


Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

In uw verzoek van 16 november 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om naar aanleiding van rapport 2022/183 van de Nationale ombudsman u in kopie te doen toekomen:

1. Alle documenten die inzicht geven hoe wij sinds 2019 tot onze ombudsagenda zijn gekomen. U wilt vooral inzicht of en in hoeverre klachten van burgers hebben bijgedragen aan het opnemen van bepaalde thema's in de ombudsagenda.
2. Alle documenten waaruit kan worden afgeleid hoeveel tijd de betrokken zes onderzoekers en eventuele andere medewerkers aan het hiervoor genoemde onderzoek hebben besteed.
3. Alle documenten die inzicht geven in hoe wij gaan waarborgen dat naar aanleiding van dit rapport echt iets voor deze groep gebeurt.

Op 17 november 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van uw verzoek wordt beoordeeld. Op 14 december 2022 is deze termijn met twee weken verdaagd. Daarna is in overleg met u de termijn verlengd tot 13 februari 2023.

Specificatie verzoek

Op 24 januari 2023 heeft u een inhoudelijke toelichting ontvangen op het proces van de totstandkoming van de ombudsagenda en de andere twee onderdelen van uw Woo-verzoek. Aan de hand daarvan heeft u uw Woo-verzoek op 30 januari 2023 als volgt gespecificeerd.

1. De agenda's, daarbij behorende stukken en de verslagen van het overleg met de ambtsdragers over de ombudsagenda 2019 e.v. De agenda's, daarbij behorende stukken en de verslagen van de project- en regiegroep ombudsagenda 2019 e.v.
2. Volstaan kan worden met het toesturen van het projectplan van het onderhavige project.
3. Komt te vervallen.

Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo).


Inventarisatie documenten

Op basis van uw verzoek en de op 30 januari 2023 gegeven specificatie van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

Pagina 1

Datum
10 FEB 2023

Onderwerp
Woo-verzoek

Ons nummer


Uw kenmerk

Bijlage(n)
Diverse

Contactpersoon

T 070 

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Er zijn documenten aangetroffen

Bij deze inventarisatie zijn diverse documenten aangetroffen. Hieronder ga ik puntsgewijs in op uw verzoek.

Pagina 2

Ons nummer

Onderdeel 1

De agenda's, daarbij behorende stukken en de verslagen van het overleg met de ambtsdragers over de ombudsagenda 2019 e.v. maak ik openbaar, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan en met uitzondering van de passages in deze documenten die buiten de reikwijdte van het verzoek vallen. Deze passages gaan over andere onderwerpen dan de totstandkoming van de ombudsagenda. Bij deze passages staat een aantekening.

Volledigheidshalve wijs ik u er op dat lang niet van alle overleggen met de ambtsdragers verslagen zijn gemaakt. Dit verklaart waarom niet bij ieder overleg een verslag zit.

De agenda's, daarbij behorende stukken en de verslagen van de project- en regiegroep ombudsagenda 2019 e.v. maak ik openbaar, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan en met uitzondering van de passages in deze documenten die buiten de reikwijdte van het verzoek vallen. Deze passages gaan over andere onderwerpen dan de totstandkoming van de ombudsagenda. Bij deze passages staat een aantekening.

Zoals op 7 februari aan u is bericht, is het vanwege de afwezigheid van één van onze medewerkers tot en met 10 februari niet mogelijk de stukken van de projectgroep te laten controleren op compleetheid. Omdat ik u niet langer wil laten wachten op een besluit op uw verzoek, handel ik uw verzoek toch alvast af. Blijkt na de terugkomst van bovenbedoelde medewerker dat er nog stukken ontbreken, dan stuur ik u die uiterlijk 24 februari toe.

Onderdeel 2

Het plan van aanpak van het onderzoek naar jongeren in de bijstand bevat, in tegenstelling tot de verwachting, geen schatting van de voor het project benodigde tijd. Er is wel een projectplan waarin deze schatting op hoofdlijnen staat. Dit projectplan maak ik openbaar met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Bij bepaalde passages uit bepaalde documenten is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkene niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Dat vind ik niet wenselijk.

In diverse documenten staan (ook) persoonsgegevens van ambtenaren. Het gaat om gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers. In het kader van goed werkgeverschap vind ik dat het belang van privacy zwaarder moet



wegen dan het belang van openbaarheid. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren.

Pagina 3

Wijze van openbaarmaking

De documenten worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden. Verder worden de documenten samen met uw verzoek en het besluit op onze website geplaatst.

Ons nummer

██████████

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met ██████████. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) ██████████. Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is ██████████.

Bezwaar

Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken. Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na datum besluit bezwaar maken bij de Nationale ombudsman. Vermeld altijd de reden van uw bezwaar en uw dossiernummer.

Op onze website vindt u onze contactgegevens:
<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

██████████

Hanneke van Essen
Algemeen directeur

de Nationale ombudsman

Notitie

Datum: 8 mei 2018

Onderwerp: werken met thema's

Aan: Strategisch Beraad

Van: Projectleiders, omgevingsmanagers en
communicatieadviseurs

1. Inleiding

In 2017 is voor het eerst gewerkt met thema's. De thema's (schulden en armoede, inspraak en participatie, digitalisering, toegang tot voorzieningen en bescherming van rechten) zijn volgens ons enerzijds bedoeld om focus aan te brengen in het werk van de Nationale ombudsman en anderzijds om de impact van het werk te vergroten. De thema's hebben zo een intern en extern sturend effect op respectievelijk de prioritering van het werk en de wijze waarop de buitenwereld de ombudsman ziet (i.e. als expert op de thema's).

De thema's bestaan naast de sectorindeling die de organisatie kenmerkt en zijn sector overstijgend. Ze zijn zodanig breed geformuleerd dat er voldoende ruimte is om in te zoomen op de belangrijke ontwikkelingen binnen deze thema's, en daarmee in een jaarlijkse onderzoeksagenda accenten te leggen. De centrale afweging is steeds met welke inzet van de ombudsman burgers het meest zijn geholpen. Dat kan zijn via onderzoeken en rapportages, maar ook andere instrumenten zoals lezingen of interviews zijn in te zetten. Effectiviteit en efficiëntie zijn daarbij steeds uitgangspunten om die inzet te bepalen.

In deze notitie beschrijven we hoe wij (projectleiders, communicatieadviseurs en omgevingsmanagers) hier in de praktijk invulling aan hebben gegeven. Een praktijk die steeds beter loopt en waar wij vertrouwen in hebben. Wat ons betreft wordt ons de ruimte gegeven om dit verder op te pakken.

Onze vraag aan het Strategisch Beraad: komt onze werkwijze overeen jullie visie daarop?

2. Werken met thema's: wat betekent dit?

Voor ieder thema is benoemd waarom de ombudsman dit belangrijk vindt en om die reden zichtbaar wil zijn hierop. Projectleider, communicatieadviseur en omgevingsmanager gebruiken dit als basis, en trekken samen op bij het verder 'vullen' van het thema vanuit die gedachte. Dat betekent dat naast de onderzoeken die per thema worden uitgevoerd er ook andere activiteiten plaats kunnen vinden, zowel reactief als proactief, die bijdragen aan de zichtbaarheid en effectiviteit van de ombudsman op het thema.

Voorbeelden zijn bijv. het meewerken van een thema uitzending van Kassa XL over digitalisering, of het uitbrengen van een zorgenbrief n.a.v. de discussie rondom Lelystad en het verloop van inspraak en participatie. Onder andere informatie uit de verschillende themagroepen en ontwikkelingen in de maatschappij en het politieke en publieke debat leveren ons steeds ideeën en inhoud voor.

2.1 Samenwerking projectleiders, communicatieadviseurs en omgevingsmanagers

Thema's zijn voor de gehele organisatie relevant. Voor ons werk is belangrijk dat projectleider, omgevingsmanager en communicatieadviseur zijn gekoppeld aan een thema en samenwerken om de relevante ontwikkelingen op het gebied van het betreffende thema in de gaten te houden en te spreken met relevante partijen.

Grofweg is de verdeling dat de projectleider het merendeel van de onderzoeken op de onderzoeksagenda uitvoert/begeleidt en de signalen vanuit de organisatie ophaalt op het

gebied van het thema. De omgevingsmanager houdt bij wat de voor het thema relevante ontwikkelingen zijn binnen de politiek, departementen en instanties en hoe deze in te zetten voor de organisatie (bijv. via advisering agendaberaad). De communicatieadviseur houdt bij waar in de media belangstelling voor is en wat de ontwikkelingen zijn waar No vanuit een thema op kan aansluiten/zichtbaar op kan zijn (bijv. het aanbieden van een interview).

Projectleider, omgevingsmanager en communicatieadviseur houden elkaar op de hoogte en spreken onderling af wie wat doet. Daarbij is de rolverdeling niet strak ingekaderd, omdat de rollen soms overlappen en daarnaast per concrete actie bezien wordt bij wie deze het beste past. Belangrijkste uitgangspunt is daarbij dat ieder zijn/haar eigen invalshoek en expertise heeft. Soms komt het ook simpel neer op wie er tijd heeft.

Wij overleggen minimaal eens in het kwartaal over de samenwerking. Wat gaat goed, wat kan beter staat dan centraal. Het werken met thema's en de onderlinge rolverdeling komt aan bod. Daarnaast is het ook een kwestie van elkaar weten te vinden wanneer het nodig is en elkaar op de hoogte houden. Daarin zijn we nog aan het groeien en ontwikkelen.

2.2 Uitvoering onderzoeksagenda

De vijf thema's zijn bepalend voor het opstellen van de onderzoeksagenda en het prioriteren van onderzoeken en activiteiten (waarbij er ook een relatie ligt met het werk van de sectoren). Nieuwe onderzoeken en activiteiten van de Nationale ombudsman die opkomen en binnen een thema passen worden daar als het ware onder gehangen.

Het zwaartepunt voor het werken met thema's ligt voor de projectleiders op het doen (of coördineren) van onderzoeken uit eigen beweging die op de onderzoeksagenda staan vermeld. De bij het thema aangesloten communicatieadviseur en omgevingsmanager denken mee bij de aanpak van een structureel onderzoek uit eigen beweging (worden meegenomen in het opstellen van het projectplan, een stakeholdersanalyse en in fase van afronding ook over aanbevelingen, timing en nazorg). Vraag die daarbij centraal staat is: hoe bereiken we met ons onderzoek het meeste effect zodat de burger ten maximale profiteert en de overheid het meeste leert. Samen bepalen projectleider, omgevingsmanager en communicatieadviseur instrumenten, kanalen, methodes die zich daar het beste voor lenen.

2.3 Themagroepen

Voor ieder thema is een themagroep opgericht. Daarin zitten onderzoekers uit de sectoren en de projectleider. De omgevingsmanager en de communicatieadviseur schuiven zo mogelijk aan. De themagroepen bespreken de signalen die bij het bureau binnenkomen, eventuele bijzondere zaken en mogelijke onderwerpen voor onderzoek op het gebied van hun thema. Er wordt gewerkt aan het intern kennisdelen over de inhoud en reikwijdte van het thema en nagedacht over activiteiten rond het thema; bijvoorbeeld een lunchlezing. Ook mogelijke onderwerpen voor de volgende onderzoeksagenda('s) worden hier besproken, en aandacht is er voor de relevante stakeholders zijn op het gebied van het thema.

2.4 Voorbereiding onderzoeksagenda 2019

De projectleiders, omgevingsmanagers en communicatieadviseurs zijn lopende het jaar met elkaar in gesprek en vormen, wat betreft de thema's, een linking pin tussen buitenwereld en bureau No voor wat betreft signaleren en agenderen van nieuwe ontwikkelingen die actie behoeven. Daarin wordt meegenomen de opbrengst uit de themagroepen (wat krijgen we binnen aan signalen e.d), wat zijn relevante externe ontwikkelingen en waar willen we zichtbaar zijn? De projectleiders, omgevingsmanagers en communicatieadviseurs bereiden een advies voor t.b.v. de onderzoeksagenda 2019. Dit wordt in het najaar op het strategisch beraad besproken. In ons advies besteden we ook aandacht aan de relevantie van de gekozen thema's en een eventuele aanpassing daarvan.

Programma Nationale Ombudsman

09.00 – 09.15 **Inloop koffie en thee**

09.15 - 09.25 **Welkomstwoord, door de Nationale Ombudsman, Reinier van Zutphen**

09.25 – 09.45 **Inchecken met elkaar**

Agendapunt hieronder valt buiten reikwijdte verzoek

09.45 - 12.30



12.30 – 13.30 **Lunchpauze**

13.30 -16.00 **De werkwijze van de Nationale Ombudsman langs 5 thema's onder de loep genomen**

Introductie: Er zijn vele thema's en onderwerpen te benoemen waar de Nationale Ombudsman en Kinderombudsman op kunnen gaan acteren. Hoe zorg je ervoor dat je gefocust blijft in wat je doet als ombudsvoorziening?
In 2016 heeft de Nationale Ombudsman gekozen om te gaan werken met een aantal prioritaire thema's. Doel van deze nieuwe werkwijze rondom inhoudelijke thema's is meer focus aanbrengen, meer impact genereren en beter zichtbaar zijn voor de buitenwereld. In het middagdeel van het Strategische Beraad van 5 juni a.s. nemen we de werkwijze langs de 5 thema's onder de loep vanuit verschillende perspectieven. We geven alle deelnemers de gelegenheid om aan te geven wat deze werkwijze voor hem / haar betekent. Wat gaat daarin goed? Wat kan beter? En wat is nodig om met elkaar nog effectiever te zijn ?

Beoogd resultaat:

- een gezamenlijk beeld over hoe de samenwerking en de uitvoering rondom de 5 thema's vanuit de verschillende invalshoeken op dit moment verloopt, in het licht van de oorspronkelijke bedoeling van deze werkwijze;
- een gezamenlijk beeld wat de "next step" in deze werkwijze is; en

- concrete werkafspraken t.b.v. het samenspel tussen projectteams, afdelingen en Kinderombudsman rondom de 5 thema's.

Werkvorm:

- Korte presentatie door [REDACTED], projectleider
- Interactieve werkvorm.

16.00 – 16.30 **Afspraken en afsluiting**

memo

HIEMSTRA & DE VRIES

Aan Alle deelnemers van het Strategisch Beraad dd 5 juni 2018
Afzender [REDACTED]
Datum 5 juni 2018
Betreft Uitkomsten van het Strategisch Beraad d.d. 5 juni 2018

Deel 1 valt buiten reikwijdte verzoek

DEEL 1: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



HIEMSTRA & DE VRIES





HIEMSTRA & DE VRIES

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

HIEMSTRA & DE VRIES

DEEL 2: WERKEN IN THEMA'S

In 2016 heeft de Nationale ombudsman gekozen om te werken met een aantal prioritaire thema's. De bedoeling hiervan was hoofdzakelijk om de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de No voor de buitenwereld te vergroten. Intern zou een focus rond thema's bijdragen aan meer samenwerking van diverse professionals – meer integraliteit.

Met elkaar is gereflecteerd op de beoogde meerwaarde en de ervaren neveneffecten van thematisch werken. Deze neveneffecten zijn positief en negatief. De positieve neveneffecten verdienen versterking en de negatieve vragen om verbetering. Dit laatste is hierna uitgewerkt in verbetervoorstellen.

Meerwaarde

- Meer bewust worden van de nieuwe manier van werken in de organisatie. Nieuwe manier is : meer redeneren vanuit impact. We laten minder snel los, we eindigen niet bij het verschijnen van een onderzoeksrapport. We bakken niet alleen de broodjes, maar zorgen dat ze ook gegeten worden;
- We vinden elkaar meer, meer dwarsverbanden over de sectoren heen, werken in thema's bevordert de samenwerking en integraliteit;
- Toename van diversiteit van kwaliteiten, stijlen van medewerkers (de "ambacht combineren met de verbinders");
- Gezag zat vroeger meer in de deugdelijkheid van het onderzoek, nu ontlenen wij ons gezag meer aan onze positie in de samenleving en aan de opvolging die wij geven aan onze aanbevelingen (impact);
- Doordat wij ons profileren op deze thema's, vindt de samenleving het normaal dat wij er ons mee bemoeien. We creëren legitimiteit, voorspelbaarheid en een solide uitstraling van ons optreden (i.p.v. hap snap)
- Het maakt het werk leuker en creatiever.

Neveneffecten

- Het dilemma: onder welke thema past het?;
- Het werken in thema's genereert extra werk en een andere soort werk. Dat vraagt om herbezinning op onze rol;
- Niet meer los kunnen komen van een thema;
- We moeten ervoor zorgen dat medewerkers niet denken dat werken in thema's de enige zaligheid is. Het "ambacht" blijft de basis, pas als je klachtbehandeling in de vingers hebt, mag je pas werken aan de vijf thema's;

Verbetervoorstellen

- Meer waardering voor de diversiteit van kwaliteiten, stijlen van medewerkers;
- Medewerkers moeten op zichzelf durven vertrouwen onder welk thema een klacht past;
- De bedoeling van werken in thema's in dialoog goed voor het voetlicht brengen (niet alleen zenden);
- Wanneer heeft een thema zijn bestemming bereikt en laat je een thema los? Gebruik de herijking van de onderzoeksagenda hiervoor.
- We willen de communicatie beter aansluiten bij de leefwereld van de burgers. Vraagt om alertheid bij sectormangers voor verhalen.

HIEMSTRA & DE VRIES

- Meer samenwerking met agenda's van andere Hoge Staat van Colleges. (actie: projectleiders en sectormanagers)
- Communicatiestrategie rondom onderzoeksagenda naar gemeenten, VNG, IPO en mogelijk andere relevante partijen. De onderzoeksagenda is daarmee één van de drie 'onderwerpen' waar we als No veel publiciteit rond organiseren;
- Meer integraal aanpakken van de thema's: Caraïbische, Europese NL (maatwerk) – naast de Kinderombudsman.

PARKEERFLAP VAN DE DAG

Punten 1, 2 en 3 vallen buiten reikwijdte verzoek

1. [Redacted]
2. [Redacted]
3. [Redacted]
4. Verkennen of en zo ja hoe we tot een systeem kunnen komen waarin Nationale Ombudsman en Kinderombudsman gezamenlijke thema's kiezen.
Actie: [Redacted]

SAMENGEVAT: ACTIELIJST

Weggelakte stukken hieronder vallen buiten reikwijdte verzoek

NAAM	ACTIE
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
5.1.2.e. →	[Redacted] zorgt ervoor dat de verbetervoorstellen voor het werken in thema's ook besproken wordt in het sectorhoofdenoverleg. De sectorhoofden wijzen elk verbetervoorstel toe aan een eigenaar in de organisatie.
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]



HIEMSTRA & DE VRIES

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] verkennen of en zo ja hoe we tot een systeem kunnen komen [REDACTED] m als NO en Kom gezamenlijke thema's te kiezen.

5.1.2.e.

HIEMSTRA & DE VRIES

Aan: Alle deelnemers van het Strategisch Beraad d.d.18 oktober 2018
Afzender: [REDACTED]
Datum: 11 okt 2018
Betreft: **Programma voor het Strategisch Beraad d.d. 18 oktober 2018**

Inleiding

Tekst hieronder valt buiten reikwijdte verzoek

[REDACTED]

Doel van SB van 18 oktober 2018

Belangrijkste doel van deze dag is verbinden. Verbinden op een gemeenschappelijke focus voor 2019 én verbinden met elkaar: samenzijn, beelden wisselen, lijnen uitzetten, en concrete afspraken maken die bijdragen aan een aanscherping van de Ombudsagenda 2019. Om de inhoudelijke ambities uit de agenda 2019 te realiseren vraagt dit om helderheid in de wijze van sturing: hoe geven jullie als collectief sturing aan deze opgaven? Wie heeft daarbij welke rol? En waar meten jullie straks aan af dat jullie het goed hebben gedaan? Het gesprek hierover vindt plaats in een sfeer van ontmoeten, ruimte voor elkaar en waarderen wat er als is en scherpte daar waar beweging en helderheid nodig zijn.

Programma

8.45 – 09.00 **Inloop koffie en thee**

09.00 - 09.15 **Welkomstwoord, door Reinier van Zutphen**

09.15 – 09.35 [REDACTED] Valt buiten reikwijdte verzoek

09.35 -09.50 **Terugblik op het vorige Strategisch Beraad van 5 juni 2018**
(zie Bijlage I : verslag)

- Welke successen en/of stappen zijn er sinds 5 juni 2018 in de praktijk bereikt en/of gezet ?

- Welke afspraken verdienen nog wat aandacht en afstemming?

Tekst hieronder valt buiten reikwijdte verzoek

09.50 – 10.50



10.50 – 11.00 **Korte pauze**

11.00- 12.15 **Van onderzoeksagenda naar ombudsagenda 2019**

De trekkers van de thema's stellen voor om voor 2019 een Algemene ombudsagenda vast te stellen in plaats van een uitgewerkte onderzoeksagenda. Een algemenere ombudsagenda waarin wel de focus/aandachtsgebieden voor het komende jaar worden benoemd, maar met ruimte voor een nadere invulling en communicatie al werkende weg.

Gevraagd besluit aan het SB:

- Is het SB akkoord om flexibiliteit in te bouwen door te werken met een algemenere ombudsagenda?;
- Is het SB akkoord dat de verdere invulling van de agenda wordt vormgegeven conform de werkwijze tot nu toe (intern en extern proces met stakeholders voor raakvlakken, zoeken naar koppelingen tussen aandachtsgebieden bij verschillende thema's)
- Wat wil het SB minimaal terugzien?

Sturen op impact

Het eigenaarschap van de ombudsagenda 2019

- Van wie is en wie voelt zich eigenaar van de ombudsagenda 2019?
- Wat is er nodig om je als ambtsdrager, sectorhoofd, projectleider en/of medewerker (nog meer) persoonlijk te kunnen verhouden tot de agenda 2019?

HIEMSTRA & DE VRIES

Rollen en verantwoordelijkheden

- Wie heeft welke rol bij de uitvoering van de ombudsagenda? (Verhouding ambtsdragers-directeuren-sectorhoofden-projectleider-medewerkers)
- Wat is er nodig voor een goed samenspel?
- Welke dilemma's komen jullie vast en zeker tegen?
- Hoe gaan jullie met deze dilemma's om?

Sturingskaders en succescriteria

- Welke heldere kaders geven jullie aan de voorkant mee?
- Waar zit de ruimte voor medewerkers?
- Waar meten jullie straks aan af dat het thema succesvol is geweest en afgrond kan worden?

12.15 – 13.15 **Lunch**

13.15 – 14.45 **Het geheel in beeld en jullie focus op 2019**
(zie Bijlage II: de concept ombudsagenda 2019 inclusief uitwerking per thema)

Trends in beeld

- Welke actuele trends kunnen niet onbenoemd blijven bij de ombudsagenda 2019 ?

Inhoudelijke thema's

- Hoe zijn de thema's in de concept ombudsagenda 2019 gekozen? Welke criteria zijn daarbij leidend geweest?
- Kan het SB zich vinden in de focus en aandachtsgebieden per thema en welke aanscherping is noodzakelijk/wenselijk?
- Welke impact willen jullie bereiken op deze thema's? Hoe trekken jullie hier gezamenlijk in op?
- Wanneer heeft elk thema "zijn bestemming" bereikt?
- Tot slot gevraagd besluit: is het SB akkoord met deze vijf thema's voor 2019 ?

Tekst hieronder valt buiten reikwijdte verzoek

14.45 - 16.00

HIEMSTRA & DE VRIES

Tekst hieronder valt buiten reikwijdte verzoek

[Redacted text block]

16.00 – 16.45

Afronding

- Benoemen van concrete vervolgafspraken met naam en rugnummers.

16.45 -17.00

Valt buiten reikwijdte verzoek

[Redacted text block]

Bijlagen:

- I Verslag van het SB van 5 juni 2018;
- II Concept ombudsagenda 2019 en een uitwerking per thema (1^e aanzet);
- III [Redacted] Valt buiten reikwijdte verzoek

Datum: 10 oktober 2018

Aan: Strategisch beraad

Van: Projectleiders, communicatieadviseurs en omgevingsmanagers

Vragen aan het Strategisch beraad

- a) Is het SB akkoord om flexibiliteit in te bouwen door te werken met een algemenere agenda. Door wel de focus/aandachtsgebieden voor het komende jaar te benoemen en alleen concreet te benoemen wat we nu al zeker willen en kunnen leveren, en veel ruimte te laten om al werkende weg in 2019 te kiezen en te communiceren welke nadere invulling we daarbij kiezen en wat het beste instrument is om de rol van de Nationale ombudsman in te vullen?
- b) Is het SB akkoord om voor 2019 de vijf thema's te blijven hanteren? Kan SB zich vinden in de focus/aandachtsgebieden per thema 2019, gegeven hetgeen al gedaan is per thema en de externe trends en ontwikkelingen die zijn gesignaleerd?
- c) Is SB akkoord dat op basis van de focus/aandachtsgebieden verder invulling wordt gegeven aan de agenda en communicatie omtrent de agenda? Is het akkoord dat dit gebeurt in vervolg op de werkwijze tot nu toe (intern en extern proces met stakeholders voor raakvlakken, zoeken naar koppelingen tussen aandachtsgebieden bij verschillende thema's)? Wat wil het SB minimaal terugzien?

1. Inleiding

Het vorig strategisch beraad ging over het werken met thema's. In het corporate overleg van juli is ons plan, om te komen tot een brede ombudsagenda 2019, geaccordeerd. In augustus en september zetten we vervolgens de eerste stappen om te komen tot een agenda.

Nu is er, per thema, een beschrijving van wat er door de Nationale ombudsman reeds gedaan is, welke externe ontwikkelingen en trends zien we in de komende periode, en welke focus/aandachtsgebieden en rol volgen daaruit voor de Nationale ombudsman in 2019. Deze beschrijving leggen we nu voor aan het strategisch beraad. Op basis van de antwoorden op boven gestelde vragen werken wij verder de komende maanden aan de ombudsagenda. In de bijlage gaat een planning voor de komende periode, en staat wat we deden tot nu toe.

2. Wat is de ombudsagenda

De ombudsagenda geeft per thema een focus/aandachtsgebieden en voorziene rol (bijv. agendasetting, mobiliseren, evalueren, monitoren, bestendigen) van de Nationale ombudsman. Daarbij gaat, echter alleen voor zover vooraf te geven, een overzicht van mogelijke activiteiten (niet alleen onderzoeken) in 2019.

De ombudsagenda is daarmee een middel om het werk van de Nationale ombudsman via thema's effectiever en efficiënter te laten zijn. Ook is het een middel om de Nationale ombudsman te positioneren.

Korgom; de ombudsagenda geeft inzicht in waar we mee bezig gaan zijn, waar we ons over uit willen spreken en, voor zover mogelijk, hoe en wanneer we dat gaan doen. Het stuurt dus ook onze verbinding met relaties.

De agenda geeft houvast aan medewerkers omdat zij zien waarop de Nationale ombudsman zich extern profileert.

De onderzoeksagenda, zoals we die nu kennen, wordt vervangen door de ombudsagenda 2019. We maken geen planning meer waarin tot op detail staat wanneer we wat onderzoeken. Het ruim een jaar vooraf en publiek benoemen van wat we specifiek onderzoeken, blijkt niet goed te werken: zo zijn er soms al andere

ontwikkelingen (andere organisaties die zich al over een onderwerp uitlieten, andere onderwerpen die dringender aandacht vragen, een onderzoek is niet het beste instrument, of het onderwerp blijkt achteraf toch minder urgent dan aanvankelijk werd aangenomen). Wegblijven van een 'dichtgetimmerde' planning die extern gecommuniceerd wordt, maakt het mogelijk om op basis van actuele en volledige informatie de nadere invulling te kiezen. Het geeft ruimte om steeds te bepalen welke instrumenten, naast onderzoeken, het beste in te zetten zijn.

Tegelijkertijd is een aandachtspunt dat, voor zover mogelijk, intern een planning en schatting van benodigde capaciteit gemaakt wordt. De kans bestaat dat anders zaken niet van de grond komen omdat er op het moment zelf geen capaciteit blijkt.

3. De thema's

We werken bijna twee jaar met de vijf thema's. Het afgelopen jaar hebben wij daarbij in teams van communicatieadviseurs, omgevingsmanagers en projectleiders samengewerkt in zogenaamde dreamteams. Het is een omvangrijke taak om ons als ombudsman op een thema te profileren. Het bijhouden van informatie en ontwikkelingen, uitdragen van onze visie en uitkomsten van eerdere onderzoeken middels gesprekken, deelname aan bijeenkomsten en presentaties, onderhouden van contacten en opzetten en uitvoeren van nieuwe onderzoeken, vergt veel tijd. Dit heeft ook een effect op de inzet die er per thema mogelijk is, en leidt ertoe dat er keuzes gemaakt moeten worden.

Inmiddels zijn wij op de thema's schulden en armoede en digitalisering voor de overheid zichtbaar en brengen wij het perspectief van burgers in beeld. Op het thema participatie is dat nog minder het geval, maar dit kan verder ontwikkeld worden. Op de overige twee thema's is dat minder het geval. Wij zijn niet goed zichtbaar op het thema als zodanig, maar wel op specifieke aandachtsgebieden binnen het thema bepaalde onderwerpen – bijvoorbeeld de onderzoeken naar demonstraties en zorg.

Dit komt onder meer omdat de thema's verschillend van karakter zijn; Schulden en armoede, participatie en digitalisering richten zich meer expliciet op een bepaald onderwerp dan de thema's toegang tot voorzieningen en bescherming van rechten. Dat leidt ertoe dat wij op de thema's toegang tot voorzieningen en bescherming van rechten steeds moeten/kunnen kiezen voor een aandachtsgebied en niet het thema als geheel.

Het komende jaar komt wat ons betreft aan de orde of de huidige vijf thema's in 2020 gehandhaafd blijven en welke aanpassingen er mogelijk zijn. Daarbij is te denken aan het eventueel samenvoegen van thema's en benoemen van nieuwe thema's.

4. Beschrijving per thema

4.1 Digitalisering

"Iedereen moet zaken met overheden kunnen regelen"

Beschrijving/maatschappelijk belang

De hele samenleving is langzamerhand doordrenkt met digitalisering en de overheid dus ook. De overheid is daarbij zelf bezig met het digitaliseren van haar dienstverlening en krijgt daarnaast te maken met de vraag welke rol zij speelt in de interactie tussen private partijen. Burgers kunnen evenmin ontkomen aan de effecten van digitalisering. Daarmee is de vraag naar een behoorlijke invulling van de digitalisering door de overheid eerder van meer dan van minder belang geworden.

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 andere kanten aan digitalisering. Zo blijkt de invulling van het digitale systeem meer aan te sluiten bij de behoeften van de overheid dan die van burgers, kunnen er fouten optreden in digitale systemen waar burgers veel hinder van ondervinden en zijn er burgers die niet digitaal vaardig zijn en tussen wal en schip terecht dreigen te komen.

Juist deze andere kanten verdienen de (voortdurende) aandacht van de ombudsman en vragen om het uitdragen van de visie dat bij digitalisering het perspectief van de burger, de gebruiker van het digitale systeem niet uit het oog mag worden verloren. Voor de ombudsman is dit een thema omdat de belangen van burgers hierbij in het geding zijn. Burgers moeten mee kunnen doen in de samenleving en in staat blijven om hun zaken met de overheid te regelen. Dit betreft zowel de toegankelijkheid en mogelijkheid om op een andere manier contact te hebben, als de manier waarop binnen het digitale systeem zaken kunnen worden geregeld.

Relevante ontwikkelingen

De regering heeft inmiddels geconcludeerd dat zij niet in zal zetten op digitalisering voor allen, maar dat er steeds de mogelijkheid van niet-digitaal contact zal blijven bestaan. De regering besteedt de komende jaren specifiek aandacht aan digitalisering. Een digitaliseringsstrategie en een digitale agenda (NLDigitbeter) zijn rond de zomer van 2018 gepubliceerd. In de begroting BZK staat verder dat de overheid een aanpak voorstaat waarin "technologische en sociale innovatie hand in hand gaan, met oog voor de kernwaarden van onze democratie". Een belangrijk uitgangspunt is dat iedereen mee kan doen. BZK investeert daarom in mogelijkheden van nieuwe technologieën om overheidsdienstverlening en de inrichting van het openbaar bestuur te vernieuwen. Dienstverlening wordt persoonlijker, experimenten worden opgezet en innovatie gestimuleerd, ook waar vraagstukken meer dan één overheidsinstantie raken. Veel digitale voorzieningen vergen een moderniseringsslag, zoals digitaal machtigen en MijnOverheid. Mensen en bedrijven moeten op MijnOverheid regie op hun eigen gegevens kunnen voeren, digitale identiteitsmiddelen en machtigingen kunnen regelen en berichten kunnen ontvangen van de overheid én kunnen sturen. De overheid is hier de komende periode actief mee bezig, onder andere via een programma machtigen en het programma "regie op gegevens". Ook wil de overheid in 2019 een code goed digitaal bestuur opstellen.

De overheidsbrede kenniscommunity [Gebruiker Centraal](#) wil een servicegerichte en gebruiksvriendelijke (digitale) overheid. Via [evenementen](#) leren zij van elkaars ervaringen en doen ze ideeën op.

De Raad van State heeft zich september jl. in een ongevraagd advies kritisch uitgelaten over de digitalisering van de overheid. Zo wijst zij erop dat toegankelijkheid digitale overheid niet altijd op orde is. Toegang tot de overheid moet ook bij een digitaliserende overheid in het oog worden gehouden. Burgers hebben recht op zinvol contact met de overheid, waarbij zij serieus worden genomen en hun eigen gegevens kunnen inzien en (waar nodig) corrigeren. Daarnaast wijst zij erop dat ook digitaal genomen besluiten goed gemotiveerd moeten worden. Daarbij moet duidelijk zijn welke beslisregels de overheid heeft toegepast en wat de bron is van de ingevoerde gegevens. Bij geautomatiseerde besluitvorming blijft maatwerk belangrijk. Een menselijke blik blijft nodig, om te beoordelen of van de regels moet worden afgeweken. Tot slot moet de wetgever beter rekening houden met de digitale werkelijkheid en uitvoering.

Het koppelen van data en big data neemt een grote vlucht. De regering heeft de UvU onderzoek laten doen naar de transparantie van algoritmen en zal in het najaar 2018 op dit rapport reageren. Daarnaast zijn er vele andere onderzoeken uitgevoerd of in gang gezet. Het kabinet heeft in juni 2018 ook de WRR gevraagd een advies uit te brengen over dit onderwerp, namelijk naar de impact van AI op publieke waarden. Met name inzicht in instrumenten om kansen van AI te faciliteren en welke nog nodig worden geacht. Een aantal casestudies kan daarbij nuttig zijn, aldus stas EZK in haar verzoek.

Daarnaast is het de verwachting dat de ontwikkeling van blockchain als nieuwe technologische ontwikkeling ook binnen de overheid van grote invloed zal zijn.

Rol van de Nationale ombudsman

In 2017 hebben wij een ombudsvisie op digitalisering geformuleerd. Die ombudsvisie gebruiken wij om overheidsinstanties aan te zetten om bij digitalisering de burgers centraal te stellen. Wij hebben dat in 2018 gedaan door diverse presentaties, lezingen en deelname aan bijeenkomsten rond digitalisering. Daarnaast hebben wij die ombudsvisie gebruikt als toetssteen voor de gevolgen van digitalisering voor concrete onderwerpen en concrete groepen. Dat deden we in 2018 in een verkennend onderzoek naar de problematiek rond digitale post aan overledenen en (nog dit jaar te starten) onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren. Middels dergelijke concrete onderwerpen hebben wij de overheid de spiegel voorgehouden en in beweging gebracht om in de praktijk invulling te geven aan het beleden uitgangspunt "burger centraal". Verder zijn wij betrokken bij de opvolging van de aanbevelingen van de ombudsman, zowel rond het onderwerp machtigen als rond het onderwerp digitale post aan overledenen.

Daarnaast verkennen wij eind 2018/begin 2019 het onderwerp "datakoppeling/Big data". Daarbij ligt de focus op de wijze waarop het perspectief van burgers bij het gebruik van data en algoritmen is geborgd. Na de verkenning van de ontwikkelingen en het monitoren van de ontvangen signalen en klachten, kunnen wij de vraag beantwoorden of het zinvol is dat de Nationale ombudsman een onderzoek op dit onderwerp start of zich op een andere manier over dit onderwerp uitlaat.

Vooruitblik en focus

De ambitie van No op het thema digitalisering is voor het komende jaar meerledig; op basis van onze visie op digitalisering en de daarin opgenomen uitgangspunten willen wij *gesprekspartner* van de overheid zijn op het borgen van het burgerperspectief bij verdere digitalisering. Dit doen we door te *monitoren* of de overheid de beloofde ontwikkelingen ook daadwerkelijk uitvoert en vervolgens op concrete onderwerpen *aankaarten* waar van de overheid verbeteringen mogen worden verwacht. Op nieuwe onderwerpen rond dit thema willen we *signaleren* wat hier vanuit burgerperspectief aan de orde is en de overheid daarop *aanspreken*.

De focus van de ombudsman ligt op het volgende;

1. De ontwikkelingen rond uitvoering van de digitaliseringsstrategie en digitale agenda Digibeter monitoren en het perspectief van burgers daarbij naar voren brengen;
2. De overheid beïnvloeden om conform de ombudsvisie digitalisering te handelen, in bijzonder het uitgangspunt toegankelijkheid;
3. De opvolging van aanbevelingen en aandachtspunten van eerdere onderzoeken in de gaten houden.

Op basis van brainstorms binnen teams, themagroep en trendsessie (voor een overzicht, zie bijlage) klachtenregistratie en actualiteit komen wij tot twee specifieke onderwerpen waar wij onze aandacht op kunnen richten en een onderwerp dat mogelijk van belang wordt.

- Toegankelijkheid overheid in een digitaliserende samenleving.
De mogelijkheden voor mensen om contact met de overheid te krijgen, worden mogelijk beperkt door de digitalisering; loketten sluiten en telefonisch contact wordt lastiger. En wellicht is ook de digitale toegankelijkheid niet optimaal; bv systemen die niet goed werken en de vindbaarheid van informatie. Hier past bijv. een vervolg op het onderwerp machtigen.
- technologische ontwikkelingen en het perspectief van burgers.
Wat betekent het gebruik van data/big data voor burgers. En de ontwikkeling van blockchain? Op welke wijze past de overheid de technische ontwikkelingen toe in bestaande en nieuwe systemen en wat betekent dit voor burgers. Heeft de overheid voldoende oog voor de burger, wanneer zij spreekt over de gebruiker?
- Digitale identiteit. De overheid zet in op nieuwe vormen van een digitale identiteit en experimenteerthiermee. Wat gaat dit voor burgers betekenen?

Daarnaast zal het uitdragen van de ombudsvisie en het monitoren en aanspreken op de opvolging van aanbevelingen en het uitvoeren van toegezegde verbeteringen het komende jaar verder plaatsvinden:

4.2 Schulden en armoede

Beschrijving/maatschappelijk belang

In Nederland zijn momenteel zo'n 1,4 miljoen huishoudens met problematische schulden. Mensen komen in problematische schuldensituaties terecht omdat zij de (stijgende) kosten van het normale levensonderhoud niet meer kunnen betalen. Deze groep mensen heeft vaak een laag inkomen dat op allerlei manieren wordt aangevuld met voorzieningen vanuit gemeenten of rijksoverheid. Zij hebben te maken met terugvorderingen van de Belastingdienst, de wanbetalers-premie voor het niet betalen van de zorgverzekering en schulden op het vlak van de vaste lasten. En zij komen ook lang niet altijd binnen bij de schuldhulpverlening. Vaak zijn het mensen die het overzicht kwijt zijn van het totale aantal financiële verplichtingen. En bij een aantal van hen speelt andere (bijvoorbeeld psychische) problematiek nog een rol.

In toenemende mate komen ook mensen die het voldoen aan hun betalingsverplichtingen wel voorop hebben staan maar dat om uiteenlopende redenen (tijdelijk) niet kunnen in een problematische schuldsituatie terecht. Dit komt onder meer door het complexe stelsel van toeslagen en inkomensvoorzieningen, het incassogedrag van schuldeisers en meer en meer tijdelijke arbeidscontracten (en 'schijnconstructies'). De vele regelingen waar deze mensen mee te maken hebben zijn ingewikkeld en als er iets wegvalt ontstaan er - door gebrek aan reserves - onmiddellijk problemen. Hierbij speelt ook de steeds verder toenemende digitalisering een rol. Veel meer mensen dan de overheid denkt kunnen op deze manier niet hun zaken regelen maar zij worden wel die kant opgeduwd'. Dit probleem speelt overigens niet alleen bij ouderen, maar ook bij groepen waarvan je dat minder zou verwachten: zoals jongeren of studenten.

Daarbij heeft de overheid – de ombudsman heeft hier al vaak op gewezen - te hoge verwachtingen van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Regelgeving en voorzieningen zijn vaak ingewikkeld en er is vanuit overheden (nog) te weinig oog voor de psychologische effecten van schulden. 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.

Schulden komen niet alleen. En dat is niet alleen vervelend voor mensen met schulden zelf. Ook de samenleving ondervindt daarvan negatieve gevolgen (o.a. omdat maatschappelijke kosten behoorlijk kunnen toenemen).

Hierbij moet nog worden opgemerkt dat schuldenproblematiek en armoede in Caribisch Nederland relatief nog groter is dan op het vasteland. Uit onderzoek blijkt dat bijna de helft van de Bonairianen onder het onder het sociaal bestaansminimum leeft. Op Sint Eustatius is dat 35% en op Saba 36%. Deze groep wordt in Europees Nederland nogal eens vergeten.

Recente ontwikkelingen

Armoede en schulden - zowel de schuldhulpverlening als de invordering van schulden - zijn 'hot'.

Er is op dit moment dan ook veel nieuwe kennis door onderzoek en incidentele gelden. Vanuit de Rijksoverheid is voor de komende jaren budget uitgetrokken voor het voorkomen van schulden en bestrijding van armoede. Ook zijn er de afgelopen periode verschillende initiatieven (vereenvoudiging beslagvrije voet, moratorium, pilots vroeg-signalering) en ideeën ontwikkeld. Hieronder volgt een korte impressie van (overheids)initiatieven op het terrein van Schulden en armoede.

- *Rijksincassovisie*

Mede door de rapporten van de ombudsman maar ook andere rapporten, denk bijvoorbeeld ook aan Paritas Passé, is er vanuit de Rijksoverheid een en ander in gang gezet, zoals de vereenvoudiging beslagvrije voet, de invoering van het beslagregister en de Clustering Rijksincasso. Daarnaast worden uitvoeringsinstanties zich steeds meer bewust van betalingsproblemen bij burgers (niet-kunners). Zij krijgen meer beleidsvrijheid om maatwerk te bieden. Zo zijn er bij het CJIB meer mogelijkheden een betalingsregeling bij boetes te treffen. Dit was enkele jaren geleden niet denkbaar. Toch spelen er nog steeds de nodige problemen. Zo lopen veel incassotrajecten nog steeds onafhankelijk van elkaar en beconcurreren elkaar zelfs. Hierdoor is er bij verschillende partijen onvoldoende zicht op de afloscapaciteit van de individuele burger. Vergeten wordt soms dat die burger maar één afloscapaciteit heeft, ook als er verschillende schuldeisers aan de deur kloppen. 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 worden beschermd. Ook wordt geprobeerd op bijkomende kosten als gevolg van inning van vorderingen te besparen. De ombudsman ziet echter dat het verhaal 'naar buiten toe' vaak heel mooi is maar dat de uitvoeringspraktijk hier toch niet altijd bij aansluit.

- *Manifestgroep*

De 'Manifestgroep' heeft vorig jaar een concept-intentieverklaring opgesteld met een aantal regels/bepalingen voor maatschappelijk verantwoord invorderen. De bepalingen in dat document gaan op sommige punten verder dan de spelregels die de Nationale ombudsman vijf jaar geleden in zijn rapport formuleerde voor verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten.

Tijdens een rondetafelgesprek op 1 oktober in de Tweede Kamer over de overheid als schuldeiser, riepen de manifestpartijen op om gegevensuitwisseling gemakkelijker te maken om de vroegsignalering voor problematische schulden te verbeteren.

- *Brede Schuldenaanpak*

Recent heeft de staatssecretaris van SZW de Tweede Kamer schriftelijk geïnformeerd over de maatregelen en acties die het kabinet zal nemen in het kader van "Brede schuldenaanpak". Hierin staat een aantal maatregelen genoemd gericht op invorderen met oog voor de positie van de schuldenaar. De Nationale ombudsman heeft een aantal malen bij een (plenaire) bijeenkomst van de werkgroep bijgewoond.

- *Begroting 2019*

1. Het kabinet stelt € 80 miljoen ter beschikking in de periode 2018–2020 voor het voorkomen van schulden en de bestrijding van armoede – in het bijzonder onder kinderen.

o Ruim € 71 miljoen wordt via een decentralisatie-uitkering, ondersteund door bestuurlijke afspraken met de VNG, aan gemeenten toegekend om een impuls te geven aan de verbetering van de toegang tot en de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening en de versterking van de lokale regie van het (kindgericht) armoedebeleid ;

o Bijna € 9 miljoen wordt ingezet ter versterking van de landelijke ondersteuning van gemeenten door kennisontwikkeling, professionalisering, kennisuitwisseling, monitoring en coördinatie. Er wordt voortgebouwd op reeds goed lopende projecten en programma's;

2. Het kabinet werkt aan herziening van het beslag- en executierecht, implementatie van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en verbreding van het beslagregister (zie ook Rijksincassovisie). Het kabinet

kijkt kritisch naar de rol die de rijksoverheid zelf speelt als schuldeiser. Door een versterkte inzet op preventie en vroegsignalering poogt men problematische schulden tegengegaan. Zo zal in 2018 en 2019 een wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening worden voorbereid om ten behoeve van vroegsignalering gegevensuitwisseling te faciliteren. In het kader van ontzorgen en ondersteunen zullen het Rijk en gemeenten in het kader van het Interbestuurlijk Programma afspraken uitwerken om tot een vernieuwende schuldenaanpak en een verbeterde toegang tot de schuldhulpverlening te komen.

Rol van de ombudsman op het thema Schulden en Armoede

De concrete vertaling van bovenstaande ontwikkelingen naar de uitvoeringspraktijk is tijdrovend en lastig en het blijft zoeken naar de meest effectieve manier om armoede en schulden tegen te gaan en behoorlijk in te vorderen. De Nationale ombudsman ziet hierin een rol voor zichzelf weggelegd, zeker ook als het gaat om de problematiek rond schulden en armoede op Caribisch Nederland. Door middel van interventies, rapporten of anderszins wil hij een bijdrage leveren aan die vertaalslag.

De ombudsman heeft de afgelopen jaren een aantal grote onderzoeken uit eigen beweging op dit thema uitgebracht. Hiermee spreekt de ombudsman de overheid aan op haar verantwoordelijkheid door er steeds op te hameren dat burgers met problematische schulden adequaat (en 'pro-actief') geholpen moeten worden. De overheid moet beseffen dat wijze waarop zij is georganiseerd - met al haar verschillende onderdelen en regelingen - in de praktijk problematisch functioneert voor een groot aantal burgers. Wat heeft de Nationale ombudsman het afgelopen jaar zoal op het thema 'Schulden en armoede' gedaan? Hieronder een korte terugblik op 2018:

1. De grootschalige onderzoeken op de onderzoeksagenda 2018 zijn afgerond of in uitvoering:
 - Twee grootschalige onderzoeken naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, die hebben geresulteerd in de rapporten "Een open deur?" en het rapport "Een open deur? Het vervolg".
Er is veel nazorg gepleegd naar aanleiding van de individuele terugkoppeling van de resultaten van de enquête naar individuele gemeenten. Ook heeft het projectteam workshops en inleidingen verzorgd naar aanleiding van de rapportages.
 - Behoorlijk invorderen door de overheid (publicatie rapport begin 2019).

2. In de sector "Werk, Inkomen en Onderwijs" is een aantal onderzoeken structurele aanpak opgepakt of er zijn verkenningen afgerond op het terrein Schulden en armoede, te weten:
 - Channock Chase Public (februari-oktober 2018)
 - Maatregel bij verrekening kinderopvangtoeslag
 - Stopzetting KOT bij 232 gezinnen (rapport)
 - Commentaar geleverd op wetvoorstel vereenvoudigd derdenbeslag
 - Zorgenbrief aan Raad voor de Rechtspraak over Centrale Curatele en bewindregister.
 - De SA-onderzoeken die hebben plaatsgevonden hebben belangrijke kaders geschapen voor de individuele klachtbehandeling. Mogelijk valt nog wel winst te behalen door één en ander meer uit te werken in een kennisdocument.
 - Het onderwerp is blijvend van belang voor No en WIO. Ook in de individuele dossiers is de boodschap van de ombudsman regelmatig verkondigd. Denk bijvoorbeeld de rapporten die betrekking hadden op bankbeslag, de beslagvrije voet voor mensen die buiten Nederland woonachtig zijn en diverse onderzoeken over de gemeentelijke

schuldhulpverlening. Ook worden mensen via interventies verder geholpen, bijvoorbeeld bij problemen met uitkeringen, bijstand of AOW.

3. Terugblikonderzoek "Vrouwen in de knel" (rondetafelbijeenkomst 26 oktober 2018 waarin betrokken partijen bespreken wat er met de aanbevelingen van de ombudsman is gebeurd en wat vrouwen in de opvang hiervan hebben gemerkt). Naar aanleiding van dit onderzoek heeft er ook de nodige nazorg plaatsgevonden. Bijeenkomsten met VWS en gemeenten over hoe nu verder?, gesprekken met TSD en Divosa over opvolging aanbevelingen en een inleiding voor de G32.
4. Meermalen zijn medewerkers van de ombudsman gevraagd mee te denken en/of input te leveren tbv rapportages/onderzoeken/onderzoekagenda's van andere (overheids)instanties, zoals SZW, inspectie SZW, College voor de Rechten van de Mens, Algemene Rekenkamer, Raad voor de Rechtspraak, Berenschot (tbv onderzoek SZW), CJIB, Belastingdienst, enz.
5. Er is met de themagroep Schulden en armoede een stakeholdersanalyse (onderzoek "behoorlijk invorderen) gemaakt.
6. In verschillende vakbladen interviews / artikelen gepubliceerd.
7. De ombudsman en het bureau van de ombudsman hebben in het afgelopen jaar een aantal lezingen gegeven op het thema. Een voorbeeld is de bijdrage van de ombudsman aan het Jaarcongres Schulden en Armoede van Divosa, of de workshop van [REDACTED] en [REDACTED] tijdens het jaarlijkse Schuldingo congres.

Vooruitblik en focus/aandachtsgebieden

1. In het komende jaar focust de ombudsman zich met name op de armoede en schuldenproblematiek in **Caribisch Nederland**. Het is een gebied dat vaak vergeten wordt terwijl de problemen, vooral op het terrein van armoede, enorm groot zijn. De ombudsman, lokale ombudsvoorziening voor alle gemeenten in Nederland, dus ook die van Caribisch Nederland, maakt zich hard voor schuldenproblematiek. Hierop wil hij de komende periode extra de aandacht op richten.
2. Voorts wil de ombudsman het verdere traject van gemeentelijke schuldhulpverlening onder de loep nemen (N.B. de inspectie SZW doet hier momenteel ook een onderzoek naar en verwacht in het voorjaar van 2019 met een rapportage uit te komen.)
Wellicht is het raadzaam om de focus van ons grootschalig onderzoek naar gemeentelijke schuldhulpverlening te richten op de vraag waarom mensen zo moeilijk in de WSNP komen terwijl er 1,4 miljoen huishoudens met problematische schulden zijn). Dus een grootschalig onderzoek naar de redenen van **daling instroom WSNP** gericht op de redenen waarom mensen de weg naar de WSNP niet weten te vinden. De ombudsman richt zich in dit onderzoek op gemeenten en het ministerie van SZW. Gemeenten omdat zij een verklaring moeten afgeven waaruit blijkt dat het minnelijke traject is mislukt. Ministerie SZW omdat het eigenlijk raar is dat eerst het minnelijke traject geprobeerd moet zijn, zeker als van meet af aan duidelijk is dat een minnelijk traject helemaal geen kans van slagen heeft. Op deze manier slijpt de toegang tot de WSNP helemaal dicht. Geen wenselijk situatie, zeker niet als er 1,4 miljoen huishoudens met problematische schulden te maken hebben.

Relevante punten om op te pakken in de sector WIO (hoeft niet per se te leiden tot een rapport of onderzoek in enge zin van het woord:

- Harmonisatie invorderen (vervolg op onderzoek behoorlijk invorderen). Overigens verschijnt in december 2018 de kabinetsreactie over een incassoregister.
- Blijven aanjagen Beslagvrije voet. Wanneer het tot daadwerkelijke invordering komt beschermt de bvv de inkomenspositie tot aan een minimumniveau. De No (sector WIO) neemt een rol in ontwikkelingen rond het thema beslagvrije voet. Via rapporten (zowel op basis van klachten als via SA) en beïnvloeding. Ook in de politiek speelt dit onderwerp sterk. Het kabinet werkt aan de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet. Op dit onderwerp is nog wel enige extra duidelijkheid mogelijk. In ieder geval door beter in kaart te brengen wat onze standpunten zijn en hoe dit in de jurisprudentie en tuchtrechtspraak zit, zodat daar in individuele casus bij aangehaakt kan worden. Hiernaast kunnen we winst behalen door vast te stellen waar wij als No wel en niet van willen zijn. Dat is vooral een SA-discussie.
- Bewindvoering. Het kabinet komt met een wetsvoorstel om gemeenten adviesrecht te geven bij het instellen van bewind.
- Terugbetaling studiefinanciering vertrek buitenland (vervolg DUO-onderzoek)
- Deurwaarders en 'vrijwillige' betalingsregeling (waardoor mensen effectief onder de beslagvrije voet komen).

Uit de trendsessies werd rondom het onderwerp 'zelfredzaamheid' een aantal mogelijke onderzoeken, of punten die we zouden kunnen oppakken, gesignaleerd:

- Aanvraag hulp bij schuldhulpverlening
- Betrekken van buitengesloten groepen in programmering 2019
- Het land in (pop-up)
- Naar verzoekers toe gaan (genereert vertrouwen, betrokkenheid, erkenning voor het probleem. Maar alleen wanneer de casus zich daarvoor leent.

Bij deze twee laatste 'bullets' kwam de vraag op of de tijdsinvestering opweegt tegen het gewenste effect. Hetgeen de ombudsman op dit moment reeds doet aan SA-onderzoeken/klachtbehandeling en workshops geven lijkt meer efficiënt en effectief te zijn. Wel is het noodzakelijk 'ons netwerk' op het thema te versterken. Uit een analyse van de website blijkt dat veel klachten/signalen de volgende onderwerpen betreffen: toeslagen, terugvorderingen, stopzetten uitkeringen, schuldhulpverlening, toepassen kostendelersnorm, studieschulden, gijzelen, beslaglegging.

4.3 Bescherming van rechten

"Iedereen mag erop rekenen dat zijn of haar rechten ertoe doen"

Beschrijving:

Dit thema ziet op de bescherming van fundamentele rechten van burgers die de overheid, in haar handelen en optreden jegens burgers, moet respecteren. 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 rechten te voorkomen. Daarbij kan het gaan om het doen van aangifte, het bieden van opvang voor vreemdelingen of gedetineerden en het werken in een veilige werkomgeving. Maar het is vooral van belang wanneer de overheid inbreuk maakt op fundamentele rechten van burgers, zoals het recht op vrijheid en veiligheid of wanneer de overheid haar geweldsmonopolie toepast. Bij beschermen van fundamentele rechten gaat het ook om de belangenafweging die de overheid moet maken. Er zijn situaties waarin rechten kunnen botsen. Als het gaat om het algemeen belang versus het individuele belang bijvoorbeeld. Het aantasten van fundamentele rechten van het individu ten behoeve van het algemene belang maakt dat de overheid zich ook moet inspannen om dat zo veel als mogelijk te compenseren of te repareren.

Relevante ontwikkelingen

De bescherming van de individuele rechten staat onder druk vanwege ontwikkelingen in de maatschappij. Net als in 2018 gaat het om de steeds verdergaande systemen van de overheid waarin allerlei persoonlijke gegevens worden opgeslagen, gekoppeld en uitgewisseld. Vanuit algemeen belang (goed functioneren overheid, kostenbesparing en efficiency) komen de individuele rechten zoals privacy onder druk te staan. Maar dat is niet alles, de data worden ook gebruikt – of kunnen worden gebruikt- om mensen te profileren. Als burger wordt je als het ware geormerkt maar wat betekent dat? En weet je daarvan?

Besluiten of je ergens wel of geen recht op hebt, worden vaker op grond van algoritmen gemaakt. Begrijpt de burger hoe dat tot de uitkomst heeft geleid? En wie kan nagaan of het inderdaad klopt? Voor rechters is het ook niet eenvoudig. Hoe kan de burger erop vertrouwen dat zijn rechten worden gerespecteerd?

Toegang tot de rechter wordt moeilijker; het wordt duurder en er ontstaan alternatieve vormen van rechtspraak(de buurrechter).

Veiligheid blijft belangrijk, de terroristische dreiging is er nog altijd, en dat kan leiden tot inbreuk op de persoonlijke levenssfeer vanuit preventief fouilleren, de-radicaliseringsmaatregelen, paspoortmaatregelen (terrorisme, uitreizen) en etnisch profileren. Maar ook het gebruik van camera's in de openbare ruimte (kentekenregistratie, bodycams politie).

Veiligheid speelt ook in zorginstellingen die de politie om bijstand vragen bij fysiek agressieve patiënten. Soortgelijke problematiek speelt ook bij de personen met verward gedrag. De politie wordt vaak als eerste gebeld maar kan niet de bijstand (psychisch) bieden die op dat moment nodig is. En dat kan soms tot fysiek agressief gedrag leiden met inbreuk op de persoonlijke integriteit tot gevolg.

Positieve ontwikkelingen zijn dat er meer aandacht is voor de rechten van gehandicapten (VN-verdrag) en ook de positie en rechten van slachtoffers staan meer in de aandacht.

Rol van de Nationale ombudsman

Voor de ombudsman staat centraal dat de fundamentele rechten van alle burgers van belang zijn en zo goed mogelijk geborgd moeten zijn. De ambitie van de Nationale ombudsman is om de overheid erop aan te spreken wanneer rechten van burgers in de knel komen en te bewerkstelligen dat de overheid dit ongedaan maakt of compenseert/repareert. Met andere woorden: de ombudsman brengt situaties waar rechten van burgers door overheidshandelen in de knel komen, aan het licht en spreekt de overheid aan op haar verantwoordelijkheid om dit te herstellen. Zijn rol daarin is het agenderen van onderwerpen en die bestendigen.

In 2018 heeft de ombudsman met het rapport Demonstraties (Demonstreren, een schurend grondrecht?) en het rapport Inburgering (Een valse start) belangrijke onderwerpen op de agenda gezet. In 2019 zal hier aandacht voor blijven om het daadwerkelijk bij de betreffende overheden een plek te geven.

Vooruitblik en focus

Het thema is erg breed en abstract. Wel is ervoor gekozen om het thema te beperken tot fundamentele rechten. Om op dit thema goed zichtbaar te zijn, kan focus in de gekozen onderwerpen helpen. Bij het bepalen van de focus voor 2019 is aansluiting gezocht bij de relevante ontwikkelingen en wat netwerkpartners op de agenda hebben staan of waar men een rol voor de ombudsman ziet. Daarbij is gezocht naar onderwerpen die een bepaalde samenhang met elkaar hebben en die binnen het Bureau sectoroverstijgend zijn. Het voorstel is om voor 2019 op het thema Bescherming van Rechten de volgende onderwerpen op te pakken:

Agenderen

Profilering: de (technische) ontwikkelingen rond profilering gaan razendsnel. De overheid genereert steeds meer data en gaat meer en meer aan de hand van die data systemen inrichten en ontwikkelen. Dat is enerzijds positief (denk aan de vroegsignalering van schulden) maar anderzijds kunnen burgers gecategoriseerd worden waardoor zij voorzieningen mislopen of extra in de gaten gehouden worden. En vaak zonder dat zij dat weten. Een recent voorbeeld is bijvoorbeeld de zogenaamde Rotterdamwet waar mensen al dan niet op grond van profilering in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. Rechten als privacy en recht op huisvesting staan onder druk. (hierover heb ik ook al gesproken met het College voor de rechten van de Mens en de Autoriteit Persoonsgegevens als iets waar we mogelijk gezamenlijk in kunnen optrekken)

Maar ook het al dan niet etnisch profileren bij de politie blijft een onderwerp van discussie.

Het gebruik van algoritmen en de zgn 'big data' speelt bij profilering een belangrijke rol. Daarin kan ook verbinding worden gezocht met het thema Digitalisering.

Toegang tot recht: rechtsbijstandsmogelijkheden worden almaar schaarser en de druk op de rechterlijke procedures groter (wachtlijnen lopen op). Er ontstaan alternatieve manieren van rechtspreken, denk aan de buurtrechter of de voorwaarde dat je er eerst via mediation uit moet zien te komen.

Daarnaast maakt het gebruik van algoritmen, risicoprofielen en de geautomatiseerde besluitvorming de onderliggende motivering moeilijk toetsbaar. Niet alleen voor burgers maar ook voor de rechters. Wie begrijpt het algoritme waarop de beslissing is gebaseerd?

Bestendigen

Privacy:

Met de komst van de AVG stond privacy in 2018 volop in de aandacht. Ook in 2019 zal dit onderwerp nog bij vele overheidsinstanties hoog op de agenda staan. Vragen daarbij voor de ombudsman zijn: hoe hebben en houden burgers regie op hun gegevens en hoe borgen de verschillende overheden de privacy naast de drang om met het koppelen van data burgers in beeld te krijgen. In 2018 hebben we ketenoverleggen in het kader van hulp- of zorgvragen bekeken. In 2019 zouden we ons kunnen richten op de 'harde kant': de fraudeopsporing bijv.

Demonstraties:

In 2019 is het voornemen om workshops voor burgemeesters te organiseren, daarover is inmiddels contact met BZK.

Inburgering:

In 2019 zullen we actief volgen hoe het gaat met de inburgeraars nu de nieuwe stelselwijziging nog niet van kracht is.

4.4 Participatie en inspraak

"Iedereen is een volwaardige gesprekspartner voor overheden"

Beschrijving/Maatschappelijk belang

De Nationale ombudsman is een autoriteit als het gaat om de relatie burger-overheid. Participatie en inspraak zijn van grote invloed op deze relatie en daarmee een belangrijk thema voor de ombudsman. Niet mee kunnen of mogen doen is voor burgers en de samenleving problematisch. Als burgers geen regie hebben over hun leven, leidt dat tot apathie of tot agressie. De rekening daarvan wordt ook de samenleving gepresenteerd (bv Groningen, windmolens Drenthe).

Het thema participatie is in de samenleving onverminderd van belang. De relatie burger-overheid is sterk in beweging. De eigen kracht van de burger krijgt een steeds belangrijker rol toegedeeld in overheidsbeleid en -beslissingen. In de verhouding tussen overheid en samenleving is er enerzijds een verschuiving van het zwaartepunt, anderzijds een verschuiving van het initiatief te zien. De overheid worstelt met dit onderwerp. Zij zoekt naar een evenwicht tussen de overheidsverantwoordelijkheid en de behoefte van mensen om invloed te hebben op de vormgeving van hun eigen leven. Wat is de rol van de deskundige overheid en van de representatieve democratie?

Relevante ontwikkelingen

Er is onvrede onder groepen burgers over grote ruimtelijke ordeningsprojecten (gaswinning, windmolenparken, vliegveld Lelystad).

Het gedachtengoed rond democratie is in beweging. De verhouding tussen de representatieve democratie en rechtstreekse inbreng via participatie staat ter discussie. BZK zet expliciet in op participatie en bijvoorbeeld het right to challenge en heeft samen met VNG het vijfjarenprogramma Democratie in actie ontwikkeld.

De nieuwe omgevingswet treedt vermoedelijk in 2021 in werking. In deze wet wordt de rol van de overheid bij de inrichting van de omgeving minder groot. Degenen die een omgevingsvergunning nodig hebben, zijn zelf aan zet om met andere belanghebbenden te overleggen. Dit roept vragen op over rol die de overheid heeft in het kader van het algemeen belang bij de inrichting van de leefomgeving en waar burgers terecht kunnen als zij vinden dat zij onvoldoende hebben kunnen participeren.

Rol van de Nationale ombudsman

De ombudsman heeft zich in het verleden al geprofileerd met uitgangspunten voor participatie (participatiewijzer 2009). Daarnaast is er in individuele onderzoeken en onderzoeken uit eigen beweging aandacht aan participatie en inspraak besteed. In 2018 hebben wij uitgangspunten geformuleerd over hetgeen burgerinitiatieven van (decentrale) overheden mogen verwachten en buigen wij ons over participatie bij Rijksprojecten en over de informatieverstrekking rond vergunningen (loopt door in 2019). Wij dragen de uitgangspunten voor de overheid bij burgerinitiatieven uit door deel te nemen aan de Dag van de lokale democratie (van BZK en VNG) en door in gesprek te gaan met overheidsinstanties en wetenschappers.

Vooruitblik en focus/aandachtsgebieden

Anno 2019 ziet de samenleving er anders uit dan tien jaar geleden. De Nationale ombudsman wil binnen de huidige context de overheid stimuleren om participatie en inspraak in te vullen op een manier die aansluit bij de huidige verwachtingen van burgers en de gedachte van de overheid over een participatiesamenleving. We

constateren dat de daadwerkelijke omslag in participatie in de praktijk nog moeilijk is voor de overheid. De ombudsman kan hier aandacht voor vragen.

Dat kan de ombudsman doen door in onderzoeken en op lezingen uit te dragen dat iedere burger een volwaardige gesprekspartner moet zijn en de overheid te bevragen over de redenen waarom dit lastig van de grond komt en de welke mogelijke oplossingen de overheid hiervoor ziet. Wij hebben daarvoor al aansluiting gezocht bij het programma Democratie in actie van BZK en VNG en we zouden het onderwerp participatie kunnen belichten in het kader van het event rond de Awb (25 jaar Hoge colleges van Staat in de Awb?).

Wij hebben ons tot nu toe vooral geprofileerd op participatie in de leefomgeving. Het gedachtengoed daarover wordt verwoord in het onderzoek naar burgerinitiatieven en naar participatie bij rijksprojecten. Daarnaast in een aantal individuele onderzoeken en meer algemeen – maar licht verouderd – in de participatiewijzer. In 2019 kunnen wij onze huidige visie op behoorlijke participatie beschrijven.

Onderwerpen waar we ons in 2019 op kunnen richten;

- De nieuwe omgevingswet en participatie; de nieuwe omgevingswet krijgt steeds meer vorm. Een aantal bijkomende regelingen is in een vergevorderd stadium. In de nieuwe omgevingswet wordt de invulling van de participatie voor een behoorlijk deel bij de vergunningaanvrager gelegd. Dat roept vragen op over de rol van de overheid. Waar kan een belanghebbende die zich onvoldoende betrokken voelt terecht? Houdt de overheid toezicht?
- Uitdragen uitgangspunten burgerinitiatieven en participatie Rijksprojecten. Beide onderzoeken zijn afgerond. Omdat we in beide gevallen constateren dat de overheid stappen moet zetten om de participatie ook daadwerkelijk in te vullen, zetten wij ons in om deze ontwikkeling verder in beweging te brengen.
- Afronden en uitdragen onderzoek naar informatieverstrekking rond vergunningen.
- Participatie in de versterkingsoperatie Groningen. Of dit een onderwerp wordt en op welke manier dit ingevuld wordt, hangt af van de uitkomsten van het bezoek aan Groningen van de ombudsman en de kinderombudsvrouw.
- Ombudsvisie op participatie; Met de "oude" participatiewijzer en de conclusies van de onderzoeken naar burgerinitiatieven, participatie bij Rijksprojecten en de verschillende andere onderzoeken van de afgelopen tijd (evenementen, handhaving, informatie rond vergunningverlening) zetten wij op een rijtje wat de actuele visie van de ombudsman op participatie is. Met deze visie willen wij een behoorlijke participatie agenderen en beïnvloeden.
- *Mogelijk een experiment met participatie bij werk No?* Een lastige vraag bij participatie is of je alle belanghebbenden bereikt. Ook voor ons zelf is het lastig om participatie van burgers bij ons eigen werk vorm te geven. We zouden kunnen bekijken of wij zelf een participatie-experiment uit zouden kunnen voeren en de lessen die wij daaruit trekken gebruiken in onze visie op participatie richting de overheid.

4.5 Toegang tot voorzieningen 2019

Beschrijving/maatschappelijk belang

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. Bijvoorbeeld wanneer mensen niet worden ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) en daarmee dus ook geen recht hebben op sociale voorzieningen. Of als het gaat om zzp-ers die niet in aanmerking komen voor schuldhulp, of mensen die niet voldoen aan bepaalde criteria waardoor zij noodzakelijke zorg ontberen. Kortom, hoge juridische drempels kunnen ervoor zorgen dat mensen niet in aanmerking komen voor voorzieningen en worden buitengesloten

De ombudsman vindt dat de overheid ervoor hoort te zorgen dat 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. En bij het stopzetten van voorzieningen moet altijd goed gekeken worden of hiervoor voldoende rechtvaardiging bestaat en of de gevolgen voor de burgers niet disproportioneel zijn..

De ombudsman benadrukt ook bij dit thema dat de systemen van de overheid steeds complexer zijn geworden. Hij ziet dat burgers in toenemende mate dreigen vast te lopen in het doolhof van wet- en regelgeving. Het is de intentie van de overheid om behulpzaam te zijn, maar daarbij vraagt zij te veel van burgers die er het minst bij kunnen hebben. Want pas wanneer is voldaan aan bepaalde voorwaarden komen burgers in aanmerking voor ondersteuning, terwijl juist het niet voldoen aan deze voorwaarden de reden is om hulp te vragen! Het kan nooit de bedoeling zijn om burgers buiten de boot te laten vallen omdat zij niet precies in de malletjes van het systeem van de overheid passen. De overheid moet rekening houden met burgers die soms niet-vaardig zijn, ook als je zou verwachten dat zij dat wèl zijn.

Relevante ontwikkelingen

Bij de ontwikkeling van beleid of stelselwijzigingen moet de mens leidend zijn en niet het systeem. Overheden lijken zich hier meer bewust van te worden. Er wordt meer nagedacht over vragen als:

welke gevolgen heeft de invoering van een maatregel? Kan iedereen meedoen? Is er ruimte voor persoonlijke aandacht en hulp? Is er ruimte voor maatwerk, zodat burgers die niet kunnen voldoen aan de standaardnorm, toch kunnen meedoen? De ombudsman ziet in dit (voor)traject een rol voor zichzelf weggelegd om op deze wijze effectief te kunnen beïnvloeden en ervoor te zorgen dat het burgerperspectief in beleid, wet- en regelgeving wordt geborgd, zonder dat op dit beleid een 'ombudsmanproof' stempel wordt gezet.

Daarom willen wij, vanuit de missie van de Nationale ombudsman ("*wij geloven erin dat het perspectief van de burger geborgd moet worden in alles wat de overheid doet*") een visie op het thema "toegang tot voorzieningen" formuleren. De ombudsman vindt dat de overheid er voor moet zorgen dat de burgers geen onredelijke drempels ervaren bij het indienen van een aanvraag en het verzilveren van een recht. Zij mogen daarbij niet onredelijk lang van een voorziening worden uitgesloten. Dit betekent dus dat mensen niet worden uitgesloten door bijvoorbeeld te strikte omschrijvingen, te korte aanvraagtermijnen of te strikte toepassing van regels. Ook bij het stopzetten van voorzieningen moet de overheid altijd goed kijken of hiervoor voldoende rechtvaardiging bestaat en of de gevolgen voor de burger niet disproportioneel zijn. Van overheidsinstanties mag voorts worden verwacht dat zij alles op alles zetten om ervoor te zorgen dat een recht zoveel mogelijk gecontinueerd wordt. Als blijkt dat richtlijnen, beleid of andere voorschriften in specifieke omstandigheden tot onbedoelde of ongewenste consequenties in de continuïteit van dat recht voor de burger leiden, dan is de

overheid bereid hiervan af te wijken. En tot slot zoekt de overheid in haar feitelijk handelen steeds naar maatregelen en oplossingen die bij de situatie van de burger passen.

Met deze visie op het thema spreekt de ombudsman de Rijksoverheid, de uitvoeringsinstanties en gemeenten aan het burgerperspectief bij verschillende toegangen tot voorzieningen te borgen. Om hiervoor blijvend aandacht te vragen is het nodig de ombudsvisie helder en krachtig uit te dragen zodat mede vanuit dat kader nieuwe vraagstukken of klachten/signalen kunnen worden beantwoord en/of beoordeeld. Ook is het een aanzet om ombudsprudentie op het thema te ontwikkelen.

Terugblik 2018

- De ombudsvisie op het thema toegang tot voorzieningen hebben we onder meer aan de hand van drie verschillende onderzoeken onder de volgende doelgroepen geformuleerd, te weten: mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt; ouderen met dementie en een (intensievere) zorgvraag en 'zelfredzame' dak- en thuislozen die zich niet kunnen inschrijven in de BRP. Deze onderzoeken stonden op de onderzoeksagenda 2018 en zijn in de afrondende fase.
- Daarnaast is het onderzoek naar knelpunten op het snijvlak van verschillende zorgwetten afgerond (rapport "*Zorgen voor burgers*") en in mei 2018 gepubliceerd. Eind 2018 worden VWS, VNG en ZN opnieuw aan tafel gevraagd om te kijken wat er precies met de aanbevelingen van de ombudsman is gebeurd.
- VWS heeft gevraagd om schrijnende casus waar het vooral misgaat in de keten, door te geleiden naar VWS om vervolgens 2 x per jaar het gesprek hierover te voeren.
- In oktober 2018 worden No, SCP en de Algemene Rekenkamer in een gezamenlijk interview in Trouw bevestigd op problemen in de zorg in het sociale domein in relatie tot de begroting VWS. Dit interview wordt net voor de begrotingsbehandeling van VWS in de Tweede Kamer (18 oktober) gepubliceerd.
- Het onderzoek naar re-integratie van Defensiepersoneel is in de afrondende fase. Medio oktober wordt er een rapportbrief naar de Tweede Kamer gezonden.
- Met betrekking tot "Fort Oranje" / problematiek op recreatieparken heeft de ombudsman een bijdrage geleverd aan de handreiking vakantieparken VNG/Platform 31. Op 28 november wordt deze handreiking uitgereikt.

Vooruitblik en focus/aandachtsgebieden

- **Verbreding onderzoek beschut werken.**
Dit jaar is het onderzoek over klachtbehandeling voor mensen die op een beschutte plek werkzaam zijn afgerond. Het voornemen is om het onderzoek af te sluiten aan de hand van 3 concrete casus waarbij het misging bij de klachtbehandeling. Bij de afronding van het onderzoek wordt een meldpunt op onze website (of eventueel in samenwerking met een programma als De Monitor) geopend waarin wij een oproep doen om problemen te melden. Het is tevens het startsein voor een verbreding van het onderzoek.
- **'Wonen'**
Uit de trendsessies en vanuit de sector Wonen en Zorg kwam de gedachte op om het thema aan de hand van één concreet onderwerp meer focus te geven: het onderwerp "wonen".

Voor dit onderwerp werd inspiratie gehaald uit de signalen en klachten die de ombudsman regelmatig ontvangt en die op verschillende manieren zijn gerelateerd aan 'wonen'. Bijvoorbeeld mensen die zich

niet kunnen inschrijven in de BRP, mensen die na verblijf in opvang of detentie geen (sociale huur) woning kunnen krijgen, mensen die wegens schulden uit hun woning worden gezet, mensen die om wat voor reden dan ook niet kunnen worden opgevangen in een tehuis (en dus geen passende zorg kunnen krijgen), mensen die problemen ondervinden met de aardgaswinning (Groningen) en daarom niet meer in hun woning kunnen blijven wonen, mensen die geen woongenot ervaren omdat er bijvoorbeeld windmolens naast hun woning worden geplaatst (of overlast ervaren omdat er een speelplaats in de straat komt) of mensen op een recreatiepark of woonwagenkamp.

- **Bereikbaarheid**

De ombudsman constateert dat er steeds meer problemen worden ervaren met 'bereikbaarheid' van overheidsinstanties in het algemeen (Belastingtelefoon, DUO).

BIJLAGE: Planning en verantwoording

Intern gaven we organisatie breed gelegenheid om mee te denken en vooral ook input te geven voor de invulling van het programma. Dat deden we door zowel de sectoren, OP, themagroepen, SA-overleg te betrekken, en ook te kijken naar het team Caribisch Nederland en team veteranenombudsman. De afstemming met CN,VO en vooral ook KOM kan na het SB verder en beter plaatsvinden.

We werkten afgelopen periode sector-overstijgend en multidisciplinair, om optimaal gebruik te maken van de denkkraft binnen de organisatie én het leggen van dwarsverbanden te stimuleren. Bijv. door twee trendsessies te organiseren waar collega's van alle afdelingen konden aanhaken en verbanden werden gelegd die anders niet zichtbaar zouden worden. En brede betrokkenheid is sine qua non/essentieel voor het kunnen waarmaken van de ombudsagenda. Naast het ophalen van input bij de medewerkers, is er ook informatie beschikbaar in Verseon. We hebben nu gebruik gemaakt van de analyse die is gemaakt voor de website om zo te zien welke onderwerpen het meeste spelen. Voor een volgende keer zou een gedegen data analyse ook kunnen helpen.

Extern is ook informatie opgehaald. Welke maatschappelijke ontwikkelingen vinden andere organisaties relevant, waar zijn anderen al mee bezig óf vinden ze dat wij juist zouden moeten oppakken en hoe zouden we dat moeten doen? Antwoorden op die vragen hebben we opgehaald in gesprekken (daar waar relevant of op het niveau van ambtsdragers). Daarnaast deden we een oproep via bijv. de DCO-nieuwsbrief (geen reactie) en de research community. Tot slot boden bestaande analyses en de miljoenennota/ algemene politieke beschouwing input. Dat alles gecombineerd geeft een beeld van trends en ontwikkelingen in de wereld om ons heen.

Intern reeds gedaan (dus tot aan Strategisch Beraad)

<i>periode</i>	<i>actie</i>	<i>hoe</i>	<i>Wie</i>
Augustus	aankondiging plan 2019 en betrekken medewerkers	Bericht op Nohow	Communicatie
Augustus en september en oktober	input vragen in de sectoren, OP en SA-overleg, themagroepen	Via bestaande overleggen	Projectleider, communicatieadviseur, omgevingsmanager.
Augustus	team Caribisch Nederland, team veteranenombudsman en KOM	Gesprekken	■■■■ en ■■■■ door projectleiders en omgevingsmanagers.
Augustus-september	klachtenanalyse	Analyse gebruiken die voor toptaken website is gemaakt	■■■■
September	trendsessies organisatiebreed	Twee trendsessies, aanmelding na oproep NoHow en bestaande overleggen	Begeleiding sessies door ministerie AZ
September	Glazen wanden voor interne input agenda	Ruiten ombudsplein kunnen worden beschreven	■■■■ en ■■■■

Begin oktober	samenvatten oogst intern	Per thema analyse van opbrengst en vertalen naar focus/aandachtsgebied	Per thema de projectleider, communicatieadviseur en omgevingsmanager.
---------------	--------------------------	--	---

Extern reeds gedaan (dus tot aan Strategisch Beraad)

<i>periode</i>	<i>actie</i>	<i>hoe</i>	<i>Wie</i>
juli-september	gesprekken met externen	gesprekken (al dan niet met ambtsdrager indien al gepland)	De projectleider en/of communicatieadviseur en/of omgevingsmanager
juli-september	betrekken online research community	Oproep aan community	██████
18 september	Prinsjesdag	analyse miljoenennota, begrotingen en algemene politieke beschouwingen	Per thema en sector door de omgevingsmanager
Begin oktober	samenvatten oogst intern	Per dreamteam de oogst intern en extern verwerken	Per thema de projectleider, communicatieadviseur, omgevingsmanager.

Programma opstellen, dus nog te doen na Strategisch Beraad

<i>periode</i>	<i>actie</i>	<i>hoe</i>	<i>Wie</i>
Oktober	Input Strategisch beraad	Gesprek	██████, ██████ en ██████
Oktober	Bespreken input strategisch beraad en plan voor komende maanden	Discussie C&O, projectleiders (inclusief Caribisch Nederland, veteranenombudsman, ombudsman decentrale overheid en KOM)	Projectleiders, communicatieadviseurs, omgevingsmanagers, ██████, ██████ en iemand KOM (██████?)
November	Uitwerking en nadere concretisering per thema	gesprekken met externen terugkoppeling en gesprek intern	per COP/dreamteam

Eind november	Finaliseren agenda en opmaak	Concrete tekst opstellen per thema met focus en activiteiten/onderzoeken	
Begin december	definitief programma	Gesprek met ambtsdragers, na corporate overleg	

Lancering programma

<i>periode</i>	<i>actie</i>	hoe	Wie
November	Keuze voor vorm en opmaak ombudsagenda.	Mede afhankelijk van is afhankelijk van de oogst.	
November/december	Vorbereiden lancering programma intern (PowWow) en extern.	Intern overleg en afstemming corporate overleg	Communicatie, omgevingsmanagers en projectleiders
Januari 2019	Uitdragen agenda	toesturen aan externen (in ieder geval daar waar input op gehaald) bespreken met externen, bijv. Tweede Kamer zie BiZa.	

Alle grote weggelakte blokken tekst vallen buiten de reikwijdte van het verzoek.

De kleine blokjes betreft 5.1.2.e Woo

memo

HIEMSTRA & DE VRIES

Aan Alle deelnemers van het Strategisch Beraad (SB) van 18 oktober 2018
Afzender [REDACTED] en [REDACTED]
Datum 22 okt 2018
Betreft Weergave van het SB van de Nationale Ombudsman van 18 oktober 2018

Inleiding

Op 18 oktober 2018 vond het Strategisch Beraad van de Nationale Ombudsman als instituut plaats. Aanwezig waren alle ambtsdragers, de directeur, sectorhoofden en afdelingshoofden. Bij het agendapunt over de ombudsagenda zijn [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED] aangeschoven.

Doel van het SB d.d. 18 oktober 2018

Belangrijkste doel van deze dag is verbinden. Verbinden op een gemeenschappelijke focus voor 2019 én verbinden met elkaar.

Terugblik op het Strategische Beraad van 5 juni 2018

Na een incheckronde hebben we eerst teruggeblikt op het Strategische Beraad van 5 juni jl. Twee vragen stonden in de terugblik centraal:

- Welke successen / stappen zijn sinds 5 juni jl. bereikt/gezet?
- Wat verdient nog extra aandacht / afstemming?

Als successen/stappen noemden jullie:

- [REDACTED]
- In thema's werken heeft positief bijgedragen aan de integraliteit, de positionering van de Nationale Ombudsman als instituut en het naar buiten toe uitdragen van één verhaal;
- Er zijn stappen gezet in het samenwerkingsproces tussen projectleiders, communicatieadviseurs en omgevingsmanagers t.b.v. de ombudsagenda 2019;
- [REDACTED]

Wat verdient nog extra aandacht?

- Nog meer onderlinge verbinding in de organisatie en meer verbinding tussen thema's.
- Meer daadkracht, realisatiekracht en sturing op thema's. Het is nodig dat jullie het werken in thema's blijven uitleggen;



HIEMSTRA & DE VRIES

[Redacted text block]

[Redacted text block]

HIEMSTRA & DE VRIES

Van onderzoeksagenda naar ombudsagenda

■■■■, ■■■■ en ■■■■ pitchten eerst hun voorstel om vanaf 2019 een algemenere ombudsagenda vast te stellen in plaats van een uitgewerkte onderzoeksagenda. Een algemenere ombudsagenda waarin wel de focus/aandachtsgebieden per thema voor het komende jaar worden benoemd (het wat), maar met ruimte voor een nadere aanscherping van die focus en vooral ook keuze voor de invulling/inzet van instrumenten (het hoe) al werkende weg. Daarmee is de ombudsagenda breder dan de huidige onderzoeksagenda, welke toegespitst was op welke onderzoeken wanneer plaatsvinden. De bedoeling van een ombudsagenda is om meer flexibiliteit te creëren voor actualiteiten die zich gaandeweg het jaar kunnen voordoen. De vraag die voorlag was of het SB instemde met dit voorstel.

De voorstellen die er nu liggen zijn tot stand gekomen met input van de gehele organisatie (er zijn bijv. trendsessies georganiseerd en iedereen kon een onderwerp aandragen via bijv. de wanden van het OP), volgens een planning opgesteld na het vorige SB en in afstemming met het corporate overleg. Hetgeen nu voorligt is een tussenstand van wat er nu intern en extern is opgehaald.

Het SB heeft zich positief uitgelaten over het werken met een ombudsagenda. Daar zijn de volgende behoeften bij geuit:

1. De ombudsagenda moet idd ruimte bieden om in te spelen op de actualiteit gaandeweg het jaar;
2. Jullie willen met de ombudsagenda - in samenwerking en afstemming met andere partners als WRR, Rekenkamer, SCP - impact kunnen hebben en impact kunnen aantonen op datgene wat jullie vinden dat ertoe doet;
3. De ombudsagenda moet wel concreet genoeg zijn om extern te kunnen communiceren wat jullie het komende jaar van plan zijn om te gaan doen, waar mogelijk is dus wel al te benoemen wanneer (bijv. welk kwartaal in 2019) een onderzoek of activiteit plaatsvindt;
4. De ombudsagenda moet intern als sturingsinstrument functioneren om tijdig te kunnen sturen op capaciteit;
5. In ieder geval wordt per kwartaal bekeken of de agenda aanscherping behoeft en wat concreet gemaakt kan worden aan activiteiten en onderzoeken.
6. De ombudsagenda moet intern naar medewerkers worden geframed als een continu ontwikkelproces (niet als iets dat 180 graden anders is dan de onderzoeksagenda), het is een instrument ten behoeve van de hele organisatie;

HIEMSTRA & DE VRIES

7. Vanuit de Kinderombudsman is de behoefte geuit om betrokken te zijn bij de totstandkoming van de ombudsagenda.
8. Verder is nog gevraagd om het Ombudsplein en het project van ■■■ (lokale ombudsvoorzieningen) zo veel mogelijk integraal mee te nemen;
9. Taken, verantwoordelijkheden van betrokkenen rondom de ombudsagenda moeten duidelijker worden gemaakt.
10. Tot slot is de behoefte geuit om zo tijdig mogelijk aan te geven welke randvoorwaarden nodig zijn om de ombudsagenda (als sturingsinstrument) te kunnen laten functioneren.

Het is bij de ombudsagenda dus van belang dat jullie concrete invulling weten te geven aan de balans tussen aan de ene kant "planmatig werken/plannen" versus "flexibiliteit" aan de andere kant.

Tot slot hebben jullie nog gesproken over de vraag of de ombudsagenda een agenda van het hele instituut is of van alleen van de Nationale Ombudsman. Intern in de uitvoering en totstandkoming van de agenda kan er als één instituut worden gewerkt. In hoeverre er in de externe uitingen gecommuniceerd gaat worden met één agenda is onderwerp van gesprek tussen de ambtsdragers en de directeur.

Sturen op impact

'De ombudsagenda als sturingsinstrument' hebben we aangegrepen voor een meetmoment. We hebben alle deelnemers gevraagd om op een lijn te gaan staan tussen aan de ene uiterste "ik voel me 100% eigenaar van de ombudsagenda" en aan de andere uiterste "ik voel met helemaal geen eigenaar van de ombudsagenda". Deze werkvorm leverde duidelijk twee groepen op: eigenaar voelen versus zich nog niet eigenaar voelen. Op de vervolgvraag "wat heb je nodig om je persoonlijk nog meer te kunnen verbinden aan de agenda" werd het volgende ingebracht:

- Als sectorhoofden en hoofd Ombudsplein meer onderling afstemmen over/rondom ombudsagenda
- Als sectorhoofd/afdelingshoofd het team meer informeren, zodat de ombudsagenda van jullie allemaal wordt. Expliciete uitnodiging aan projectleiders om hierbij te ondersteunen. Jullie vinden daarnaast dat alle medewerkers een rol hebben in elkaar informeren, inspireren, dit hoeft niet alleen bij de leidinggevende vandaan te komen.
- Vanuit KinderOmbudsman is de wens (ook hierboven genoemd) om intensiever aan te haken op de Ombudsagenda.
- Vanuit ondersteunende teams is de wens om eerder aan tafel te komen en mee te denken over hun bijdrage aan uiteindelijk realiseren ambities van de ombudsagenda (facilitair, financiën etc). Tijdig de hulpbronnen duiden is randvoorwaarde voor succes en voor brede betrokkenheid in de organisatie
- Opereren als één bureau Ombudsman vraagt inzet van iedereen op verschillende niveaus: ambtsdragers, directeur, sector/afdelingshoofden en uiteraard medewerkers zelf.

Het geheel in beeld en jullie inhoudelijke focus voor 2019

Na de lunch hebben jullie de vijf thema's inhoudelijk besproken. Per thema is onder meer het volgende ingebracht:

HIEMSTRA & DE VRIES

1. Digitalisering

- De fase van agenderen is nu wel afgerond, doel is nu bestendigen en thermometers. De focus op toegankelijkheid is een goede;
- Het is wenselijk om nu casussen en verhalen van burgers op te halen die aansluiten bij waar organisaties/overheden mee geholpen zijn om verder te komen in het maken van keuzes;
- Vanuit de Kinderombudsman is het ook mogelijk om knelpunten in de digitalisering mee te nemen;
- Als instituut past het ook bij dit thema om standpunten in te nemen over het toegankelijk maken van eigen informatie. (*Practise what your preach*)

2. Schulden en armoede

- "Behoorlijk invorderen" staat nu geagendeerd januari/februari 2019. Dat biedt nu meer ruimte voor andere interventies dan alleen onderzoek;
- In 2019 wordt in ieder geval een grootschalig onderzoek gedaan naar schuldenproblematiek in Caribisch Nederland. Samenhang No/Kom is hierbij mogelijk en wordt ook opgepakt;
- Dit thema spreekt ook gemeenten aan;
- Er kan steviger link gelegd worden met het Ombudsplein;
- Er kan op dit thema ook verkend worden welke andere instanties met dit thema bezig zijn om gezamenlijk naar buiten te treden;
- Ook bij dit thema geldt dat de NO naar de eigen medewerkers kan kijken. Hoe gaan jullie om met schuldenproblematiek onder jullie eigen medewerkers om?

3. Bescherming van rechten

- Dit thema vraagt om meer verkenning om vervolgens als instituut expliciet te kiezen waar zetten jullie op in, gelet op jullie DNA;
- In verkennende zin is daarvoor het volgende meegegeven: waar kunnen jullie samenwerken met het College van de Rechten van de Mens. De focus profileren is niet te nauw, het biedt ruimte voor verdere invulling. Daarbij kun je denken aan onderwerpen als etnisch profileren, anti discriminatie, link met privacy in ketenoverleggen;
- Antidiscriminatie is ook als thema aan de orde gekomen in de kindertour, daar waar het over gelijke kansen in het onderwijs gaat. Het thema gelijke kansen 18- en 18+ is ook een dat NO/KO gezamenlijk kunnen oppakken (overigens rondom meer thema's dan alleen deze)
- Verder is als advies meegegeven dat er vaak gesproken wordt in dit thema over "toegang tot het recht", terwijl burgers zich soms niet eens bewust zijn van hun recht. Dit element van bewustwording verdient ook een plek in de verdere uitwerking van de gekozen focus voor 2019.

4. Inspraak en participatie

- Dit thema is geen eendimensionaal vraagstuk, het wordt complexer bij vraagstukken waar meerdere overheden actief op zijn;
- Ook bij dit thema is het element van 18-/18+ van toepassing;
- En ook bij dit thema is de vraag relevant "hoe staat het met inspraak en participatie van jullie eigen instituut?" "wat betekent de ambitie uit de ombudsvisie voor jullie eigen instrumentarium?"

.....

.....

.....

.....

.....

HIEMSTRA & DE VRIES

5. Toegang tot voorzieningen

- Voorgesteld werd om in de komende periode onder het **thema** toegang tot voorzieningen het **onderwerp** 'wonen' op te pakken. Op allerlei gebieden spelen er problemen rond 'wonen' en is dus ook mooi 'sectoroverstijgend' op te pakken. Bij het voorstel "bereikbaarheid" waaronder persoonlijk contact zijn de volgende opmerkingen gemaakt: wanneer vinden jullie persoonlijk contact een minimale voorwaarde? en wat betekent dat dan voor de digitale informatievoorziening? En hoe staat het met jullie eigen bereikbaarheid als instituut?

Dit onderdeel van de agenda is afgesloten met complimenten voor de trekkers voor het vele werk en het resultaat dat er ligt. Er wordt een volgend overleg geprikt met alle deelnemers van het Strategisch Beraad. Dit overleg vindt medio december plaats. Alle deelnemers zullen dan worden gevraagd in te stemmen met de aangescherpte versie van de agenda.



Afronding

In de afronding hebben we gekeken naar alles wat er op deze dag is gewisseld. Vanuit het beeld van 2020 hebben we terug geredeneerd en jullie de vraag gesteld: wat hebben jullie vandaag te doen om koers te houden richting 2020? Tevens hebben we op de parkeerflap alle afspraken genoteerd die jullie gaandeweg de dag hebben genoemd. In de afronding hebben we alle acties voorzien van namen en rugnummers. Deze acties zijn:

.....

.....

.....

.....

.....

HIEMSTRA & DE VRIES

INTERN:

1.

2. **De sturing van de NO als instituut**

Veel van wat er is gewisseld gaat over sturing. Kort samenvattend zijn genoemd:

a. De ombudsagenda als sturingsinstrument

- Hoe zorgen jullie ervoor dat de ombudsagenda in jullie dagelijks praktijk functioneert als sturingsinstrument voor inhoudelijke keuzes, interne en externe communicatie, planning en bezetting van medewerkers etc
- Wat is jullie concrete invulling van de balans tussen aan de ene kant "planmatig werken/plannen" en aan de andere kant "flexibel meebewegen met de actualiteit;
- Wie heeft welke rol en verantwoordelijkheid bij de ombudsagenda, wat mogen jullie daarin van elkaar verwachten en hoe verloopt het besluitvormingsproces?

b.

c.

3.

4. **Doorontwikkeling van het themagericht werken**

Jullie willen het werken in thema's verder doorontwikkelen. Een next step is de onderlinge verbinding van thema's en de verbinding van de organisatie aan de thema's.

Actie: trekkers van de thema's (projectleiders, omgevingsmanagers en communicatieadviseurs) met sector-en afdelingshoofden.

HIEMSTRA & DE VRIES

5. [Redacted text block]

6. [Redacted text block]

7. [Redacted text block]

EXTERN

8. Samenwerking met partners

Jullie willen actief met jullie partners zoals WRR, SCP, Rekenkamer en onderzoeksinstituten afstemmen wie wat oppakt, vanuit ieders toegevoegde waarde, zodat er geen dubbel werkt wordt geleverd en kwaliteiten worden benut.
Actie: Reinier, Margrite en Joyce pakken dit gezamenlijk als ambtsdragers op.

de Nationale ombudsman

Notitie

Datum: 20 december 2018

Aan: Reinier, Margrite en Joyce

Ombudsagenda 2019

7 januari 2019 - 11.00-12.00 uur

Bijgaand een overzicht van onderwerpen en activiteiten voor de ombudsagenda 2019. Het verzoek is om in te stemmen met:

1. bijgevoegde lijst met onderwerpen voor op de ombudsagenda,
2. het opstellen van de ombudsagenda *namens* de Nationale ombudsman,
3. het onderwerp professionele klachtbehandeling ook op te nemen in de ombudsagenda,
4. publiceren (extern en intern) van de ombudsagenda in januari 2019.

Toelichting op beslispunten

1. Tijdens het strategisch beraad 18 oktober jl, is ingestemd met het opstellen van een ombudsagenda 2019. Een agenda die inzicht geeft in de focus/aandachtsgebieden voor ieder van de vijf thema's. Met ruimte voor een nadere aanscherping en vooral ook keuze voor de invulling/inzet van instrumenten (het hoe) al werkende weg. Zowel intern als met externe partners.
Tijdens het strategisch beraad is ook een eerste lijst met onderwerpen besproken. Deze is nu aangescherpt en aangevuld (bijlage 1), ook op basis van intern en extern opgehaalde input en afstemming. Ook de onderwerpen die vanuit 2018 doorlopen, zijn ook opgenomen.
2. Tijdens het strategisch beraad op 18 oktober is nog niet besloten in hoeverre er "in de externe uitingen gecommuniceerd gaat worden met één agenda". Ter voorbereiding van deze lijst met voorstellen is ambtelijk afgestemd, ook met de medewerkers KOM en VO. Het voorstel is om de agenda door de Nationale ombudsman te communiceren, en niet 'uit naam van de' VO en/of KOM.
3. Een aantal specifieke projecten vallen binnen het project professionele klachtbehandeling (zie paragraaf 6 bijlage 1). In de ombudsagenda kan aandacht worden gegeven aan dit project, zonder het als specifiek thema te agenderen.
4. Op basis van de vastgestelde lijst wordt een publicatie voorbereid. Met als doel extern te communiceren wat de focus binnen de vijf thema's in 2019 is. In bijlage 2 wordt een nadere planning gegeven. Ook intern krijgt de publicatie aandacht. Om medewerkers te informeren over de uitkomsten van het traject de afgelopen periode én vooruit te kijken. Zo is tijdens het strategisch beraad besproken dat in ieder geval wordt per kwartaal bekeken of de agenda aanscherping behoeft en wat concreet gemaakt kan worden aan activiteiten en onderzoeken.

BIJLAGE 1: Overzicht vast te stellen onderwerpen voor ombudsagenda 2019

1. Thema Bescherming van rechten

Binnentreden in het kader van hulpverlening door de politie

Over het binnentreden door de politie in het kader van hulpverlening ontvangen we met enige regelmaat klachten. Dan gaat het om situaties waarin de politie is binnengetroten omdat er aanwijzingen waren dat hulp nodig was. De discussie die ontstaat is of de politie niet te vroeg is binnengetroten. Welke informatie hadden ze om daartoe te besluiten en hadden ze niet nog iets anders moeten proberen? En wat gebeurt er als er schade is veroorzaakt door het binnentreden? Voorjaar 2019 formuleren we, op basis van de praktijk, een visie vanuit de ombudsman. Zo bieden we de politie handvatten hoe om te gaan met dit onderwerp.

Demonstraties

In 2018 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport "Demonstraties, een schurend grondrecht?" gepubliceerd. In vervolg daarop heeft hij tijdens het jaarcongres van het Nederlands Genootschap van Burgemeesters gesproken over het grondrecht demonstreren en wat dat betekent voor de burgemeester. Ook de minister van BZK heeft aandacht voor het onderwerp Demonstraties en aan de Tweede Kamer toegezegd hier actie op te ondernemen. In dat kader organiseert het ministerie van BZK in april 2019 een bijeenkomst voor burgemeesters. De Nationale ombudsman zal hieraan een bijdrage leveren.

Inburgering

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

Follow up Privacy festival

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

Inbrengen burgerperspectief bij gegevensverzameling en uitwisseling strengere grenscontroles.

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

Toegang tot recht

Voor burgers lijkt het moeilijker om hun recht te halen. Rechtsbijstand mogelijkheden worden herzien en griffierechten stijgen. De druk op de rechterlijke procedures neemt toe en wachttijden lopen op. Een

belangrijk aandachtspunt voor de Nationale ombudsman is daarbij dat burgers niet altijd op de hoogte zijn van hun rechtsmiddelen. Daarnaast hebben zij soms onvoldoende informatie over de gevolgen van bepaalde procedures. De Nationale ombudsman rondt in het derde kwartaal 2019 een verkenning af naar dit onderwerp. Onder meer naar de informatievoorziening rondom strafbeschikkingen en de beleidssepots worden daarbij betrokken.

Klachtbehandeling bij etnisch profileren:

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

2. Thema Digitalisering

Digitale formulieren:

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

Telefonische toegankelijkheid van de overheid bij toenemende digitalisering:

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

Risicoprofilering

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

3. Thema Participatie en inspraak

Participatie van omwonenden bij nationale projecten in de leefomgeving;

In 2018 startte een onderzoek naar participatie van omwonenden bij nationale projecten in de leefomgeving. In dat onderzoek, dat in het tweede kwartaal 2019 wordt afgerond, wordt teruggekeken op enkele projecten om te bekijken welke lessen hiervan geleerd kunnen worden om de participatie van omwonenden te verbeteren.

Informatie aan burgers bij vergunningaanvragen in hun directe omgeving:

De Nationale ombudsman ontvangt met regelmaat klachten over het ontbreken van informatie of gebrekkige informatie bij vergunningaanvragen. De ombudsman inventariseert in dit onderzoek waar burgers tegenaan lopen en zet op een rij wat in dergelijke situaties van de overheid verwacht mag worden. Het onderzoeksrapport wordt in het eerste kwartaal 2019 gepubliceerd.

De nieuwe omgevingswet:

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

4. Thema Toegang tot voorzieningen

Onderzoek naar knelpunten bij beschut werken

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

18- / 18 + problematiek

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

Wonen

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

Zelfredzame daklozen

In het eerste kwartaal 2019 wordt het onderzoek gepubliceerd naar knelpunten die 'zelfredzame' daklozen ervaren. Mensen (vaak mannen), die geen psychiatrische of verslavingsproblemen hebben, maar op straat zijn beland door schulden, gebrek aan inkomsten door ontslag, te weinig zvp-inkomsten of een echtscheiding. Zij kunnen bijvoorbeeld daardoor hun (hoge) woonlasten niet betalen en geen goedkopere woning vinden. Ook verlaging van bijstandsuitkeringen voor samenwonenden (invoering van de kostendelersnorm in 2015) kan een oorzaak van deze dakloosheid zijn. Deze mensen voldoen vaak niet aan de voorwaarden voor maatschappelijke opvang, omdat de overheid hen als 'zelfredzaam' ziet, vandaar de naam zelfredzame daklozen.

Terugblik onderzoek "Zorgen voor burgers"

In mei 2018 verscheen ons rapport "Zorgen voor burgers", op basis van onderzoek naar knelpunten op het snijvlak van verschillende zorgwetten. Op 21 november is het onderzoek "Borg de zorg" gepubliceerd (het verdiepende onderzoek na het rapport "Zorgen voor burgers") over knelpunten die mensen met dementie (of hun mantelzorgers) ervaren. Op 19 december heeft de ombudsman VWS, VNG en ZN opnieuw aan tafel gevraagd om te kijken wat er precies met zijn aanbevelingen is gebeurd. In een terugblikonderzoek zal de ombudsman in 2019 monitoren welke punten VWS (in samenwerking met andere betrokken partijen) heeft opgepakt. Zijn er al best practices te benoemen? Hebben burgers al een verbetering bemerkt. Naar verwachting zal de ombudsman rond de zomer zijn bevindingen publiceren.

Behandelingsduur aanvragen militair invaliditeitspensioen en bijbehorende voorzieningen.

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

5. Thema Schulden en Armoede

Armoede en schuldenproblematiek in Caribisch Nederland.

Caribisch Nederland is een gebied dat vaak vergeten lijkt te worden terwijl problemen, vooral op het terrein van armoede, enorm groot zijn. Daarom wil de ombudsman inventariseren tegen welke knelpunten verschillende groepen burgers (op financieel vlak) aanlopen en wat hierbij de rol van de overheid is. Samen met de Kinderombudsman wordt een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de groep alleenstaande moeders met hun kinderen. Onderzocht wordt tegen welke knelpunten moeder en kind aanlopen waardoor zij onder de armoedegrens raken?

Gemeentelijke schuldhulpverlening.

In vervolg op de eerdere onderzoeken waarbij met name de toegang tot de schuldhulpverlening is onderzocht, wil de ombudsman nu de problematiek op andere onderdelen van de het traject van schuldhulpverlening belichten. Eind 2019 wordt een verkennend onderzoek afgerond naar de redenen van de daling van de instroom in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP).

Behoorlijk invorderen:

In februari 2019 wordt het onderzoek afgerond naar de praktijk rondom invorderen. Dat volgt vijf jaar na het rapport "in het krijt bij de overheid" waarin de ombudsman spelregels formuleerde voor behoorlijk invorderen door de overheid.

Terugblik Vrouwen in de knel:

De Nationale ombudsman bracht in 2017 in kaart tegen welke (financiële) knelpunten vrouwen aanlopen bij de instroom, tijdens het verblijf en bij de uitstroom uit een vrouwenopvanglocatie. In het voorjaar 2019 wordt een terugblikonderzoek afgerond, waarin de stand van zaken wordt opgenomen rondom dit onderwerp.

6. Professionele klachtbehandeling

Een belangrijke focus in het werk van de Nationale ombudsman is de klachtbehandeling door de overheid. In maart 2018 heeft de ombudsman zijn Ombudsvisie Professionele klachtbehandeling gepubliceerd. Met het uitkomen van deze visie heeft de ombudsman overheidsinstanties het aanbod gedaan om hierover een

workshop te geven. Daarnaast besteedt de ombudsman in 2019 aandacht aan de klachtbehandeling bij een specifiek aantal overheden. Een aantal projecten worden hieronder opgesomd.

Verantwoordelijkheid van gemeenten bij klachtbehandeling door intergemeentelijke samenwerkingsverbanden

Gemeenten voeren hun taken niet alleen uit via publieke samenwerkingsverbanden, de gemeenschappelijke regelingen, maar ook via private samenwerkingsverbanden zoals stichtingen, vennootschappen, werkgroepen etc. Regelmatig komt de vraag aan de orde hoe gemeenten toezicht houden op de uitvoering van deze taken en op de afhandeling van klachten (van hun inwoners). De Nationale ombudsman werkt in de tweede helft van 2019 zijn visie op professionele klachtbehandeling uit voor publieke en private samenwerkingsverbanden en met name de betrokkenheid van gemeenten daarbij.

Monitor Klachtbehandeling Defensie In juni 2018 heeft de Veteranenombudsman zijn terugblik op Klachtbehandeling Defensie uitgebracht. Naar aanleiding van de terugblik heeft de Veteranenombudsman in juli 2018 gesproken met de Minister en Staatssecretaris van Defensie. Naast ondersteuning in de zin van workshops Professionele Klachtbehandeling, is toegezegd een periodieke monitor uit te voeren naar de klachtbehandeling door Defensie. Deze monitor wordt, in samenwerking met een externe partner, in de eerste helft van 2019 ontwikkeld.

Klachtbehandeling politie

De ombudsman is een project professionele klachtbehandeling gestart bij de Nationale politie. In dit project biedt de Nationale ombudsman workshops aan op basis van de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling. Ervaringen uit de politiepraktijk worden in de workshops verwerkt om samen met de Politie aandacht te besteden aan de klachtbehandeling.

BIJLAGE 2: Communicatie ombudsagenda 2019

De ombudsagenda wordt z.s.m. na 7 januari gepubliceerd. Uiteraard streven we daarbij naar media-aandacht. Om de tijd tussen vaststellen van de ombudsagenda en publicatie zo kort mogelijk te houden, maken we slim gebruik van zoveel mogelijk bestaande kanalen, instrumenten en contacten om onze plannen bekend te maken.

Zodra de nieuwe website in de lucht is (begin maart), integreren we de onderzoeksagenda qua look en feel in de nieuwe structuur. Gedurende 2019 werken we samen met de bouwer van de website aan een nieuwe (vormgevings)technische infrastructuur voor de toekomstige agenda's.

Een kort overzicht van activiteiten rondom ombudsagenda 2019:

Vormgeving en publicatie Ombudsagenda

- We laten de ombudsagenda in de huisstijl als pdf opmaken door Xerox – def versie zsm na 7/1 naar Xerox
- We verkennen de mogelijkheid een tijdslijn in beeld voor 2019 vorm te geven
- We publiceren de ombudsagenda op de website:
 - Vormgeving net als vorig jaar - <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeksagenda-2018>
 - Nieuwsbericht + opgemaakte pdf + tijdslijn

Aanbieden en publiciteit over ombudsagenda

- Nieuwsbericht over verschijnen op site en naar relevante media, zoals anp
- Brief Reinier over ombudsagenda met link naar pdf/geprinte pdf naar voorzitter TK en EK en verspreiden aan de organisaties die input hebben geleverd/betrokken zijn + de Hoge College van Staat
- Interviews die al gepland staan in januari, krijgen de focus op de ombudsagenda. Bijv. het interview met NRC
- Samen met Beklijf maken we gedurende januari een aantal contentproducties (bijv. interview projectleiders) rondom ombudsagenda. Die verspreiden we via de website, social media en bieden we evt. aan relevante (vak)media aan.

Onderwerp: FW: bespreken ombudsagenda
Locatie: Dependance, gele zaal

Begin: ma 7-1-2019 11:00
Einde: ma 7-1-2019 12:00
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Secretariaat Nationale ombudsman

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: Secretariaat Nationale ombudsman <secretariaat@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: woensdag 5 december 2018 08:36

Aan: Secretariaat Nationale ombudsman; Secretariaat Nationale ombudsman; Reinier van Zutphen; Joyce Sylvester; Margrite Kalverboer; Hanneke van Essen; [REDACTED]

Onderwerp: bespreken ombudsagenda

Tijd: maandag 7 januari 2019 11:00-12:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Dependance, gele zaal



Notitie
ambtsdragers O...

Notitie

Onderwerp	Bespreking stand van zaken Ombudsagenda 2019
	Bijlagen: 5 (per thema overzicht stand van zaken, kansen en risico's)
Datum	7-5-2019
Van	Communicatieadviseurs, omgevingsmanagers, projectleiders
Aan	Ambtsdragers, sectorhoofden

Inleiding

Bij de vaststelling van de Ombudsagenda is afgesproken om tussentijds met elkaar in gesprek te gaan over de stand van zaken, of we nog met de goede dingen bezig zijn en of er onderwerpen bij of af moeten. Deze notitie - met bijlagen - geeft hier invulling aan. Deze manier van het gesprek voeren en tussentijds evalueren is nieuw. De projectleiders en C&O hebben getracht dit zo goed mogelijk in te vullen, tegelijkertijd is het een ontwikkelingsproces. Niet alles wat de Ombudsagenda 2019 aangaat, staat als zodanig ter bespreking op de agenda voor dit overleg. Wij ronden de bespreking daarom af met een korte inventarisatie van de nodige aanvullingen en verbeterpunten.

Agenda

1. **Aandachtspunten per thema**
2. **Follow-up**
3. **Update ombudsagenda**
4. **Inventarisatie aanvullingen/verbeterpunten**

Ad 1. Aandachtspunten per thema

A. *Inspraak en Participatie:*

Risico:

Het onderzoek Rijksprojecten: dit onderzoek loopt langer dan voorzien. Het is gevoelig omdat het ook op het dossier vliegveld Lelystad ziet. Ook al gaan we inhoudelijk niet in op de vraag of dit vliegveld er moet komen. De buitenwereld zal, ook als we ons focussen op het proces van inspraak en participatie rondom dit dossier, conclusies kunnen trekken over de mening van de No over al dan niet een nieuw overloopvliegveld. Destijds bij de aankondiging van de start van het onderzoek heeft het veel media aandacht gekregen en media zijn nog steeds geïnteresseerd. Risico is dat de boodschap in het rapport niet aansluit bij de verwachtingen. Bij een update van de Ombudsagenda moet hier specifiek aandacht voor zijn.

In een apart zaaksoverleg op 13 mei, voorafgaand aan dit overleg, is dit project besproken. Terugkoppeling hiervan volgt daarom ter plekke.

B. *Digitalisering:*

Geen bijzonderheden

C. *Bescherming van rechten:*

1. Het onderwerp Toegang tot recht invullen aan de hand van 3 deelprojecten: strafbeschikking, beleidssepots en de invulling van het advies en informatiepunt in het kader van de herziening stelsel financiering rechtsbijstand. Centrale focus in alle drie de deelprojecten is de informatiepositie van de burger.
2. Het Project Migratie internationaal wordt toegevoegd aan het thema Bescherming van Rechten op de Ombudsagenda.

Voorstel: graag akkoord op beide punten.

D. *Schulden en armoede*

Geen concrete bespreekpunten behalve het bespreekpunt follow-up (dit nav publicatie rapporten "Invorderen vanuit het burgerperspectief als "Vrouwen in de knel"). Dit punt komt onder **2.** terug.

E. Toegang tot voorzieningen

Knelpunten zorgwetten: hierbij geldt ook het 'nazorg-aspect'. Na publicatie van de rapporten "Zorgen voor burgers" en "Borg de zorg" alsmede de zorgenbrief abonnementstarieven Wmo is afgesproken terug te blikken. In de Ombudsagenda 2019 staat beschreven dat de bevindingen van terugblikonderzoek nav "Zorgen voor burgers" en "Borg de zorg" rond de zomer worden gepubliceerd. Aangezien wij zeer recent na meerdere rappels van VWS te horen kregen dat de pilots (waar gewerkt zal worden aan de oplossingsrichtingen van de No) nog gestart worden, heeft terugblikken vóór de zomer weinig zin. Bovendien is onlangs afgesproken om de problematiek rond de abonnementstarieven Wmo bij het terugblikonderzoek te betrekken.

Voorstel : eind 2019 het terugblikonderzoek in te stellen (en dit op te nemen in de Ombudsagenda van 2020).

Ad 2. Follow-up

Uit de eerdere ombudsagenda's vloeien follow up activiteiten voort die onze impact en effectiviteit vergroten. Het kan gaan om het geven van presentaties of workshops, terugblikonderzoeken over vervolgcacties. Niet alles dat het gevolg is van eerdere onderzoeken, staat op de agenda 2019 terwijl de projectleiders wel (veel) tijd aan besteden.

Voorstel:

1. De follow up activiteiten die we voorzien voor volgend jaar ook opnemen in de ombudsagenda 2020. Daarmee blijven we zichtbaar op deze onderwerpen wat de impact en effectiviteit vergroot
2. Voor 2019 zetten we de follow up activiteiten die nu staan gepland en die er nog niet opstaan, met de komende aanpassing ook op de ombudsagenda 2019. Concreet gaat het om Terugblik op de verschillende onderzoeken rond Knelpunten Zorgwetten (Zorgen voor burgers en Borg de Zorg) en een terugblik op Invordering

Ad 3. Update ombudsagenda

1. De Ombudsagenda is bedoeld als levend document. De uitkomsten van deze bespreking geven verdere invulling of wijzigingen op de agenda. Daarnaast hebben we sinds maart dit jaar een nieuwe huisstijl. Het advies is dan ook om de Ombudsagenda in lijn te brengen met de nieuwe huisstijl en dit moment meteen ook te benutten voor een inhoudelijke update. Hiermee houden we allerlei relevante externe partijen (media, maar ook bijv. AR, SCP, RoB) goed op de hoogte van de laatste svz rondom onze agenda. Essentieel om synergie te krijgen en evt. aansluiting op elkaars agenda's te faciliteren.

Voorstel: We passen de ombudsagenda 2019 qua vormgeving en inhoud aan en besteden hier in een kort actueel bericht op de website aandacht aan. Dit bericht delen we daarnaast via onze social media kanalen en we attenderen een aantal belangrijke stakeholders actief.

2. De Ombudsagenda 2019 levert, anders dan voorgaande jaren, andere "producten" op dan het klassieke rapport. Voorbeelden zijn het uitvoeren van verkenning (voorbeeld: etnisch profileren) of het voeren van gesprekken (voorbeeld: de nieuwe Omgevingswet). Deze invulling is ingegeven vanuit de effectiviteitsgedachte (wat willen we bereiken en welke inzet/product is het meest effectief). Voor de buitenwereld is deze manier van werken nieuw en misschien onvoldoende bekend.

Voorstel: we nemen een aantal korte voorbeelden op ter illustratie.

Ad 4. Aanvullingen en verbeterpunten

[REDACTED]

Onderwerp: FW: Ombudsagenda 2019 tussentijdse evaluatie
Locatie: Kamer [REDACTED] 5e etage

Begin: ma 13-5-2019 11:00
Einde: ma 13-5-2019 12:00
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: Reinier van Zutphen [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>

Verzonden: dinsdag 2 april 2019 10:33

Aan: Reinier van Zutphen; Joyce Sylvester; Margrite Kalverboer; [REDACTED]

[REDACTED]; Hanneke van Essen

Onderwerp: Ombudsagenda 2019 tussentijdse evaluatie

Tijd: maandag 13 mei 2019 11:00-12:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Kamer Hanneke, 5e etage

2019.04.15 [REDACTED] Hanneke toegevoegd

2019-04-02 [REDACTED]

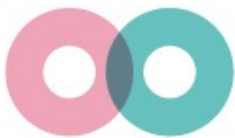
[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 8 mei 2019 11:53
Aan: Secretariaat Nationale ombudsman
CC: [REDACTED]
Onderwerp: stukken voor overleg 13 mei 11 uur stand van zaken ombudsagenda 2019
Bijlagen: Bespreking stand van zaken ombudsagenda 2019 ambtsdragers 13 mei .docx; Voortgang Thema Participatie en Inspraak april.docx; Voortgang Thema Digitalisering.docx; Voortgang Thema Bescherming van rechten april 2019.docx; Voortgang Thema Toegang tot voorzieningen.docx; Voortgang Thema Schulden en Armoede.docx

Goedemorgen collega's,
Op 13 mei staat tussen 11 en 12 een overleg gepland met oa ambtsdragers en sectorhoofden. Het betreft de stand van zaken ombudsagenda 2019. Bijgaand de stukken voor dit overleg.
Ik ben vandaag niet op kantoor en ben dus niet in de gelegenheid om de stukken ook uitgeprint aan te leveren. Willen jullie ervoor zorgen dat de stukken in de mappen van ambtsdragers komen>
Alvast veel dank,
Groet
[REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]



Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag

Thema: Bescherming van rechten**Verantwoordelijk projectleider:** [REDACTED] **Communicatie adviseur:** [REDACTED]**Omgevingsmanager:** [REDACTED]**Datum: 29 april 2019**

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Binnentreden door politie	[REDACTED]	€1.417,82,- (incl. BTW)	3 onderzoekers, 1 dag per week	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bewustwording politie burgerperspectief bij binnentreden. 2. Bieden van handreiking aan de politie hoe ze het burgerperspectief beter kunnen borgen.
	Stand van zaken			
	Fase:	Onderzoek afgerond 26 maart 2019		
	Terugblik:	Q2: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvangst reactie op aanbevelingen. 2. Aandacht voor het onderzoek in de column in Blauw. 3. Gesprek met landelijk VIK over verloop onderzoek en onderlinge contacten/informatie uitwisseling. Daaruit meer algemeen afspraken maken over proces bij onderzoek uit eigen beweging. 4. Aandacht voor klachten die No krijgt over binnentreden bij hulpverlening om te zien of ons rapport in de praktijk bij de politie iets bewerkstelligt. 		
	Vooruitblik:	Q3: <ol style="list-style-type: none"> 1. Afhankelijk van de reactie op de aanbevelingen, acties verder uitwerken. 2. Aandacht voor klachten die No krijgt over binnentreden bij hulpverlening om te zien of ons rapport in de praktijk bij de politie iets bewerkstelligt. 		
Kansen/ risico's:	Risico: Het in praktijk brengen van de reactie op de aanbevelingen krijgt onvoldoende prioriteit bij de politie (zoals bij het ontwikkelen van een algemene brochure). Kans: Rapport wordt gebruikt in onderwijs bij de politie academie.			

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Follow up Privacy festival	[REDACTED]	n.t.b.	n.t.b. iig [REDACTED] en	Het festival is een spin off van het onderzoek 'Van wie is die privacy eigenlijk?' gepubliceerd 13 december 2018. Beoogd effect hiervan is het bijdragen aan bewustwording bij overheden van de burger en zijn privacy. Met de komst van de AVG staat privacy in de belangstelling en belangrijk is om het burgerperspectief hierbij te waarborgen en de burger eigenaar te laten zijn van zijn privacy.
	Stand van zaken			
	Fase:	Verkenning invulling follow up.		
	Terugblik:	Q4 2018: <ol style="list-style-type: none"> 1. Festival november 2018 groot succes. Afgesproken met de organiserende partijen dat hier een follow up aan wordt gegeven. 2. Naar aanleiding van publicatie van ons rapport en het onderzoek naar behoorlijk invorderen (februari 2019) gesprek met de AP over invulling toestemmingsvereiste in relatie burger overheid. 		
	Vooruitblik:	Q2: Gesprek met BZK/AP/manifestgroep over invulling follow up. Aandachtspunt: toestemmingsvereiste.		
	Kansen/risico's:	Kans: <ol style="list-style-type: none"> 1. Naamsbekendheid No. Zichtbaar voor burgers met klachten over hun privacy. 2. Boodschap over het voetlicht brengen bij overheden: meer vanuit de burger denken en handelen als het om privacy gaat. Risico: <ol style="list-style-type: none"> 1. De afbakening tussen bevoegdheden AP en No als het gaat om privacy klachten. Dit is nog niet uitgekristalliseerd. 2. BZK pakt haar rol als organisator festival niet op. 		

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Toegang tot recht	██████████	nttb	2 SA onderzoekers, 8 u/w ██████████ 8 u/w 4 onderzoekers 4 u/w ██████████ en 2 u/w	<ol style="list-style-type: none"> 1. De informatiepositie van de burger moet voldoende gewaarborgd zijn. De burger moet weten waar hij aan toe is en hoe hij zijn toegang tot recht kan verzilveren. Deze verkenning maakt duidelijk hoe dat in de praktijk op 3 onderwerpen is/zal worden gewaarborgd en waar nog knelpunten zitten. 2. Gedurende de verkenning kunnen we op punten beïnvloeden. Bijvoorbeeld het gesprek OM/CJIB over de informatieverstrekking bij strafbeschikkingen.
Stand van zaken				
	Fase:	Besluit over Afbakening inhoud verkenning tot informatieverstrekking over (beleids)sepots en strafbeschikking en de advies en informatievoorziening in het kader van de herziening stelsel financiering rechtsbijstand. Onderwerpen in deelprojecten oppakken. Waar mogelijk al actief invloed uitoefenen in de gesprekken. Bepalen of we de tekst op de Ombudsagenda moeten aanpassen.		
	Terugblik:	Brede inventarisatie gemaakt van mogelijke onderwerpen, op basis daarvan gekozen voor sepots/strafbeschikking en de advies en informatieverstrekking aan burgers in het kader van de herziening stelsel financiering rechtsbijstand. Literatuur verzameld, analyse van ontvangen klachten, stakeholders en ontwikkelingen in kaart gebracht. Verkenning geconcretiseerd in plan van aanpak: 3 deelprojecten.		
	Vooruitblik:	Medio juli 3 deelprojecten in zoverre uitgevoerd dat er een goed beeld is van zinvolle vervolgacties. Op basis daarvan vervolgacties concretiseren en uitvoeren.		
	Kansen/ risico's:	<p>Kans: momenteel veel aandacht voor kwaliteit en infoverstrekking Strafbeschikking: voor ons ruimte om burgerperspectief in te brengen en effectief invloed uitoefenen om burgerperspectief te borgen in nieuwe ontwikkelingen.</p> <p>Risico: sepot en mogelijkheid van rechtsmiddelen is politiek/wetgeving.</p>		

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Verkenning Klachtbehandeling etnisch profileren	██████████	nttb	4 onderzoekers en ██████████, 1 á 2 uur per week ██████████ uur per week	Op basis van de Verkenning goed beeld van herkennen/erkennen/behandelen klachten etnisch profileren.
	Stand van zaken			
	Fase:	Lopend		
	Terugblik:	Onderwerp etnisch profileren voor de verkenning breder gemaakt: etnisch discrimineren. Reden: etnisch profileren wordt niet snel benoemd door klager, discriminatie wel. Met die blik kijken naar onze eigen klachten en naar de klachten die binnenkomen bij overheden. Stakeholders/overheden geïdentificeerd; niet alleen politie. We hebben specifiek aandacht voor herkenning en erkenning, het vermoeden is dat dit nog niet echt gebeurt. Mocht klachtbehandeling plaatsvinden: het gaat ons niet om waarheidsvinding maar hoe worden burgers bejegend.		
	Vooruitblik:	Gesprekken voeren met stakeholders en voor de zomer eerste balans opmaken: beslissen over meldpunt burgers		
	Kansen/ risico's:	Kans: door te focussen op klachtbehandeling en het belang van de erkenning van klachten daarover effectief invloed uitoefenen op bewustwording probleem. Risico: focus op klachtbehandeling wordt wellicht "te licht" bevonden in huidige discussie over etnisch profileren.		
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Inburgering	██████████	nttb	nttb	In kaart brengen effect onderzoek en aanbevelingen uit 2018
	Stand van zaken			
	Fase:	Start eind 2019		
	Terugblik:	Volgen laatste ontwikkelingen sinds uitbrengen rapport "Valse start voortdurend" (gesprek SZW, conferenties etc.).		

	Vooruitblik:	20 augustus 2019 No in gesprek met inburgeraars tijdens een door hen aangeboden lunch. Horen dan ook huidige problematiek. 10 mei 2019 wordt onderzoeksrapport VU/ over best practices van gemeenten overhandigd aan No.		
	Kansen/risico's:	Invloed uitoefenen op verbetering positie inburgeraar.		
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Inbrengen burgerperspectief bij gegevensverzameling en uitwisseling strengere grenscontroles	██████████	nttb	██████████ 2 u/w	Burgerperspectief inbrengen tijdens fase uitwerking voorstellen. Aan de voorkant effectief invloed uitoefenen op de te implementeren regelgeving en voorzieningen als het mis gaat.
Stand van zaken				
	Fase:	Lopend		
	Terugblik:	1 ^e gesprek geweest.		
	Vooruitblik:	Stagiare J&V brengt in mei/juni juridisch kader in kaart en tijdlijn implementatie . Vervolggesprekken en opzet "logboek" voor verantwoording.		
	Kansen/risico's:	Kans: met minimale inspanning effectief zijn door burgerperspectief aan de voorkant in te brengen, niet als regelgeving is geïmplementeerd en problemen zich manifesteren. Risico: ervoor waken dat we wel onze onafhankelijke positie moeten behouden voor als het toch mis gaat. (geen 'ombudsproof' stempel geven).		
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Follow up rapport demonstraties	██████████	n.t.b.	n.t.b.	In maart 2018 is het rapport over demonstraties gepubliceerd. Het onderwerp is ook door BZK opgepakt en de minister heeft de TK toegezegd met burgemeesters verder in gesprek te gaan. Wij leveren hier een bijdrage

		iig	aan. Daarmee houden we onze boodschap richting met name burgemeesters levend.
Stand van zaken			
Fase:	BZK is met de voorbereiding bezig, wij worden inhoudelijk betrokken.		
Terugblik:	<p>2018:</p> <p>Maart: publicatie rapport. Vervolgens verschillende kamervragen, toezeggingen minister BZK over gesprek met burgemeesters en toelichting rapport No aan Kamercommissie BZK.</p> <p>Oktober: congres NGB, thema Grondrechten. Bijdrage over demonstraties geleverd.</p>		
Vooruitblik:	<p>Q2: congres inhoudelijk met BZK verder afstemmen. 4 september congres.</p> <p>In mei mogelijk bezoek No aan politie Noord-Nederland.</p>		
Kansen/ risico's:	<p>Kans: invloed uitoefenen op aanpak burgemeesters door boodschap blijven uitdragen en gesprek aangaan.</p> <p>Ook gesprek blijven voeren met politie.</p>		

Nieuw toe te voegen:

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Project Migratie internationaal		Nttb (deel budget uit Samenwerkings project GR-NL, deel budget IOI)	Nttb (schatting: 3 onderzoekers waarvan 1 uit team CN)	Samenhang en overzicht op de verschillende internationale projecten en activiteiten rond migratie. Draagt bij aan het bepalen van een Europese strategie Extern zichtbaar maken dat wij hiermee bezig zijn.
Stand van zaken				
Fase:	<p><u>Lopend:</u> Project met de Griekse ombudsman over oa vluchtelingenproblematiek. Project vanuit IOI door Griekse, Baskische, Nederlandse ombudsman op een aantal migratieonderwerpen: Integratie, Returns, Registratie en asielaanvraag en Minderjarigen. Het onderzoek Registratie wordt uitgevoerd door Griekse -en Nederlandse ombudsman</p> <p><u>Vorbereiding:</u> Vluchtelingenproblematiek Caribisch Nederland in kaart brengen en beslissen welke inzet gepleegd gaat worden.</p>			
Terugblik:	<p>Verschillende acties (bezoek eilanden, gesprekken met AI, Kaag, Dittrich, Timmermans) ihkv project Griekse ombudsman.'</p> <p>Idem voor IOI project. Onderwerp Integratie is afgerond door ombudsman NL. Opzet Registratieonderzoek besproken met Griekse collega's.</p> <p>Input uit CN over vluchtelingenproblematiek opgehaald</p>			
Vooruitblik:	<p>Project Griekse ombudsman: ronde tafel bijeenkomst met No en Nederlandse instanties die actief zijn op de Griekse eilanden. Bezoek in juni ombudsman Griekenland en No aan Lesbos. Werkbezoek met Griekse collega's aan vreemdelingendetentie op een van de eilanden</p> <p>Tot eind 2019 betrokken bij Registratieonderzoek (onder andere een paar bezoeken aan betrokken ombudskantoren waaronder Polen). Project IOI loopt tot eind 2020, presentatie IOI migratieonderwerpen mei 2020</p>			

	Q2/Q3 bepalen of en wat we op CN gaan doen
Kansen/ risico's:	Kans: zichtbaar op CN/internationale dossiers. Effectief op het thema bescherming van Rechten gezien de onderwerpen

Thema: Digitalisering

Verantwoordelijk projectleider: ██████████. Communicatieadviseur: ██████████. Omgevingsmanager: ██████████

Datum: 29 april 2019

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Digitale formulieren	██████████	+/- 2.500 euro	Projectteam van 4 personen: totaal 36 uur per week	Overheidsinstanties inzicht geven in burgerperspectief op digitale (overheids)formulieren en waar nodig passen zij hun digitale formulieren aan.
	Stand van zaken			
	Fase:	Onderzoek loopt		
	Terugblik:	Enquête geopend voor burgers/intermediairs/zelfstandig ondernemers (ong 380 reacties). Digitale formulieren bekeken.		
	Vooruitblik:	Inplannen afspraken overheidsinstanties. Eindproduct medio juli 2019		
	Kansen/ risico's:	<p>Kans: in kaart brengen burgerperspectief wordt nog niet door andere (onderzoeks)instanties gedaan.</p> <p>En: Ministerie BZK coördineert via de Agenda Digitale overheid (NLDIGITBETER) en ook Data agenda overheid (NLDIGITAAL) samen met EZK en J&V de digitale overheid. Digitale inclusie krijgt daarbij veel aandacht, waarvoor het ministerie ook uitgangspunten heeft geformuleerd. Dat is positief, wij volgen de verdere uitwerking en zijn daarom ook in gesprek gegaan met ambtenaren van departement hierover. Bijv. in kader van onderzoek naar de toegankelijkheid van digitale formulieren om te zien hoe we constructief kunnen optrekken.</p>		

		<p>Risico: voegt onderzoek No iets toe? Er bestaan al richtlijnen en op gebied van digitalisering gebeurt er veel vanuit de overheid.</p> <p>Ons eigen formulier voldoet misschien niet.</p>			
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten	
Telefonische toegankelijkheid	██████ (voor dit moment)/ In toekomst ██████ of iemand anders?	Nog niet bekend.	Projectteam van ws. 4 personen: totaal 36 uur per week	Alle overheidsinstanties onderschrijven het belang van het op peil houden van alternatieve kanalen (m.n. telefoon) naast het digitale kanaal. Overheidsinstanties zorgen dat het telefoonnummer voor de burger op laagdrempelige wijze (bijv. in correspondentie) te vinden is en dat de instanties ook daadwerkelijk telefonisch bereikbaar zijn.	
	Stand van zaken				
	Fase:	Onderzoek moet nog starten (medio juni?)			
	Terugblik:	?			
	Vooruitblik:	Eindproduct uiterlijk december 2019			
	Kansen/ risico's:	<p>Kans: digitalisering van overheidsdienstverlening is nu overal aan de orde. De bereikbaarheid via andere kanalen dan digitaal lijkt onvoldoende aandacht te krijgen. No kan hier een duidelijk standpunt innemen en de overheid erop wijzen dat de bereikbaarheid via deze kanalen niet verwaarloosd moet worden.</p> <p>Risico: het kan lastig worden om het standpunt vol te houden dat op alle correspondentie een telefoonnummer vermeld moet worden nu grote spelers zoals de Belastingdienst er bewust voor kiezen om het telefoonnummer niet (altijd) te vermelden. Het is vaak een bewuste keuze van instanties om zo de druk van het telefoonkanaal te halen en mensen tot online dienstverlening te dwingen/verleiden.</p>			
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten	
Risicoprofilering					

Stand van zaken				
Fase:	In voorbereiding, planning bijeenkomst 2 ^e helft 2019			
Terugblik:	Met regelmaat zijn er gesprekken, zowel door Reinier als ambtelijk, die raken aan digitalisering en in het bijzonder de wijze waarop overheid gebruik maakt van data-analyse en risicoprofilering. Bijv. Reinier in gesprek met ██████████ over data analyse, ██████████ met ██████████ over algoritmen en deskundigheid van de overheid. Maar ook bij het gesprek van Reinier met SG's Financiën en SZW over ruimte voor maatwerk en zicht op wat het handelen van de overheid betekent voor de burger. Meer en meer vormt zich een beeld van de keten waarin data-analyse en risicoprofilering via AI een rol speelt, en op welk deel van de keten wij ons kunnen richten.			
Vooruitblik:				
Kansen/ risico's:				
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Stand van zaken				
Fase:				
Terugblik:				
Vooruitblik:				
Kansen/ risico's:				
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten

	Stand van zaken						
	Fase:						
	Terugblik:						
	Vooruitblik:						
	Kansen/ risico's:						

Thema: Participatie en Inspraak**Verantwoordelijk projectleider:** [REDACTED]**Communicatieadviseur:** [REDACTED]**Omgevingsmanager:** [REDACTED]**Datum: 29 april 2019**

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Informatie over vergunning-aanvragen	[REDACTED]	In totaal: €6.644,11.- (voor concept + productie poster en illustraties en voor werkzaamheden Xerox)	3 onderzoekers, anderhalve dag per week	Dit onderzoek levert een ombudsvisie op, die de overheid duidelijkheid geeft wat van haar op het gebied van informatieverstrekking rondom vergunningverlening in de directe leefomgeving mag worden verwacht. De geformuleerde uitgangspunten bieden handvatten om de rol van de overheid nader in te vullen. Daarbij staat het burgerperspectief centraal.
Stand van zaken				
	Fase:	Onderzoek is afgerond en in maart gepubliceerd (informereren = publiceren)		
	Terugblik:	Q1: <ul style="list-style-type: none"> - Ontvangst reacties op rapport - Column - Deelname en workshop Congrestival VNG 		
	Vooruitblik:	Q2: <ul style="list-style-type: none"> - Deelname webinar VNG - Gesprekken met BZK - Start nazorgtraject (monitoring van enkele overheidsinstanties) - Aandacht voor klachten die de No krijgt over informatieverstrekking rondom vergunningverlening om te bezien of ons rapport in de praktijk bij overheidsinstanties iets bewerkstelligt 		

	Kansen/ risico's:	Risico: het in praktijk brengen van de geformuleerde uitgangspunten krijgt onvoldoende prioriteit bij overheidsinstanties		
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek
Participatie van omwonenden	tijdelijk [REDACTED] ter vervanging van [REDACTED]	kosten opmaak rapport 500 euro	Totaal aantal werkuren (groeve schatting) ± 100 uur of minder (in mei, juni, juli)	Dat de Rijksoverheid gebruik maakt van de lessen die uit eerdere projecten te trekken zijn en er daardoor voor zorgt dat bij toekomstige projecten de participatie van omwonenden beter wordt ingevuld.
Stand van zaken				
	Fase:	Afronding - eind juli openbaar rapport		
	Terugblik:	<p>Q4</p> <ul style="list-style-type: none"> - veel gesprekken gevoerd met betrokkenen (burgers, overheden), literatuurstudie - conceptrapportage opgesteld en voorgelegd aan minister ter voorbereiding op gesprek tussen No en minister over concrete invulling van onze aandachtspunten; <p>Q1</p> <ul style="list-style-type: none"> - op verzoek ministerie gesprek tussen Nationale ombudsman en minister gevoerd op visionair niveau - vervolggesprek gepland op ambtelijk niveau voor de concretere invulling - vervolggesprek gevoerd met Directie Participatie 		
	Vooruitblik:	<ul style="list-style-type: none"> - Laatste gesprek was aanleiding voor het opstellen van een aangepaste versie van het conceptrapport, waarop de minister haar officiële reactie zal geven. - 2^e versie conceptrapport en een bijlage met verantwoording gevoerde gesprekken in de maak - daarna verzending aan minister - 		

	Kansen/ risico's:	<p>Kans: door intensief samen te werken met de Directie Participatie van I&W (die bijzonder gedreven is in het door ontwikkelen van goede burgerparticipatie binnen het ministerie) is de kans vergroot dat zij met onze boodschap de burgerparticipatie in de uitvoering een stapje verder kunnen krijgen.</p> <p>Risico: door de nauwe samenwerking moeten wij er alert op blijven dat wij niet te veel meegaan in de sentimenten van het ministerie en dus vooral ons eigen geluid laten horen.</p> <p>Bij de start veel aandacht in de media, met name dossier Lelystad gevoelig. Risico is dat onze boodschap te 'soft' wordt waardoor we de verwachtingen niet waarmaken.</p>					
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten onderzoek			
De nieuwe omgevingswet	██████████	nttb	Nttb	Bewustwording belang klachtrecht bij invoering Omgevingswet			
Stand van zaken							
Fase:		Vorbereiding, start 2 ^e helft 2019					
Terugblik:		Gesproken met BZK: aandacht voor klachtrecht bij invoering Omgevingswet					
Vooruitblik:		<p>Uitwerken effectieve manier om bewustzijn voor klachtrecht bij invoering Omgevingswet bij gemeenten enz te creëren.</p> <p>Intern kennis vergroten over Omgevingswet</p>					
Kansen/ risico's:							
Stand van zaken							
Fase:							
Terugblik:							
Vooruitblik:							
Kansen/ risico's:							

Thema: Schulden en Armoede**Verantwoordelijk projectleider:** ██████████ **Omgevingsmanager** ██████████**Communicatieadviseur:** ██████████**Datum: april 2019**

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Behoorlijk invorderen	██████████	Opmaken rapport € 700	Q1 3 oz en 1 pl 1 dag p. week	Aan de hand van in het rapport geformuleerde behoorlijkheidskader "overheid 'dwingen' met oog voor het belang van de burger in te gaan vorderen.
	Stand van zaken			
	Fase:	9 februari 2019 publicatie rapport "Invorderen vanuit het burgerperspectief".		
	Terugblik:	Q1: Nav publicatie veel media-aandacht (oa Kassa, NOS-journaal, RTL Nieuws, column Wieringa in NRC)/ Bezoek staatssecretaris Van Ark aan No (12 februari)/ Een eerste reactie staatssecretaris SZW op rapport aan TK/ Rapport uitgebreid besproken in AO armoede (14 februari 2019). Moties aangenomen en toezeggingen gedaan / Projectplan nazorg opgesteld.		
	Vooruitblik:	Q2: Reactie van SZW verwacht op rapport Q2 t/m Q4: Uitdragen visie No bij uitvoeringsinstanties, decentrale overheden via presentaties en workshops. In gesprek blijven met SZW (oa bijwonen Brede Schuldenaanpak-sessies) /Intern: samenhang met andere onderzoeken (LBIO, DUO en gesprekken KBvG / instellen van een WIO-kennisgroep "invorderen". Verkennen in hoeverre No samen kan optrekken met Algemene Rekenkamer die begin juni een rapport over problemen rond toeslagen terugbetalen publiceert Monitoren ontwikkelingen en SZW begin 2020 opnieuw aan tafel vragen.		

		Nog steeds regelmatig media-aandacht (oa Meldpunt, 24/5)		
	Kansen/ risico's:	Geen bijzonderheden		
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Terugblikonderzoek knelpunten vrouwen in de opvang	██████████	€1300	Q1 en Q2 0,5 – 1 dag p. week projectleider en 1 onderzoeker SA	Inventariseren wat er is gedaan met de in het rapport <i>Vrouwen in de knel</i> opgesomde oplossingsrichtingen en welke knelpunten er nog steeds bestaan. Door het agenderen overheidsinstanties (VWS en gemeenten) aansporen met de verbeterpunten voortvarend aan de slag te gaan.
Stand van zaken				
	Fase:	Afronding onderzoek (publicatie 14 mei)		
	Terugblik:	Q1 gesprekken met VWS, FO, Vrouwenopvanglocaties , tussenbericht op website No (31/1) Q2 stand van zaken brief VWS (meenemen in rapport), AO Geweld hoort nergens thuis op 24/4		
	Vooruitblik:	Na publicatie de in gang gezette ontwikkelingen blijven monitoren		
	Kansen/ risico's:	Na 2 onderzoeken lijkt de urgentie onvoldoende gevoeld. Gemeenten en VWS wijzen naar elkaar, wie pakt verantwoordelijkheid op en wie heeft regie? Er wordt veel over het onderwerp 'gesproken' maar er was/is weinig beweging. Daarom monitor noodzakelijk.		

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
CN: 65+ers die rond of onder de armoedegrens leven	██████████	Apart CN budget	Q1 t/mQ2 circa 0,5 - 1 dag p. week pl. Verder CN capaciteit	Agenderen van armoedeproblematiek in CN aan de hand van onderzoek naar verschillende doelgroepen (65+ers, alleenstaande moeders met kinderen en jongvolwassenen).
	Stand van zaken			
	Fase:	Onderzoek		
	Terugblik:	Q1: bezoek Bonaire (feb) en Saba / St. Eustatius (eind maart). Bevindingen inventariseren, opstellen conceptrapportage. Naar aanleiding van de eerste bevindingen zijn al Kamervragen gesteld (GroenLinks) waarop staatssecretaris BZK inmiddels heeft geantwoord (5/4/2019).		
	Vooruitblik:	Afronding onderzoek, publicatie net voor of net na het zomerreces (afstemmen met Communicatie op 14/5)		
Kansen/ risico's:	Risico: niet (te) politiek worden (zie reactie ██████████ van 5/4).			

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
CN: Alleenstaande moeders met hun kinderen die rond of onder de armoedegrens leven	██████████	Apart CN budget	Q3 t/mQ4 circa 0,5 – 1 dag p. week pl. Verder CN capaciteit	Agenderen van armoedeproblematiek in CN aan de hand van onderzoek naar verschillende doelgroepen (65+ers, alleenstaande moeders met kinderen en jongvolwassenen). Het onderzoek naar alleenstaande moeders met hun kinderen wordt samen met de KOM opgepakt.
	Stand van zaken			
	Fase:	Startfase project		
	Terugblik:	Een kwetsbare doelgroep waarbij risico op armoede/schulden groot is betreft de alleenstaande moeders met kinderen. Er wordt momenteel onderzoek gedaan door Unicef. De uitkomsten van dit onderzoek worden meegenomen in het projectplan.		
	Vooruitblik:	Opstellen gezamenlijk (No/KOM) projectplan (Q2). Vaststellen net voor of net na zomerreces		
	Kansen/ risico's:	Risico: toetsingskaders No en KOM verschillen waardoor focus en onderzoeksresultaten mogelijk 'schuren'. Daarom is het van belang dat bij aanvang rollen, focus en verantwoordelijkheden goed worden afgestemd.		
Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten

Dalende instroom WSNP (vervolgtraject SHV)	■■■■■	ntb	3 onderzoekers WIO	Verklaring zoeken waarom instroom WSNP daalt ondanks dat problematische schulden bij huishoudens niet dalen. Mogelijk dat hiervoor een oorzaak is te vinden bij de werkwijze van gemeenten? No kan hier als lokale ombudsvoorziening van 280 gemeenten onderzoek naar instellen.
	Stand van zaken			
	Fase:			
	Terugblik:	Eerder onderzoek naar ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening in het algemeen: Burgerperspectief op schuldhulpverlening (2016) en de toegang tot de schuldhulpverlening in het bijzonder: Een open deur? (jan 2018) en Een open deur? Het vervolg (sept 2018). No blijft aandacht vragen voor schuldhulp de komende periode. Deze verkenning richt zich op de rol van gemeenten bij het begeleiden van burgers naar de WNSP.		
	Vooruitblik:	Onderzoek start eind Q2 of begin Q3		
Kansen/risico's:	Risico: momenteel veel aandacht voor en onderzoek naar dit onderwerp. Media aandacht (de Monitor) Berenschot doet namens SZW onderzoek., Raad voor de Rechtspraak houdt zich bezig met het onderwerp. Verkennen wat onderzoek No toevoegt. Vanuit effectiviteit bij start bepalen welk "product/methode" ingezet wordt.			

Thema: Toegang tot voorzieningen**Verantwoordelijk projectleider:** [REDACTED] **Omgevingsmanager:** [REDACTED]**Communicatieadviseur:** [REDACTED]**Datum: april 2019**

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Zelfredzame adreslozen	[REDACTED]	€0	[REDACTED] Q1 1 – 1,5 dag p. week	Signaleren/agenderen, De Nationale ombudsman signaleert waar deze groep (economisch) daklozen tegenaan loopt, stelt oplossingsrichtingen voor, zorgt er hierdoor voor dat het onderwerp geagendeerd wordt op de diverse (politieke en beleids-) agenda's en jaagt aan dat er meer proactief wordt nagedacht over alternatieve oplossingsrichtingen.
Stand van zaken				
	Fase:	Onderzoek is op 29 maart 2019 afgerond met een zorgenbrief aan gemeenten, BZK, VWS en SZW		
	Terugblik:	Q1 onderzoek afgerond. Veel aandacht gehad in diverse media (oa voorpagina Parool). En nog steeds melden media zich voor een update (RTL nieuws is geïnteresseerd in de inventarisatie van klachten na de zomer). Commissie BZK heeft staatssecretaris kopie gevraagd van zijn reactie op brief aan No.		
	Vooruitblik:	Reactie BZKVWS in Q2 verwacht Q4 terugblikonderzoek/klachten monitoren		
	Kansen/ risico's:	Kans: waar mogelijk, met respect voor eigen rol en taak, aansluiten bij activiteiten BZK zodat BRP-problematiek bij burgerzaken onder de aandacht kan worden gebracht, denk hierbij aan de voorstelling Blij aan de balie (minimale inzet, maximaal resultaat) Risico: deze kwetsbare burger weet de No niet altijd te vinden. Huisvestingsproblematiek is politiek issue.		

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Wonen	████████	Nader in te vullen	Nader in te vullen	Nader in te vullen
Stand van zaken				
	Fase:	Verkenning/agenderen		
	Terugblik:	<p>Krachtenveldanalyse 15/4/2019 met kennisgroep Wonen</p> <p>Bekeken is hoe de No het onderwerp 'wonen' verder kan oppakken. Het onderwerp is veelomvattend en maakt het noodzakelijk een focus aan te brengen. Tijdens de bespreking van 15/4 is geconstateerd dat het onderwerp wonen, in samenhang met het thema, voornamelijk ziet op de beschikbaarheid van passende huisvesting. Als centraal aandachtspunt kwam 'de toegang tot de woningmarkt voor urgente doelgroepen' naar voren (zoals statushouders, vrouwen uit de opvang, ex-gedetineerden, adreslozen, kwetsbare ouderen, begeleid wonen voor jongeren, of mensen met een GGZ achtergrond). Daarnaast zijn er ook (minder kwetsbare) groepen mensen die eveneens als urgent aangemerkt kunnen worden en die op het netvlies van de ombudsman staan (studenten, starters of ouderen). Een andere mogelijke focus zijn 'krimpregio's"</p> <p>De laatste tijd besteden veel instanties aandacht aan het onderwerp. Voorstel is om eerst met drie van deze instanties een oriënterend gesprek te voeren over hetgeen er naar hun idee speelt om vervolgens te verkennen wat mogelijkheden voor de No zijn.</p>		
	Vooruitblik:	<p>Q2 en Q3: gesprekken met BZK (Directie Woningmarkt), Universiteit Delft (afd. OTB) en Movisie voeren</p> <p>Q3: plan van aanpak afronden</p>		
	Kansen/ risico's:	<p>Kansen: mogelijk is met andere partijen met een zo klein mogelijke inspanning een maximaal effect bereiken.</p> <p>Risico: krapte op de woningmarkt is nu eenmaal een lastig (politiek) probleem. De No gaat dit niet oplossen. Daarom is het belangrijk goed na te denken over wat onze toegevoegde waarde kan zijn in dit debat.</p>		

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Knelpunten zorgwetten	██████████	Vooralsnog geen budget begroot	Q4 projectleider en onderzoeker SA voor 0,5 – 1 dag p. week	Balans opmaken/signaleren/agenderen. Na publicatie van de rapporten <i>Zorgen voor burgers</i> (mei 2018) en <i>Borg de zorg</i> (nov. 2018) kijken we eind 2019 terug om te inventariseren wat er is gedaan met de in beide rapporten opgesomde oplossingsrichtingen en aanbevelingen. En welke knelpunten er nog steeds bestaan. Wellicht dat de problematiek rond de Wmo-abonnementstarieven hierin ook wordt meegenomen.
	Stand van zaken			
	Fase:	<p>Nazorg: op dit moment is met enige regelmaat contact met VWS over voortgang (oa adhv complexe casus). Daarnaast heeft VWS recent laten weten aan de slag te gaan om de geconstateerde knelpunten in de uitvoeringspraktijk op te lossen. Met 14 gemeenten worden bijeenkomsten belegd waarbij 'het perspectief van de burger' leidend is. Deze bijeenkomsten zijn volgens VWS zo georganiseerd dat lokale en regionale partijen uitgedaagd worden om gezamenlijk aan verbetering te werken. Ook met de aanbevelingen rond het rapport Borg de zorg is VWS nog maar recent aan de slag (Q2). Er worden kleine stappen gezet, en het duurt lang. Maar partijen moeten ook de kans krijgen een en ander op te pakken zodat langetermijn oplossingen gewaarborgd zijn. Daar ligt de balans die we als No in onze activiteiten en communicatie op dit dossier moeten zien te bewaken. Daarom stellen wij voor om in Q4 een terugblikonderzoek op te starten. Op de ombudsagenda staat nu nog vermeld dat de No zijn bevindingen rond de zomer publiceert. We hebben met enige regelmaat contact met media (Correspondent, Investico) en stakeholders over beide rapporten (achtergrondgesprekken). Voorstel is om in de zomer een korte stand van zaken op de website te publiceren waarin wij aankondigen in Q4 een terugblikonderzoek te starten.</p>		
	Terugblik:			
	Vooruitblik:			
Kansen/risico's:	<p>Kansen: No monitort zijn inspanningen. Kijkt in hoeverre zijn inspanningen hebben bijgedragen aan het oplossen knelpunten burger en laat niet los als blijkt dat instanties in zijn ogen nog te weinig hebben gedaan voor burgers. No is een interessant/ gezaghebbend gesprekspartner op dit onderwerp. Focus op specifieke doelgroepen: mensen met dementie, zelfredzame daklozen en beschut werken is effectief gebleken in die zin dat de No zich goed profileert op de onderwerpen die deze doelgroepen aangaan.</p> <p>Risico's: Niet in het vaarwater van de politiek treden/No moet niet zorgen voor de oplossingen, dat moeten partijen zelf doen/No moet zijn onafhankelijkheid goed bewaken en blijven hameren op oplossingen.</p>			

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Knelpunten bij beschut werk	██████████	€3500 begroot	Gemiddeld 0,5 – 1 dag p. week voor 2 onderzoekers en 1 projectleider	<p>Signaleren/agenderen.</p> <p>1. Gemeenten aan te sporen zich 'verantwoordelijk' te voelen voor deze doelgroep, ook als het gaat om klachten. SZW vragen hierop regie te voeren</p> <p>2. Handreiking/visie Nationale ombudsman op de klachtbehandeling bij specifieke overheden, waaronder (publieke/private) samenwerkingsverbanden/gemeenschappelijke regelingen</p>
	Stand van zaken			
	Fase:	Q2: Bezoeken van SW-bedrijven en gemeenten. Signalen van meldpunt in kaart brengen. Nabellen melders		
	Terugblik:	<p>Q1: opening onderzoek met meldpunt. Gesprekken met SW-bedrijf/wethouders Stroom Opwaarts</p> <p>Q2: gesprekken met deskundigen/professionals, doelgroep (meldpunt). Workshop Landelijke Cliëntenraad 11-4</p>		
	Vooruitblik:	<p>Q3 Rondetafelbijeenkomsten organiseren (één met bestuurders en één met professionals/(ervarings)deskundigen).</p> <p>Q4 publicatie rapport Beschut werken + publicatie visie/ handreiking klachtbehandeling bij samenwerkingsverbanden (rapport en visiestuk worden los van elkaar maar gelijktijdig gepubliceerd).</p>		
	Kansen/risico's:	<p>Kans: Problematiek rond uitbestede/gedelegeerde publieke taken onder de aandacht van gemeenten brengen (adhv dit concrete onderzoek). Speelt dus breder dan alleen beschut werken. Daarom naast rapport Beschut werk ook een handreiking of visiestuk van de ombudsman. Hiermee zet de No zich ook als lokale ombudsvoorziening op de kaart (NB hierbij ook de verbinding met Jan Prins zoeken).</p> <p>Risico: focus onderzoek richt zich op klachtenregeling en niet zozeer op problemen van indicatiestelling/ beschut werken zelf. Mogelijk verwacht de 'buitenwereld' dat wij ons ook uitspreken over deze problematiek. Belangrijk om verwachtingen te temperen/managen. Bovendien doet inspectie SZW hier ook momenteel onderzoek naar.</p>		

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
18- / 18+ problematiek	██████████	ntb	ntb	Gezamenlijke verkenning No/KOM. Op basis daarvan wordt bepaald hoe aandacht kan worden geven aan problemen die jongeren ervaren als zij bij het bereiken van de 18-jarige leeftijd 'opeens' meerderjarig zijn.
	Stand van zaken			
	Fase:	Nog te starten.		
	Terugblik:			
	Vooruitblik:	<p>Op 21 mei staat een brainstormsessie gepland waaraan No (alle sectoren) en KOM deelnemen. Tijdens deze bijeenkomst wordt nagedacht over de vraag wat de focus wordt van deze verkenning aangezien het een breed onderwerp betreft. Vervolgens wordt (in Q2 of Q3) een gezamenlijk projectplan opgesteld.</p> <p>Er zijn ideeën om jongeren zelf een rol te geven en hen als verkenners op pad te sturen. We onderzoeken op dit moment de mogelijkheid dit te combineren met de speciale events dit jaar, aangezien jongeren daarin nog niet als aparte gesprekspartners zijn geïdentificeerd. In het verlengde hiervan kunnen zij mogelijk ook een rol vervullen als het gaat om het verkennen van de 18-/18+ problematiek.</p>		
Kansen/risico's:	Verder ingevuld aan de hand van de brainstormsessie van 21 mei aanstaande.			

Onderwerp	Aanspreekpunt	Budget	Capaciteit	Beoogde effecten
Militair invaliditeitspensioen	██████	Nttb (mogelijk kosten vormgeving rapport, organiseren ronde tafel)	3 onderzoekers ██████	<p>Terugbrengen wachttijden aanvraag en (her)beoordeling.</p> <p>Transparantie in de procedures en beoordelingscriteria</p> <p>Goede voorlichting over samenstelling inkomensvoorziening en samenloop met andere uitkeringen.</p>
Stand van zaken				
	Fase:	Informatie verzamelen en plan van aanpak definitief maken.		
	Terugblik:	<p>16 januari 2019 brandbrief aan Defensie gestuurd vanwege acute zorg over de lange wachttijd. In de brief ook aangekondigd dat onderzoek eraan komt.</p> <p>26 maart 2019 gesprek bij Defensie nav brief</p> <p>11 april hebben 3 onderzoekers training door ABP gekregen over MIP</p> <p>██████ heeft keuring bezocht en gesproken met betrokken professionals</p> <p>██████ hebben op verzoek van journalisten van het AD een achtergrondgesprek gehad. De journalisten werken al langer aan een artikel over het MIP. Zij willen gelijktijdig met aankondigen opening onderzoek publiceren. Hiervoor willen zij graag nog Reinier interviewen.</p> <p>Ook het NRC heeft zich inmiddels gemeld over het MIP.</p>		
	Vooruitblik:	<p>Voorgenomen bezoek aan Veteraneninstituut: zorgcoördinatoren die een belangrijke rol vervullen in procedures.</p> <p>Ronde tafel organiseren met betrokken partijen (oa Defensie en ABP). Planning nu in juni.</p> <p>Mogelijk openen wij het onderzoek op 16 mei as. Die dag staat een gesprek gepland met de vaste cie. Defensie over het jv Veteranenombudsman.</p>		
	Kansen/risico's:	<p>Kans: verbetering voor MIP-ers, draagt bij aan onze zichtbaarheid als Veteranenombudsman. Belangrijk onderwerp voor veteranen. Risico: Defensie pakt het niet voortvarend op (wel goede bedoelingen maar het loopt op niets uit). Onvoorziene omstandigheden: bv verzekeringsartsen vertrekken waardoor proces vastloopt ondanks beloofde beterschap.</p>		

[voorblad]

Ombudsagenda 2019

Inhoudsopgave	Blz.
Voorwoord	PM
Bescherming van rechten	PM
Digitalisering	PM
Participatie en inspraak	PM
Toegang tot voorzieningen	PM
Schulden en Armoede	PM

Voorwoord

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

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

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

Op de ombudsagenda staan naast nieuw op te starten onderzoeken op eigen initiatief, ook terugblikken op eerdere aanbevelingen, het agenderen van onderwerpen of organiseren van bijeenkomsten, al dan niet samen met andere organisaties. Ook is er, net als afgelopen jaar, ruimte om voortdurend alert te zijn op (nieuwe) signalen en klachten die de aandacht verdienen. In al onze gesprekken en contacten met overheden speelt professionele klachtbehandeling een belangrijke rol. In 2019 werken wij bijvoorbeeld aan een visie professionele klachtbehandeling voor publieke en private samenwerkingsverbanden en met name de betrokkenheid van gemeenten daarbij.

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

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

Ombudsagenda 2019

[Bescherming van rechten](#)

Binnentreden in het kader van hulpverlening door de politie

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

Demonstraties

In 2018 heeft de Nationale ombudsman zijn [rapport "Demonstraties, een schurend grondrecht?"](#) gepubliceerd. In vervolg daarop heeft hij tijdens het jaarcongres van het Nederlands Genootschap van Burgemeesters gesproken over het grondrecht demonstreren en wat dat betekent voor de burgemeester. Ook de minister van BZK heeft aandacht voor het onderwerp demonstraties en aan de Tweede Kamer toegezegd hier actie op te ondernemen. Ook in 2019 zal de ombudsman hier aandacht aan besteden.

Inburgering

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

Follow up Privacy festival

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

Inbrengen burgerperspectief bij gegevensverzameling en uitwisseling strengere grenscontroles.

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

Toegang tot recht

Voor burgers lijkt het moeilijker om hun recht te halen. Rechtsbijstand mogelijkheden worden herzien en griffierechten stijgen. De druk op de rechterlijke procedures neemt toe en wachttijden lopen op. Een belangrijk aandachtspunt voor de Nationale ombudsman is daarbij dat burgers niet altijd op de hoogte zijn

van hun rechtsmiddelen. Daarnaast hebben zij soms onvoldoende informatie over de gevolgen van bepaalde procedures.

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

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

Klachtbehandeling bij etnisch profileren

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

[Digitalisering](#)

Digitale formulieren

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

Telefonische toegankelijkheid van de overheid bij toenemende digitalisering

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

Risicoprofilering

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

[Participatie en inspraak](#)

Participatie van omwonenden bij nationale projecten in de leefomgeving

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

Informatie aan burgers bij vergunningaanvragen in hun directe omgeving

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

De nieuwe Omgevingswet

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

[Toegang tot voorzieningen](#)

Onderzoek naar knelpunten bij beschut werken

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

18- / 18 + problematiek

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

Wonen

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

Zelfredzame daklozen

In maart 2019 publiceerde de ombudsman een openbare brief aan gemeenten en Rijksoverheid waarin hij overheden waarin hij signaleerde waar de groep 'zelfredzame' adreslozen tegenaanloopt en overheden opriep na te denken over alternatieve oplossingsrichtingen. Het gaat hier om mensen (vaak mannen), die

dakloos zijn geraakt door bijvoorbeeld ontslag, echtscheiding of ernstige (hypotheek)schulden. Deze groep ontsnapt vaak aan de aandacht, omdat er meestal geen sprake is van (ernstige) psychiatrische of verslavingsproblematiek. De voorzieningen en ondersteuning voor deze zogenoemde zelfredzame daklozen sluiten vaak niet aan op hun behoeften of zijn niet voor hen bestemd. Zij lopen hierdoor het risico snel verder in te problemen te raken, terwijl er juist van uit wordt gegaan dat zij het zelf wel redden..

Terugblik onderzoek "Zorgen voor burgers"

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

Behandelingsduur aanvragen militair invaliditeitspensioen en bijbehorende voorzieningen.

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

Schulden en Armoede

Armoede en schuldenproblematiek in Caribisch Nederland

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

Gemeentelijke schuldhulpverlening

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

Behoorlijk invorderen

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

ombudsman over invordering door de overheid ontvangt, toetst hij voortaan aan dit kader. Begin 2020 vraagt de ombudsman het ministerie van SZW opnieuw aan tafel.

Terugblik Vrouwen in de knel

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

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 1 februari 2023 18:54
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: aanpassingen ombudsagenda 2019 nav bespreking 13 mei
Bijlagen: aanpassingen ombudsagenda 2019 nav bespreking 13 mei.docx

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 20 mei 2019 11:42
Aan: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>; [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>
CC: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>
Onderwerp: aanpassingen ombudsagenda 2019 nav bespreking 13 mei

Hoi [REDACTED],

Hierbij onze aanpassingen tbv de ombudsagenda 2019 nav de bespreking van 13 mei jl.
Jij doet nog een redactionele slag toch?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Notitie

Onderwerp	Thema's voor Ombudsagenda 2020
Datum	18-6-2019
Van	[REDACTED]
Aan	Deelnemers Strategisch Beraad

Doel

Vaststellen van thema's voor Ombudsagenda 2020. Eventueel ook vaststellen van nieuwe focus en nieuwe naam.

Discussie

Over de thema's voor Ombudsagenda 2020 zijn gesprekken gevoerd met, en tussen, projectleiders, onderzoekers structurele aanpak, coördinatoren, sectorhoofden, communicatieadviseurs, omgevingsmanagers en wetenschappelijk medewerker. De opbrengst hiervan is benut om zicht te krijgen (voor zowel Nationale ombudsman als Kinderombudsman) op de volgende vragen:

- **Maatschappelijke relevantie:** bij welke maatschappelijke ontwikkelingen willen we aansluiten en welke thema's horen hierbij?
- **Levenscyclus van een thema:** welke impact kunnen we hebben binnen een thema en wat is de looptijd van een thema?

De gesprekken hebben geen voorstellen opgeleverd voor nieuwe thema's, wel voorstellen om huidige thema's te herijken. Deze notitie bevat per thema een voorstel (zie bijlage 3).

Bijlagen

1. Maatschappelijke ontwikkelingen in de relatie burger-overheid
2. Levenscyclus van thema's
3. Voorstellen per thema's

Bijlage 1. Maatschappelijke ontwikkelingen in de relatie burger-overheid

In diverse gesprekken hebben medewerkers (Nationale ombudsman en Kinderombudsman) van gedachten gewisseld over ontwikkelingen in de samenleving. We (voor)zien de volgende maatschappelijke ontwikkelingen in de relatie tussen burgers en overheid:

a. Diversiteit/ verschillen

Binnen de samenleving en bij de overheid komt diversiteit steeds meer in beeld. Mensen benadrukken ook zelf steeds meer onderlinge verschillen. Zulke ontwikkelingen hebben hun impact op de andere ontwikkelingen (zie volgende punten) en maken het voor de overheid lastiger om nog standaardoplossingen ("one size fits all") toe te passen. Er is niet één burgerperspectief. Dat vergt van de overheid meer maatwerk voor kleinere groepen. Het vergt van de overheid ook de kunst van het balanceren: de overheid streeft enerzijds gelijkheid en gelijkwaardigheid in wetgeving en beleid na; anderzijds moet zij zorgen voor een persoonlijke aanpak/maatwerk/erkenning van uniciteit. Als de overheid in deze zin niet goed omgaat met verschillen tussen burgers/ groepen, riskeert zij mensen buiten te sluiten.

Het gaat ook om verschillen binnen de overheid (nationaal, bovenregionaal, lokaal, geprivatiseerd). Voor burgers roept dat vragen op over: Wat kunnen overheden bieden: op welk niveau en door welke overheid? Kaders lijken niet altijd goed op elkaar aan te sluiten. De overheid draagt bijvoorbeeld in toenemende mate zaken over aan andere partijen, soms ook private partijen (onbedoelde privatisering?). Burgers weten dan niet meer waar ze terecht kunnen.

b. Maatschappelijk onbehagen

Het onbehagen onder veel burgers groeit, maar om heel verschillende redenen (zie ook vorig punt: de bevolking wordt meer divers, het is niet altijd duidelijk waar je als burger naar toe kunt). De directe leefomgeving van mensen verandert: In de steden verdwijnen oude volksbuurtjes en ontwikkelen zich grote VINEX-locaties, waarbij burens elkaar minder goed kennen. Daarmee verdwijnt het gevoel van verbondenheid en gehechtheid bij de oude bewoners. In de krimpregio's verandert in rap tempo de sociale omgeving (vergrijzing, verdwijnen van voorzieningen). Het gevoel van onbehagen kan aanleiding geven tot uitsluiting van groepen en polarisatie.

c. Sociaal ondernemerschap/ zingeving

Sommige groepen burgers willen steeds meer betrokken zijn, bijvoorbeeld op onderwerpen als zorg, milieu en leefomgeving. Daarbij stellen burgers steeds hogere eisen aan overheden (Oostvaarderplassen). Enerzijds treedt de overheid terug en worden taken naar een lager overheidsniveau verschoven: burgers zijn dan gedwongen om zelf bepaalde voorzieningen te regelen of gaan zelf ondernemen omdat de overheid niet voorziet in bepaalde voorzieningen: burgers vragen overheden dan ruimte om het zelf te kunnen regelen. Anderzijds neemt de overheid wel initiatief en vinden burgers dat zij daarbij meer betrokken moeten zijn. Ze stellen daaraan eisen in termen van milieu (windmolens). Sommige burgers willen meedoen aan het creëren van windmolens. Andere burgers proberen op verschillende manieren kwetsbare burgers te betrekken en sociale cohesie te creëren. Ook onderling zorgen mensen voor elkaar (mantelzorg). Doordat burgers steeds meer zelf organiseren, kan er ook een groter verlangen ontstaan naar inspraak en ontstaat er maatschappelijk onbehagen als mensen het gevoel krijgen dat ze niet mee mogen beslissen of geen inspraak hebben (bijv. gele hesjes). De uitdaging aan de overheid is om te voorzien in nieuwe vormen van invloed geven aan burgers.

d. Technologische vernieuwingen

Het contact tussen burger en overheid is onderworpen aan een steeds verdergaande technologisering. Er komt geen mens meer aan te pas. Op zich kan technologie een op ieders individuele situatie toegesneden

pakket bieden. Tegelijkertijd ontbreekt het aan menselijk contact. Straks heb je als burger contact met een robot: wat mogen burgers dan verwachten? Wat willen we overlaten aan de technologie/robot? En wat niet? En de vraag is of er voldoende achterdeurtjes zijn uit het systeem wanneer er iets niet klopt (denk ook aan cybercrime).

Persoonsgegevens van burgers zijn op vele manieren vastgelegd, ofwel door burgers zelf in *social media* die (semi-)privé zijn, ofwel door de overheid. Nieuwe technologieën maken het mogelijk dat overheden deze persoonsgegevens op nieuwe manieren bewerken ("machine learning", "bots"), bijvoorbeeld met het doel fraude te bestrijden of (meer) maatwerk te bieden, of dat overheden deze gebruikt (met toepassing van algoritmes) als basis voor geautomatiseerde beslissingen. Dit roept nieuwe vragen op over data-eigenaarschap en vragen over de grenzen tussen publiek en privé. Het levert ook voor burgers wisselende effecten op: de inzet van algoritmes levert mogelijk meer maatwerk op, maar de toenemende technologische ontwikkelingen betekenen ook een verlies aan persoonlijk contact. Daarnaast is er vaak onwetendheid over waar de data zijn vastgelegd en wie er eigenaarschap heeft. Een andere invalshoek zijn de persoonsgegevens die burgers zelf op internet plaatsen. Wat betekent het voor je privacy, als je zelf als burger van alles op internet zet. Gemeenten struinen websites af om te weten waar je woont (t.b.v. fraudeonderzoek). Als je alles op facebook zet, heb je dan geen privacy meer? Of moet de overheid zichzelf een grens stellen in wat ze wil weten en te weten kán komen via internet?

Bijlage 2: Levenscyclus van thema's

Maatschappelijke ontwikkelingen kunnen consequenties hebben voor de relatie tussen burgers en overheden en kunnen daarmee soms tot (ernstige) problemen leiden. Een aantal van die problemen zijn te clusteren tot thema's. Het streven van de Nationale ombudsman is om met zijn activiteiten op onderwerpen binnen een thema impact te hebben en die impact te bereiken in een looptijd van, bij benadering, 2 tot 4 jaar. Die impact kan variëren van een overheid die een probleem herkent tot een overheid die de regie neemt.

Fase	Overheid	Rol ombudsman
<i>Beginfase</i>	Overheden (h)erkennen problematiek niet	Agenderen
<i>Actiefase</i>	Overheden (h)erkennen problematiek, maar ondernemen nog te weinig actie	Aansporen tot actie
<i>Regiefase</i>	Overheden ondernemen concrete actie, maar nemen niet de regie (op bijv. de keten of op de oplossingsrichting)	Concretiseren van benodigde acties/ Richting geven aan acties
<i>Evaluatiefase</i>	Overheden zijn in regie en gaan aan de slag met verbeteringen	Monitoren/ vinger aan de pols houden
<i>Eindfase</i>	Overheden hebben het op orde	Loslaten van het thema

Bijlage 3: Voorstellen per thema's

Bescherming van Rechten

- Levenscyclus: blijft een relevant thema (mede door de grote reikwijdte, zie volgend punt).
- Voorstel is het versmallen van focus: door de grote reikwijdte (alles raakt aan mensenrechten) is het lastig voor dit thema naar een eindpunt toe te werken.
- Een andere optie is dit als een overkoepelend thema te beschouwen. Voor de KOM zijn kinderrechten een overkoepelend 'thema'/ kader. Die lijn zouden we ook kunnen doortrekken naar het thema "Bescherming van Rechten".
- Punt van aandacht: mensenrechten spelen vrijwel altijd, maar willen we het ook altijd binnen dit thema *ramen*? Hoe expliciet maken we deze afwegingen en hoe maken we die afweging? Het speelt bijvoorbeeld bij persoonsgegevens/ privacy. Dit kan vanuit het thema *Digitalisering* opgepakt worden? Of moeten we het vanuit *Bescherming van Rechten* oppakken? Bij ander onderzoek spelen mensenrechten, maar kiezen we niet uitdrukkelijk voor dit frame. Zie bijvoorbeeld "Binnentreden bij hulpverlening".
- Nieuwe naam voor dit thema (ter inspiratie): "Bescherming van Rechten in een diverse samenleving".

Schulden en Armoede

- Levenscyclus: De afgelopen jaren heeft de No zich ontwikkeld als gezaghebbend kennisinstituut: schuldhelpverlening, (financiële) knelpunten van vrouwen in de opvang, invordering, niet-zelfredzame burger. No heeft daar steeds op voortgeborduurd. Voor veel van deze onderwerpen komen we in een fase dat we monitoren wat de overheid doet. Tegelijk beginnen we, in het bijzonder voor Caribisch Nederland, juist aan een traject van agenderen en aansporen tot actie.
- Focus: handhaven.
- Punt van aandacht: de werkende armen (waaronder mogelijk ook ondernemers). Veel armoedeonderzoek is gericht geweest op degenen (zonder werk) met een inkomen rond of onder het minimum. Minder in beeld zijn de huishoudens met werk en middeninkomens. Zij werken en houden het hoofd net boven het hoofd, maar gaan kopje onder als er financiële tegenslag is (koelkast of wasmachine kapot).

Toegang tot voorzieningen

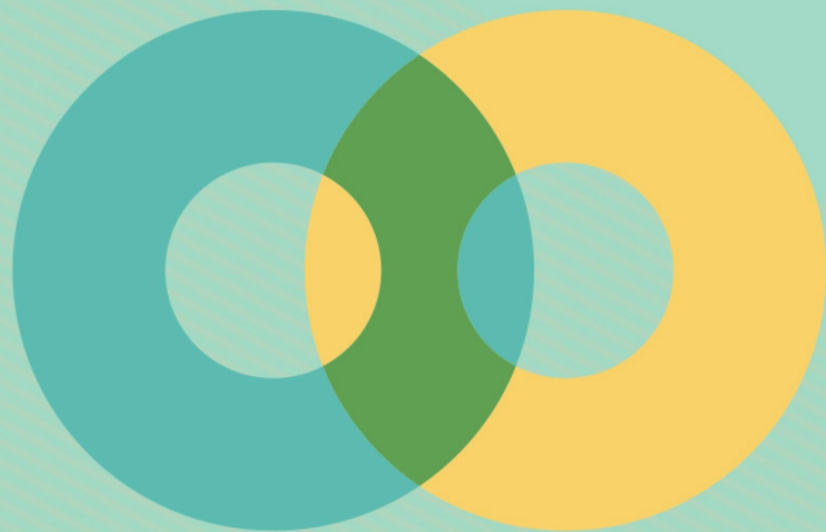
- Levenscyclus: thema is veelomvattend en daarom is het lastig effectiviteit op dit thema in te schatten (zie volgend punt). Niettemin is het de No gelukt om diverse onderwerpen te agenderen (beschut werken, zelfredzame daklozen, ouderen met dementie, knelpunten op het snijvlak van verschillende zorgwetten). Ook hier wordt de No gezien als gezaghebbend instituut. Op de Ombudsagenda 2019 staan de onderwerpen "wonen" en "18-/18+ problematiek" geagendeerd.
- Voorstel is het versmallen van focus. Bijvoorbeeld: *Toegang tot Zorg en Inkomen*. Toegang tot zorg en inkomen zijn in beginsel goed geregeld voor wie Nederlander is en in Nederland woont. Dat ligt anders voor groepen zoals: adreslozen, Nederlanders die in het buitenland wonen, werken (grensarbeiders) of studeren, Caribische Nederlanders in Europees Nederland, migranten in Nederland. Deze doelgroepen lopen op verschillende manieren aan tegen het probleem dat zij onvoldoende toegang tot zorg en inkomen krijgen. Nadeel is dat "zorg en inkomen" mogelijk juist weer een te beperkte focus geven. Voor deze doelgroepen kan het immers ook gaan om toegang tot wonen/ woningen en onderwijs.
- Nieuwe naam voor dit thema + deze doelgroepen (ter inspiratie): "Wereldburgerschap".

Inspraak en Participatie

- Levenscyclus: hangt af van mogelijk nieuwe focus.
- Voorstel is het herijken/ verbreden van focus. Huidige focus gaat uit van klassieke vormen van invloed die burgers wensen (inspraak, participatie) vaak op het gebied van leefomgeving en ruimtelijke ordening. Maar veel burgers willen verder gaan (bijv. co-creatie, 'right to challenge', burgerinitiatieven), ook op andere onderwerpen. De huidige naam/ focus van dit thema sluit dus mogelijk niet bij aan nieuwe ontwikkelingen.
- Nieuwe namen voor dit thema (ter inspiratie): "Hallo, dit gaat over mij!" of "Met z'n allen!" of "Iedereen doet mee" of "meepraten en meedoen".

Digitalisering

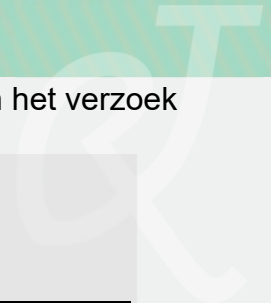
- Levenscyclus: blijft een relevant thema
- Verbreden/ verschuiven van focus. Focus ligt nu op digitale contacten/ communicatie en de gebruiksvriendelijkheid/ toegankelijkheid ervan: de overheid die formulieren/ websites ontwerpt, burgers die gegevens aanleveren binnen het format van dergelijke formulieren/ websites etc. De voortgaande technologische ontwikkelingen vergen echter het verschuiven van focus naar digitale/ technologische besluitvorming (risicoprofilering). Meer fundamenteel gaat het om de vraag: hoe ver zou een overheid moeten gaan om effectief te zijn, adequate zorg te leveren, preventie of vroeg-signalering in te kunnen zetten? Onderdeel van die vraag is onder meer het omgaan met persoonsgegevens. De relevantie hiervan geldt niet alleen binnen het thema *Digitalisering*, maar ook binnen het thema *Bescherming van rechten* (recht op privacy).



Strategisch Beraad
18 juni 2019

Aanwezig:
Ambtsdragers en MT
(XXXXXXXXXX afgemeld)

nationale ombudsman



Opening

De weggelakte blokken hieronder vallen buiten de reikwijdte van het verzoek

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text]

[Redacted text]



[Redacted text]



[Redacted text]

[Redacted text]



Thema's Ombudsagenda 2020

Ter voorbereiding van het SB zijn de thema's tegen het licht gehouden aan de hand van twee hoofdvragen:

1. Maatschappelijke relevantie: bij welke maatschappelijke ontwikkeling willen we aansluiten en welke thema's horen hierbij?
2. Levenscyclus van een thema: welke impact kunnen we hebben binnen een thema en wat is de looptijd van een thema?

In diverse gesprekken hebben medewerkers (Nationale ombudsman en Kinderombudsman) van gedachten gewisseld over ontwikkelingen in de samenleving. Jullie (voor)zien de volgende maatschappelijke ontwikkelingen in de relatie tussen burgers en overheid:

- diversiteit / verschillen
- maatschappelijk onbehagen
- sociaal ondernemerschap / zingeving
- technologische vernieuwingen

De thema's zijn aangescherpt, er is afscheid genomen van een thema en een voorzet gedaan voor mogelijk een nieuw thema:

- Het thema *digitalisering* wordt afgerond met de oproep wel scherp te houden welke rol de NO in de toekomst bij het thema digitalisering heeft.
- *Leefomgeving* is mogelijk een nieuw thema dat nog nadere verkenning vraagt.

Thema's 2020

Fundamentele rechten

(voorheen Bescherming van rechten)

Armoede

(voorheen Schulden en armoede)

Voorzieningen

(voorheen Toegang tot voorzieningen)

Participatie en invloed

(voorheen Inspraak en participatie)

[Leefomgeving]

(mogelijk nieuw)

(voorheen ook Digitalisering)

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



Notitie

Onderwerp	Ombudsagenda 2020: Voortgang en planning
Datum	9-9-2019
Van	Projectteam Ombudsagenda 2020 (██)
Aan	Ambtsdragers en MT

Jullie gaan op 1 oktober a.s. het eerste concept voor Ombudsagenda 2020 met elkaar bespreken. Hieronder informeren we jullie kort over voortgang en de planning t/m 1 oktober.

Voortgang

Eind juni zijn de sectoren (incl. Ombudsplein) gevraagd in gesprek te gaan over invulling van de Ombudsagenda 2020. Daarbij worden ze ondersteund door de projectleiders, omgevingsmanagers en communicatieadviseurs. Van sommige sectoren/ teams hebben we input inmiddels ontvangen.

Planning t/m 1 oktober: zie bijlage.

De externe blik op onze Ombudsagenda is op verschillende manieren gewaarborgd:

- op 4 juli vond reeds een bijeenkomst met externen plaats waar de thema's van Ombudsagenda 2020 zijn toegelicht en waar onze externe partners zijn gevraagd om hun reactie (in relatie tot hun eigen activiteiten);
- in de voorbereiding voor het congres is al met veel externen gesproken ('denk- en inspiratiesessies'); input hiervan wordt nader geanalyseerd op relevantie voor Ombudsagenda 2020; ook het KANTAR-onderzoek wordt hierbij betrokken;
- in het najaar wordt opnieuw een bijeenkomst gepland met externen n.a.v. Ombudsagenda 2020.

Op 1 oktober wordt het concept Ombudsagenda 2020 aan de ambtsdragers en sectorhoofden voorgelegd. Dit bevat:

- per thema een opsomming van activiteiten die in 2019 gestart zijn en zullen doorlopen tot in 2020
- per thema voorstellen voor activiteiten in 2020 ("activiteiten" omvat o.a. terugblikonderzoeken en monitoring)
- voorstellen voor een vijfde thema, met daarbij voorstellen voor activiteiten binnen dat vijfde thema
- een voorstel voor het koppelen van *Sustainable Development Goals* aan Ombudsagenda 2020;
- een 'governance'-planning voor 2020 (en daarop volgende jaren) voor het monitoren van de lopende Ombudsagenda en het voorbereiden van de nieuwe Ombudsagenda
- voorstel voor publiceren/ actueel houden voor Ombudsagenda op onze website

Bijlage: Planning t/m 1 oktober

Datum/ periode	Activiteit
4 juli	Bijeenkomst met externen over Ombudsagenda 2020
23 juli	Input van sector VMM voor Ombudsagenda 2020
26 augustus	Input van team KOM voor Ombudsagenda 2020
6 september	Eerste versie maken van concept Ombudsagenda 2020
9 september	Bespreking/ analyse van input vanuit 'denk- en inspiratiesessies' voor Ombudsagenda 2020
weken van 9 en 16 september	Gesprekken met coördinatoren over hun bijdrage aan Ombudsagenda 2020 (incl. bijdrage Veteranenombudsman)
17 september	Overleg van sector WIO over Ombudsagenda 2020
17 september	Overleg met contentspecialist, contentmanager, webmanager en omgevingsanalisten over Ombudsagenda 2020
uiterlijk 20 september	Input van sector WZ voor Ombudsagenda 2020
uiterlijk 20 september	Input van Ombudsplein voor Ombudsagenda 2020
uiterlijk 20 september	Tussentijds overleg met sectorhoofden over concept Ombudsagenda 2020
23 september	Integrale bespreking van concept Ombudsagenda 2020 in overleg van projectleiders, omgevingsmanagers en communicatieadviseurs (No én KOM)
24 september	Rondsturen van concept Ombudsagenda 2020 aan ambtsdragers/ sectorhoofden
doorlopend tot 24 september	Concept steeds opnieuw aanpassen aan nieuwe input vanuit diverse overleggen/ anderszins
1 oktober	Overleg van ambtsdragers en sectorhoofden: bespreking concept Ombudsagenda 2020.

Notitie

Onderwerp	Ombudsagenda 2020: Eerste concept
Datum	24-9-2019
Van	Projectteam Ombudsagenda 2020 ([REDACTED])
Aan	Ambtsdragers en MT-leden

Doel bespreking

- Besluitvorming over welke onderwerpen wel/ niet per thema (zie bijlagen 1 t/m 8)
- Besluitvorming over het vijfde thema (zie bijlage 7).
- Gedachtevorming over governance planning Ombudsagenda's (zie bijlage 9)
- Gedachtevorming over het verbinden van de *Sustainable Development Goals* aan Ombudsagenda 2020 (toelichting tijdens de bespreking)
- Gedachtevorming over publicatie van Ombudsagenda 2020 op de website (toelichting tijdens de bespreking)

Afbakening en vervolg

Deze notitie bevat per thema een lijst van voorstellen voor onderwerpen. activiteiten: verkenningsonderzoek, terugblikonderzoek of anderszins onderzoek (in brede zin: alle activiteiten die gericht zijn op beïnvloeding). De notitie bevat nog geen planning voor 2020. De uitkomsten van deze bespreking zullen gebruikt worden voor een Ombudsagenda 2020, inclusief planning en geschikt voor publicatie. Dit tweede concept zal voor besluitvorming worden voorgelegd in november. Tussentijdse versies zullen worden voorgelegd aan sectorhoofden en ambtsdragers.

Bijlagen

1. Vraag-/ discussiepunten + toelichting
2. Context voor Ombudsagenda 2020: De overheid op afstand
3. Thema 1: Fundamentele Rechten
4. Thema 2: Armoede
5. Thema 3: Participatie en Invloed
6. Thema 4: Toegang tot Voorzieningen
7. Thema 5: Leefomgeving/ Klimaatopgave
8. Onderzoekscyclus
9. Governance planning Ombudsagenda's

Bijlage 1 – VRAAG-/ DISCUSSIEPUNTEN + TOELICHTING

1. Welke onderwerpen willen we op de Ombudsagenda plaatsen?

Toelichting:

Per thema is een lijst van onderwerpen opgenomen (zie bijlagen 3 t/m 7). Per onderwerp is een kleurcode aangebracht (in de eerste kolom):

- **GROEN** = Dit betreft onderwerpen die op de Ombudsagenda 2019 staan en doorlopen tot in 2020 of waarover al in een eerdere fase besloten is dat dit in 2020 op de Ombudsagenda komt. Deze komen dus in beginsel op Ombudsagenda 2020.
- **GEEL** = Dit betreft onderwerpen waarvan het probleem in beginsel helder is. Aanpak + planning nog niet altijd. Wel voldoende rijp om opgepakt te worden. Per onderwerp wordt een advies gegeven (laatste kolom). Bij elk advies is zoveel mogelijk een indicatie gegeven om wat voor soort onderzoek het gaat (verkenningsonderzoek, onderzoek, terugblikonderzoek; zie bijlage 8 voor een toelichting).

→ Zijn jullie akkoord met deze adviezen?

Richting voor de discussie

- **De "etalage"**. De keuze voor onderwerpen gaat niet over wat we wel/ niet gaan doen, maar over wat we in de "etalage" van de Nationale ombudsman willen plaatsen. Dit is in de adviezen zoveel mogelijk meegenomen. Onderwerpen die we niet nu op de Ombudsagenda plaatsen, kunnen we overigens ook later in 2020 nog oppakken. De Ombudsagenda biedt immers ruimte, zoals dit jaar is gebeurd, voor het maken van updates.
- **De overheid op afstand**. In verschillende gesprekken (intern en extern) doemde het beeld op van een overheid op afstand (zie bijlage 2). Dit lijkt een rode draad die door alle thema's heengaat. In de adviezen is ook gekeken in hoeverre onderwerpen hierop aansluiten.
- **Kort en krachtig**. De kracht van de Ombudsagenda zit in de beperking: hoe voller de "etalage" raakt, hoe onoverzichtelijker die ook wordt. Bij de advisering is hiermee rekening gehouden. Een verwante vraag is: kunnen we het waar maken? Hoe groter de ambitie, hoe groter ook weer het afbreukrisico als we onderwerpen bij nader inzien niet kunnen oppakken.
- **Balans**. Een uitgebalanceerde Ombudsagenda biedt zoveel mogelijk een evenwicht, in bijvoorbeeld aantal onderwerpen per thema, of in de verdeling van aantal onderwerpen tussen ombudsmannen. In de adviezen is ook geprobeerd deze balans te vinden. Hoe dit uitpakt, laat het schema op de volgende pagina zien.

2. Wat wordt het vijfde thema?

Toelichting:

Bijlage 7 bevat opties voor een vijfde thema: klimaatopgave of, in bredere zin, leefomgeving. Hier wordt ook een advies gegeven. Hierbij is onder andere gekeken naar exclusiviteit van het thema, ook naar de balans in de gehele Ombudsagenda.

Verdeling van onderwerpen, per thema, per ombudsman

Thema	Aantal activiteiten/ onderzoeken conform adviezen	Verdeling ombudsmannen
Fundamentele rechten	7, waarvan: 2 doorlopen vanuit huidige Ombudsagenda 5 nieuw zijn	No en KOM samen: 2 No: 3 KOM: 1 Veteranenombudsman: 1
Armoede	7, waarvan: 3 doorlopen vanuit huidige Ombudsagenda 4 nieuw zijn	No en KOM samen: 3 No: 3 KOM: 1 Veteranenombudsman: 0
Participatie en Invloed	3, waarvan: 2 doorlopen vanuit huidige Ombudsagenda 1 nieuw is	No en KOM samen: 0 No: 2 KOM: 1 Veteranenombudsman: 0
Toegang tot Voorzieningen	7, waarvan: 3 doorlopen vanuit huidige Ombudsagenda 4 nieuw zijn	No en KOM samen: 1 No: 3 KOM: 2 Veteranenombudsman: 1
Leefomgeving/ Klimaatopgave	1 in minimale variant (3 in maximale variant)	No en KOM samen: 1 No: 0 (1 in maximale variant) KOM: 0 (1 in maximale variant) Veteranenombudsman: 0
<i>Totaal:</i>	25 (27 in maximale variant), waarvan: 10 doorlopen vanuit huidige Ombudsagenda 15 (17) nieuw zijn	No en KOM samen: 7 No: 11 (12) KOM: 5 (6) Veteranenombudsman: 2
	Ter vergelijking: Ombudsagenda 2019 bevat 24 onderwerpen.	

Bijlage 2 – CONTEXT VOOR OMBUDSAGENDA 2020: DE OVERHEID OP AFSTAND

Op verschillende gebieden nemen private organisaties taken van de overheid over. Veel gemeenten hebben taken (schuldhulpverlening bijv.) uitbesteed aan particuliere instanties. Maar denk ook aan uitbesteding van re-integratie door UWV. Met de overdracht van taken zijn niet automatisch ook de bevoegdheden van de overheid overgedragen. Dit roept verschillende vragen op:

- Wat is bij die taken en bevoegdheden de rol van de overheid als regiehouder/ systeemverantwoordelijke?
- Welke gevolgen heeft dat voor burgers?
- Waar kunnen burgers terecht met hun vragen/ klachten? Hoe wordt voorkomen dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd en hoe houdt de overheid zicht op de beantwoording van die vragen en behandeling van klachten? En wat kan daarvan worden geleerd?
- Wat is de achterliggende diagnose voor de uitbesteding van taken? Is dit het gevolg van (gemeentelijke) overheden die geen (financiële of personele) ruimte meer hebben om die taken zelf uit te voeren?

Dit thema/ onderwerp is zowel intern als extern voorgesteld, hetzij als thema, hetzij als onderwerp voor de Ombudsagenda ("Fundamentele Rechten", "Toegang tot Voorzieningen"). In bijv. de Denk- en Inspiratiesessies van dit jaar hebben diverse deelnemers hun zorg geuit over een overheid die op afstand komt te staan, bijv. door decentralisering, door uitbesteding van taken aan semipublieke/ private instanties, of door taken over te laten aan burgers. Uit bijvoorbeeld het KANTAR-onderzoek blijkt de behoefte van burgers aan simpele procedures, liefst via één loket, en aan persoonlijke aandacht (met name bij mensen uit lagere sociale klasse).

Voor de ombudsman ligt hier ruimte om bijvoorbeeld:

- minimale normen te stellen voor decentralisatie/ uitbesteding van overheidstaken (zie bijv. ook het eindrapport "Lage drempels, hoge dijken" van de Commissie Remkes);
- aandacht te vragen voor behoorlijke klachtbehandeling (er moet altijd een overheid aanspreekbaar/ benaderbaar zijn). Zie bijv. de visie die de Nationale ombudsman gaf op het ontbreken van een tweede-klachtvoorziening (zie brief No aan de Ombudscommissie Eindhoven).

In interne/ externe gesprekken is ook benoemd dat de samenleving polariseert. Dat past binnen een trend waarin diversiteit steeds meer in beeld komt en door mensen zelf wordt benadrukt. Dat vraagt om een andere rol van de overheid, bijvoorbeeld om hun keuze en beleid toe te lichten. Zeker in een samenleving waarin de toegang tot allerlei media het spuien van kritiek eenvoudiger maakt, wordt uitleg over beleidskeuzen steeds belangrijker.

Gesprekspartners van de ombudsman (zie bijv. de Denk- en Inspiratiesessies) hebben hun zorgen geuit over de vraag of de overheid in staat is die nieuwe rol te vinden. De overheid lijkt deels nog te blijven hangen in het beeld van de 'burger is consument' (homo economicus), gekoppeld aan een te optimistisch beeld over de zelfredzaamheid van burgers? Is de overheid aan te sluiten bij verwachtingen van burgers over de overheid? Ook hier lijkt de overheid op afstand te staan.

Bijlage 3 – THEMA 1: FUNDAMENTELE RECHTEN

	Onderwerp	Ombudsman	Toelichting	Wel/ niet op de Ombudsagenda
1.	Migratie internationaal	No	Onderzoek. Aandacht voor vluchtelingenproblematiek op de Griekse eilanden en Caribisch Nederland. Staat reeds op huidige Ombudsagenda. Project loopt tot eind 2020.	Komt op de Ombudsagenda.
2.	Inburgering	No	Terugblikonderzoek. Vervolg op eerder rapport over inburgering: <i>Een valse start: een onderzoek naar behoorlijke inburgering (2018/065)</i> . Staat reeds op huidige Ombudsagenda. Start eind 2019 en loopt door in 2020.	Komt op de Ombudsagenda.
3.	Handreiking 3IVRK	KOM	Onderzoek. Handreiking en stappenplan waarmee professionals geholpen worden het belang van het kind (artikel 3 IVRK) een eerste overweging te laten zijn bij besluitvorming. Het betreft een meerjarenplan waarin het met name gaat om de versterking/ondersteuning van professionals.	Advies: pas in de loop van 2020 op de Ombudsagenda plaatsen (bij een update). Het bevindt zich nog in te prille fase.
4.	Woonwagens	No met KOM	Onderzoek. Loopt al en loopt door tot in het eerste en tweede kwartaal 2020. Dit is een vervolg op het onderzoek in 2017. We vragen door middel van verschillende activiteiten aandacht voor het perspectief van woonwagenbewoners bij gemeenten, BZK, Platform 31 en de VNG. Zo zullen we onder andere een rondetafelbijeenkomst met burgemeesters organiseren.	Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen.
5.	Vechtscheiding/ ouderverstoting	KOM evt. met No	Onderzoek. Er blijven bij de KOM onverminderd veel hulpvragen binnenkomen die te maken hebben met vechtscheidingen en/of ouderverstoting. De KOM kan hier veelal niet op interveniëren, maar het kan aanleiding zijn om hier een visie op te ontwikkelen die gepubliceerd zou kunnen worden.	Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen, mede omdat het een maatschappelijk gevoelig onderwerp is. Plaatsen op de Ombudsagenda kan aandacht voor het onderzoek genereren die mogelijk contraproductief is voor onze beïnvloeding.
6.	Recht op vrije tijd	KOM	Onderzoek. Al langere tijd komen er via meerdere wegen (media, onderzoeken) signalen binnen over drukte en stress bij kinderen en jongeren. Dit betreft niet alleen kwetsbare kinderen maar alle groepen kinderen. De stress beperkt zich niet alleen tot schoolstress maar ook in hun vrije tijd ervaren ze steeds meer drukte. Het recht op vrije tijd is ook een kinderrecht.	Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen.

7.	Toegang tot en wijze van klachtbehandeling	No evt. met KOM	<p>Onderzoek.</p> <p>Burgers hebben recht op een goede behandeling door de overheid. Hierbij hoort ook goede toegang tot een klachtenproces, waarbij de burger serieus wordt genomen en een correcte afhandeling van klachten. We merken dat organisaties hier verschillend mee omgaan, zowel bij rijks- als medeoverheden. Hierbij speelt ook de discussie wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van beleid. Bij mandatering of private uitbesteding van taken blijft de overheid verantwoordelijk, maar hierbij schuiven de verantwoordelijkheid vaak ook door.</p>	<p>Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen. Sluit goed aan bij de geschetste context voor Ombudsagenda 2020 ("Overheid op afstand").</p>
8.	A.I.	No	<p>Onderzoek.</p> <p>Dit onderwerp is zowel intern als extern voorgesteld. In bijv. de Denk- en Inspiratiesessies is aandacht gevraagd voor richtlijnen voor het omgaan met zelflerende systemen (Frankrijk bijv. heeft op AI-gebied een strategie ontwikkeld, in het kort: als je het niet kunt uitleggen, moet je het niet doen of terugdraaien). In een onderzoek naar dit onderwerp kunnen we aandacht besteden aan nieuwe issues zoals "regie op gegevens?", en dan met name de vraag hoe burgers ervoor kunnen zorgen dat overheid herstellen als die fouten in de zelflerende AI-systemen zitten (hier is een link met basisregistraties, waar de Rekenkamer en wij al eerder het een en ander over hebben gezegd).</p>	<p>Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen. Het onderwerp stond uiteraard al op Ombudsagenda 2019, toen met de titel "Risicoprofilering" onder het thema Digitalisering. De bijeenkomst die hierin stond aangekondigd, heeft niet plaatsgevonden. Het onderzoek zou wel een nadere focus moeten krijgen in termen van wat we willen beïnvloeden.</p>
9.	Privacy & zorg	No	<p>Verkenningsonderzoek.</p> <p>We willen onderzoeken of burgers in de zorg tegen privacykwesties aanlopen en hoe de overheid daarmee omgaat.</p>	<p>Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen. Dit onderzoek is in zekere zin een vervolg op het onderzoek naar privacy in ketenoverleggen ("Van wie is die privacy eigenlijk?"). Beter kunnen we dat laatste onderzoek blijven monitoren en in gesprek blijven met de Autoriteit Persoonsgegevens.</p>
10.	Schaderegelingen/ behandelingsduur Defensie	Veteranen	<p>Onderzoek.</p> <p>Geplande publicatie mei/juni 2020.</p> <p>Centraal in het onderzoek staat de behandelingsduur van claims/schaderegelingen. Ondanks de regeling volledige schadevergoeding blijkt in de praktijk dat het vele jaren duurt voordat een overkomst gesloten wordt, of zelfs helemaal niet. Hierover wijzen partijen (Defensie) en veteranen (belangenbehartiger) veelal naar elkaar. Daarnaast spelen er nog andere vragen bij veteranen (wanneer komt een zaak bij de Landsadvocaat terecht en wanneer bij de afdeling Claims, kan je als je de rvs procedure bent ingegaan alsnog een aansprakelijkstelling vragen, wanneer kom je in aanmerking voor een voorschot?). Kortom, er is nog veel onduidelijk (transparantie). De Veteranenombudsman ziet een kans, mede door het bij elkaar brengen van betrokken partijen, knelpunten te onderkennen en oplossingsrichtingen te verkennen.</p>	<p>Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen.</p>

Bijlage 4 – THEMA 2: ARMOEDE

	Onderwerp	Ombudsman	Toelichting	Wel/ niet op de Ombudsagenda
11.	Kwetsbare jongeren 18-/18+ problematiek in Caribisch Nederland	No en KOM	Onderzoek. Start in 2019, maar loopt door in 2020.	Komt op de Ombudsagenda.
12.	Alleenstaande ouders en kinderen rond armoedegrens in Caribisch Nederland	No en KOM	Onderzoek. Start medio 2020.	Komt op de Ombudsagenda.
13.	Caribisch Nederland	No en KOM	Onderzoek. Gepland voor eind 2020. Integrale visie op basis van de drie doelgroeponderzoeken	Komt op de Ombudsagenda.
14.	Toegang schuldhulpverlening 251 gemeenten	No	Terugblikonderzoek. We hebben in 2018 gezegd dat we de monitor na 2 jaar zouden herhalen.	Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen. Er gebeurt veel op dit terrein. Gemeenten zijn momenteel erg actief. Handreiking is net uitgebracht. De staatssecretaris van SWZ bovenop. Geadviseerd wordt om volgend jaar te bekijken of dit terugblikonderzoek geschikt is voor Ombudsagenda 2021.
15.	Huisvesting/ dakloosheid als aspect van huisvestingsprobleem	KOM	Onderzoek. Dit is het vervolg op een verkenning in 2019. Er komen bij de KOM veel signalen binnen over huisvestingsproblemen. Het is tevens een thema dat met toenemende regelmaat in het nieuws verschijnt. Onderzoek 'campingkinderen' kan hier mogelijk onderdeel van uit kunnen maken.	Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen.
17.	Dalende instroom in de WSNP	No	Onderzoek. Steeds minder burgers komen in aanmerking voor een schone lei via de Wsnp. De instroom in de Wsnp daalt al jaren en de ombudsman vindt dit een zorgelijke ontwikkeling. In dit onderzoek wil de No de gevolgen voor de burger in beeld brengen van deze dalende instroom in de Wsnp. Tegen welke belemmeringen en uitsluitingen lopen zij aan en welke gevolgen heeft dit voor hen en hun gezin?	Advies: WEL de Ombudsagenda plaatsen. Het verkenningsonderzoek staat immers ook al op de Ombudsagenda 2019.
18.	Werkende armen	No	Onderzoek. Dit onderwerp is zowel intern als extern voorgesteld. Verschillende groepen vallen hieronder: zzp'ers, beschut werkers, wajongers, mensen met minimumloon, mensen die vanuit uitkering wil gaan werken, eenverdieners (incl. alleenstaande ouders), mensen met flexibele/ tijdelijke werkcontracten. Denk aan drempelbedragen waardoor werken niet loont met kans op	Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen. Met dit onderzoek doen we recht aan de nieuwe focus van het thema Armoede (voorheen: Armoede en Schulden).

			armoedeval. Denk ook aan studenten die tussen oude en nieuwe leenstelsel vallen. Verschillende activiteiten zijn nodig. Verschillend per groep.	
19.	Problemen rond de uitvoering van de kostendelersnorm/samenwoonkorting	No	<p>Onderzoek.</p> <p>In eerdere onderzoeken van de No (o.a. het onderzoek naar knelpunten van vrouwen in de vrouwenopvang) is duidelijk geworden dat in de uitvoeringspraktijk problemen ontstaan als gemeenten ten onrechte de kostendelersnorm hanteren bijvoorbeeld als vrouwen in een vrouwenopvang staan ingeschreven. Niet alleen bij vrouwen in de opvang speelt dit probleem. Op tal van gebieden worden mensen geconfronteerd met het toepassen van de kostendelersnorm. Hierdoor ontstaan situaties dat mensen besluiten een zieke moeder niet in huis te nemen om voor te zorgen omdat dit consequenties zou hebben voor hun bijstandsuitkering bijvoorbeeld. Inmiddels hanteren gemeenten veelal coulance en wordt de kostendelersnorm niet altijd meer toegepast. Toch bestaat de indruk dat het in de praktijk nog wel voor problemen zorgt. Hoewel de kostendelersnorm "wet- en regelgeving" betreft waarover de ombudsman niet mag oordelen, zou een onderzoek naar de wijze waarop de kostendelersnorm in de praktijk wordt toegepast (en waar burgers in de praktijk tegen aanlopen) tot de mogelijkheden kunnen behoren.</p>	Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen.
20.	Invordering door waterschappen en gemeenten	No	<p>Onderzoek.</p> <p>Dit onderwerp is een paraplu voor diverse problemen die nog nader geanalyseerd moeten worden. We ontvangen relatief veel klachten ontvangen over (maatwerk in) betalingsregelingen/kwijtschelding bij deze Waterschappen. Deze groep schuldeisers staat weinig in de aandacht staat. Waterschappen en gemeenten vallen niet onder de Rijksincassovisie (april 2016) en waren ook niet betrokken bij de Manifestgroep Schulden (2018). De vraag is wat gemeenten en waterschappen vinden van het vernieuwde normenkader voor behoorlijke invordering van de No en of zij hun invorderingspraktijk daaraan willen aanpassen of hebben aangepast.</p> <p>Mogelijke invalshoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verschil in beoordeling van verzoeken om kwijtschelding lokale heffingen/belastingen door gemeentes vs. waterschappen. Klachten komen van mensen die wel kwijtschelding krijgen van gemeente en niet van waterschap. Juridisch gezien kan dit, maar is wel moeilijk uit te leggen aan mensen. • Motivering in beslissingen na beroep / uitleg beoordeling beroepsschrift door waterschappen (is vaak erg summier) • Het leveren van maatwerk door waterschappen in het afspraken van betalingsregelingen; in hoeverre en op welke manier weeg je "bijzondere omstandigheden" mee? <p>Activiteiten in het kader van dit onderzoek kunnen kleinschalig zijn, zoals het organiseren van een rondetafelgesprek. Biedt een kans om het normenkader uit het rapport 'Invorderen vanuit burgerperspectief' bij waterschappen over het voetlicht te krijgen.</p>	Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen. Beïnvloeding van waterschappen/ gemeenten in het kader van dit onderzoek is ook goed mogelijk zonder plaatsing op de Ombudsagenda.

Bijlage 5 – THEMA 3: PARTICIPATIE EN INVLOED

	Onderwerp	Ombudsman	Toelichting	Wel/ niet op de Ombudsagenda
21.	Informatieverstrekking rondom vergunningverlening	No	Onderzoek. Dit is een vervolg op het onderzoek dat op de Ombudsagenda 2019 staat. In dit vervolgonderzoek volgen we 10 overheidsinstanties bij het bewust toepassen van de uitgangspunten in het rapport. Verder zorgen we er d.m.v. verschillende activiteiten voor dat de visie van de ombudsman op het netvlies van de overheid blijft staan en bekijken we de effectiviteit van ons eigen onderzoek.	Komt op de Ombudsagenda.
22.	Omgevingswet	No	Onderzoek. Dit is een vervolg op de verkenning die op de Ombudsagenda 2019 staat. De in deze verkenning geformuleerde vraagstukken werken we in dit onderzoek verder uit. Dit kan bijvoorbeeld in een vierluik. Deze vraagstukken hebben in ieder geval betrekking op participatie, digitalisering, invloed, informatieverstrekking en de rol van de overheid als regiehouder/systeemverantwoordelijke i.p.v. toezichthouder/handhaver.	Komt op de Ombudsagenda.
23.	Betrokken zijn bij je eigen behandeling ("mijn zorg, mijn zaak")	KOM	Onderzoek. Onderzoek loopt, maar wordt waarschijnlijk pas in 2020 afgerond. (Chronisch) zieke jongeren ervaren te weinig inspraakmogelijkheden bij hun medische behandeling. Het betreft een onderzoek in meerdere stappen/ fasen en mogelijke meerdere producten.	Advies: pas in de loop van 2020 op de Ombudsagenda plaatsen (bij een update). Dat geeft ruimte om op een later moment te bepalen in hoeverre plaatsing op de Ombudsagenda (eventueel van een deel van het onderzoek) bijdraagt aan effectieve beïnvloeding.
24.	Jongerenlobby	KOM	Onderzoek. We zien te weinig invloed van jongeren op beleid dat over hen gaat. Zij zijn ervaringsdeskundigen en zouden hierbij betrokken moeten worden. Vanuit de KOM willen we er in ieder geval zelf zorg voor dragen jongeren te betrekken en benaderen bij zaken die hen aangaan.	Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen.
25.	Handhaving	No	Onderzoek. Door middel van verschillende activiteiten, zoals bijeenkomsten voor decentrale overheden, willen we ervaren knelpunten en <i>best practices</i> bespreken en willen we de in het rapport <i>De kunst van handhaven</i> opgenomen visie onder de aandacht brengen en houden.	Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen. De activiteiten binnen dit onderzoek zijn voor hun effectiviteit niet afhankelijk van plaatsing op de Ombudsagenda.

Bijlage 6 – THEMA 4: TOEGANG TOT VOORZIENINGEN

	Onderwerp	Ombudsman	Toelichting	Wel/ niet op de Ombudsagenda
26.	Terugblik zorgen voor burgers / borg de zorg / complexe (zorg) casuïstiek	No	Terugblikonderzoek. Start eind 2019 en loopt door in 2020. In de afgelopen jaren hebben we al verschillende keren vastgesteld dat er problemen zijn bij de toegang/overgang, kwaliteit, kosten van de zorg (denk hierbij aan toegang en overgang Wmo/Wlz, kwaliteit en verantwoordelijkheid uitbestede taken, jeugdzorg, ouderenzorg en eigen bijdragen/abonnementstarief). In 2020 blijven we monitoren en terugblikken en onderzoek doen naar nieuwe ontwikkelingen (ook in het kader van rapport Zorgen voor burgers en Borg de zorg).	Komt op de Ombudsagenda.
27.	Overgang 18-/18+ bij statushouders	No en KOM	Verkenningonderzoek. Verkenning in 2019, mogelijk uitloop naar 2020. In 2019 is een verkenning uitgevoerd rondom 18-/18+ problematiek in brede zin. In veel domeinen gebeurt er op dit gebied al van alles. Het domein waarop weinig gebeurt, is in het geval van jonge statushouders.	Komt op de Ombudsagenda.
28.	Zelfredzame adreslozen	No	Terugblikonderzoek. Loopt door tot in januari 2020.	Komt op de Ombudsagenda.
29.	Evaluatie Passend Onderwijs	KOM	Onderzoek. Dit onderwerp is al op de jaarplanning van 2020 gezet n.a.v. een kennissessie en bijhorend advies.	Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen.
30.	Flexibilisering asielopvang	KOM	Onderzoek. Flexibilisering van de asielopvang, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen kansrijke en kansarme asielkinderen. Voor de kansarme asielkinderen is onduidelijk of hun (grootschalige) opvang voldoende kansen biedt voor onderwijs, medische verzorging e.d.	Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen.
31.	Problemen rondom de decentralisatie/ aanbestedingen	KOM	Verkenningonderzoek (mogelijk in de vorm van een meta-analyse van bijv. eigen onderzoek). Er komen bij de KOM (gevoelsmatig) steeds vaker vragen en klachten binnen over jeugdhulporganisaties die failliet gaan en/of geen contract meer krijgen vanuit de gemeente. Dit is zorgelijk omdat kinderen en jongeren hierdoor mogelijk niet de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben.	Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen. Dit onderwerp heeft overigens grote verwantschap met het onderwerp "Decentralisatie sociaal domein" (nr. 35 in deze lijst). Geadviseerd wordt dat KOM en No verkennen of, en hoe, ze deze onderwerpen met elkaar kunnen verbinden.
32.	Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt	No	Verkenningonderzoek.	Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen. In het onderzoek naar beschut

			Denk aan: jongeren, Wajongers (let op: qua doelgroepen is hier overlap met onderwerp "werkende armen").	werken heeft deze doelgroep al aandacht gehad. Mogelijk zouden we in 2021 weer aandacht kunnen geven aan deze doelgroep, maar het heeft de voorkeur voor 2020 de aandacht te richten op andere doelgroepen (met name "werkende armen").
33.	Wonen (brp, enz.)	No	<p>Onderzoek.</p> <p>1. De Nationale ombudsman heeft in 2019 verschillende bezoeken aan de provincie Groningen gebracht naar aanleiding van signalen over de versterkingsoperatie. Wij zullen de ontwikkelingen in Groningen ook in 2020 blijven volgen. Zo zullen we de regio in 2020 blijven bezoeken voor ontmoetingen met inwoners en betrokken instanties.</p> <p>2. De No ontvangt regelmatig signalen van burgers die problemen ondervinden bij de inschrijving in de BRP. Dit heeft in 2019 vooral gespeeld bij zogenoemde zelfredzame adreslozen. De ontwikkelingen op het gebied van inschrijving van de BRP blijven wij ook in 2020 volgen. Specifiek ten aanzien van zelfredzame daklozen zullen we nog vervolgcacties zoals een monitor uitvoeren. Bij dit onderwerp speelt ook de koppeling tussen burgerzaken en sociaal domein en de kostendelersnorm.</p> <p>3. De ombudsman ontvangt met regelmaat klachten die gerelateerd zijn aan wonen. Klachten omvatten veel verschillende onderwerpen. Bijvoorbeeld over beschikbaarheid van woningen, huisuitzettingen, toeslag partnerschap, dakloosheid, kostendelersnorm, woonvormen voor ouderen, of zwerfjongeren. In 2019 wordt een verkenning uitgevoerd naar een mogelijke betrokkenheid van de Nationale ombudsman op dit brede onderwerp. Deze verkenning loopt nog en wordt in 2020 vervolgd.</p>	<p>Advies: NIET op de Ombudsagenda plaatsen. "Wonen" is hier een paraplu voor meerdere onderwerpen. Voor elk daarvan blijven we in 2020 actief, maar voor ieder onderwerp is ook de vraag of onze effectiviteit plaatsing op de Ombudsagenda behoeft. Onderwerp 3 zou mogelijk volgend jaar (als de verkenning is uitgevoerd) rijp kunnen zijn voor de volgende Ombudsagenda.</p>
35.	Decentralisatie sociaal domein	No	<p>Terugblikonderzoek</p> <p>In 2020 is het sociaal domein 5 jaar gedecentraliseerd. Een goed moment om te onderzoeken wat 'de stand van het sociaal domein' nu is voor burgers. We zouden bijv. 10 gemeenten kunnen selecteren en bekijken hoe de toegang tot Jeugd, Wmo, Participatiewet, Schuldhulpverlening daar is geregeld. En dan niet alleen bekijken wat beter kan, maar ook wat al goed gaat en waar andere gemeenten van zouden kunnen leren. Denk ook aan ons eerdere rapport <i>Terug aan tafel</i>.</p> <p>Belangrijke context voor dit onderzoek is het tekort aan middelen bij gemeenten. Dit zet de uitvoering van taken onder druk. Waar gaat dit schuren in de uitvoering van het Sociaal Domein?</p>	<p>Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen.</p>
36.	Veteranen in detentie; (toegang tot) zorg.	Veteranen met No	<p>Onderzoek.</p> <p>Geplande publicatie okt/nov 2020.</p> <p>Centraal in dit onderzoek staat de (toegang) tot zorg (behandeling) en reclassering. Is in de huidige strafrechtketen oog voor het perspectief van de veteraan, zeker vanuit het oogpunt van de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft naar deze groep op grond van de Veteranenwet uit 2014.</p>	<p>Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen.</p>

Bijlage 7 – THEMA 5: LEEFOMGEVING / KLIMAATOPGAVE (ENERGIETRANSITIE) of DE OVERHEID OP AFSTAND

	Onderwerp	Ombudsman	Toelichting	Wel/ niet op de Ombudsagenda
37.	Ruimtelijk inpassing van windmolenparken en zonneweiden	No	Verkenningsonderzoek.	Afhankelijk van keuze thema. Indien leefomgeving, dan is een mix nodig van onderwerpen rond klimaatopgave en onderwerpen die daarbuiten liggen. Thema Leefomgeving: advies = NIET op Ombudsagenda Thema Klimaatopgave: advies = WEL op Ombudsagenda Dit onderwerp kan ook ondergebracht worden bij het thema: PARTICIPATIE EN INVLOED.
38.	Energietransitie	No met KOM	Onderzoek. Mensen worden geacht hun huis (zonnepanelen, van het gas af, enz.) en vervoersmiddel (elektrische auto) te verduurzamen. Verschillende problemen: <ul style="list-style-type: none"> • Is informatie over hoe mensen dit kunnen doen, voldoende betrouwbaar en voldoende beschikbaar? • Heeft iedereen de middelen (armoede) of de mogelijkheden (denk aan huurders) om te verduurzamen? <p>Verschillende vraagstukken kunnen worden uitgediept en uitgewerkt, zoals de rol van de overheid als systeemverantwoordelijke/regiehouder, informatieverstrekking, groter verschil tussen burgers onderling (armer-rijker), betrouwbaarheid van de overheid m.b.t. nakomen van afspraken Klimaatakkoord en de verhouding privaat en overheid. Kan ook als vijfde thema, vanuit strategisch oogpunt zou dit wenselijk zijn.</p> <p>Verschillende instanties zoals het Nibud hebben zich uitgesproken over de zorgen die zij hebben voor kwetsbare groepen die de gevolgen van de energietransitie niet kunnen dragen. Burgers weten vaak (nog) niet hoe hen dit raakt en overheden worstelen met de vraag hoe ze de verschillende belangen moeten afwegen en hoe ze goed beleid kunnen ontwikkelen. Daarbij wijzigt het beleid zo vaak dat de overheid als onbetrouwbaar kan worden gezien.</p>	Advies: WEL op de Ombudsagenda plaatsen (los van de keuze voor thema), mits nadere focus wordt aangebracht. Afhankelijk van de focus kan het ook worden ondergebracht bij de thema's ARMOEDE, TOEGANG TOT VOORZIENINGEN of PARTICIPATIE EN INVLOED. De voorkeur een focus aan te brengen die past bij PARTICIPATIE EN INVLOED: deze heeft nog weinig nieuwe onderwerpen.
39.	Rol van de overheid bij milieu- en gezondheidsproblematiek	No	Onderzoek. Vergunningen kunnen op grond van wet- en regelgeving worden verleend. De (Europese) normen liggen hierin al besloten. Zorgen over de gevolgen voor het milieu of over de gezondheid zijn op zichzelf geen aparte weigeringsgronden. Er bestaan verschillende rapporten, maar er is volgens de rechtspraak onvoldoende bewijs om vergunningen op grond daarvan tegen te houden. Hoe ver	Afhankelijk van keuze thema. Indien leefomgeving, dan is een mix nodig van onderwerpen rond klimaatopgave en onderwerpen die daarbuiten liggen. Dit en het volgende onderwerp nemen als kern de zorgplicht van de overheid. Advies: niet beide onderwerpen op de

			strekt de zorgplicht van de overheid/hoe dient de overheid haar rol van regiehouder/systeemverantwoordelijke in te vullen?	Ombudsagenda plaatsen (los van de vraag of thema leefomgeving of klimaatopgave wordt).
40.	Veiligheid	No	Onderzoek. Gezondheidsrisico's, fijnstof, externe veiligheid, Straling (G5). Het zijn gevaren waar we in een dichtbevolkt land elke dag mee te maken hebben. Veel ervan is vastgelegd in regelgeving, maar de overheid heeft ook een zorgplicht voor die risico's waarvan niet alles is vastgelegd. Hoe ver reikt die zorgplicht en hoe raakt dat de burger. Zeker als de burger daarover klaagt bij de overheid.	Afhankelijk van keuze thema. Indien leefomgeving, dan is een mix nodig van onderwerpen rond klimaatopgave en onderwerpen die daarbuiten liggen. Dit en het vorige onderwerp nemen als kern de zorgplicht van de overheid. Advies: niet beide onderwerpen op de Ombudsagenda plaatsen (los van de vraag of thema leefomgeving of klimaatopgave wordt).
41.	Krimpgebieden	KOM	Onderzoek. Voorzieningen verdwijnen uit het dorp, het is ver fietsen naar school, verdwijnend OV. Als dit onderwerp al in het nieuws is, dan komen vooral bejaarden/ouderen aan het woord of het gaat over economische consequenties. Het zou goed zien de stem van kinderen over dit onderwerp te laten horen. NB: het onderwerp is ook naar voren gekomen bij een gesprek met plattelandsjongeren en bij de ENOC-bijeenkomst.	Afhankelijk van keuze thema. Valt niet binnen thema Klimaatopgave. Wel binnen leefomgeving. Leefomgeving: advies = WEL op Ombudsagenda. Is ook interessant voor No. Samen focus zoeken.

Wel/ niet als vijfde thema op de Ombudsagenda
<p>OPTIE 1: KLIMAATOPGAVE ALS THEMA</p> <p>Argumenten voor het thema Klimaatopgave</p> <ul style="list-style-type: none"> De klimaatopgave waar onze samenleving voor staat en die de overheid mede vorm moet geven, is urgent, zal veel impact hebben op burgers en zal het publieke debat nog vele jaren blijven beheersen. Het is daarom een strategische keuze om dit als thema te kiezen. De Nationale ombudsman kan laten zien oog te hebben voor het burgerperspectief in vraagstukken rond klimaatopgave. <p>Argumenten tegen het thema Klimaatopgave</p> <ul style="list-style-type: none"> Als thema is de klimaatopgave niet voldoende exclusief. De onderwerpen die hieronder vallen, kunnen ook onder andere thema's geschaard worden. Vraagstukken rond bijv. windmolenparken draaien uiteindelijk om de wijze waarop de overheid de leefomgeving inricht en daarbij aan burgers ruimte biedt voor participatie en invloed. Vraagstukken rond bijv. beleid voor verduurzaming van huizen raken in de kern aan het thema armoede (hoe kunnen mensen met lage inkomens bijv. zonnepalen betalen?). De klimaatopgave is een politiek onderwerp en gaat zeer specifiek over beleid en regels die de politiek bezig is op te stellen. Door dit als specifiek thema te benoemen kan de suggestie worden gewekt dat wij partij willen zijn in dat inhoudelijke debat. In de debatten rond klimaat en energietransitie spelen voortschrijdende/ voorlopige wetenschappelijke inzichten een grote rol. Deze worden benut om het eigen gelijk te ondersteunen (gevaar van straling bij hoogspanningsmasten) of juist bestreden. Voor burgers is niet altijd duidelijk wat waar is of niet, wat reeds breed gedragen wetenschappelijke consensus is of het voorwerp van wetenschappelijke controverse. Het is voor de Nationale ombudsman ingewikkeld hierin een rol te spelen. Hij kan geen partij kiezen voor een positie in dit debat. Dat zou hem tot onderdeel

maken van een maatschappelijk en politiek geladen debat. Een positie die beter bij de Nationale ombudsman past, is om de overheid aan te sporen goed om te gaan met het polariserende debat. Maar dan verschuift de focus van klimaatopgave naar bijv. het recht van burgers om goed te worden geïnformeerd.

OPTIE 2: LEEFOMGEVING ALS THEMA

Het thema Leefomgeving is breder: het kan onderwerpen rond de klimaatopgave omvatten, maar ook onderwerpen die daarbuiten liggen, maar nog steeds aan de leefomgeving van burgers raken. Denk aan de kwestie van de gaswinning in Groningen of die van luchthavens bij bijv. Lelystad. Een keuze voor leefomgeving als thema laat ruimte om onderwerpen als klimaatopgave op te pakken. Maar ook hier speelt de vraag of leefomgeving als thema voldoende exclusief is. Veel van de onderwerpen kunnen ook dan opgepakt worden onder de andere thema's.

Advies

Leefomgeving/ klimaatopgave NIET als vijfde thema kiezen. De voorgestelde onderwerpen kunnen ook onder de andere thema's worden ondergebracht. Dat levert een meer uitgebalanceerde Ombudsagenda op. Het onderwerp "energietransitie" zou bijvoorbeeld kunnen worden ondergebracht bij het thema PARTICIPATIE EN INVLOED. Dit thema heeft namelijk nog weinig nieuwe onderwerpen. Bij een keuze voor leefomgeving/ klimaatopgave wordt de Ombudsagenda omvangrijker.

Bijlage 8 – ONDERZOEKSCYCLUS

Activiteit		Overheid	Rol ombudsman
<i>Verkenningsonderzoek</i>			Verkennen wat het probleem is vanuit burgerperspectief, dan wel wat de ruimte is voor beïnvloeding door de ombudsman
<i>Onderzoek (beïnvloeding)</i>	<i>Agendering</i>	Overheden (h)erkennen problematiek (vanuit burgerperspectief) niet	Agenderen zodat de overheid de problematiek (h)erkent
	<i>Aanzetten tot actie</i>	Overheden (h)erkennen problematiek, maar ondernemen nog te weinig actie	Aansporen tot actie
	<i>Aanbevelingen geven</i>	Overheden ondernemen concrete actie, maar nemen niet de regie (op bijv. de keten of op de oplossingsrichting)	Concretiseren van benodigde acties/ Richting geven aan acties
	<i>Monitoring</i>	Overheden zijn in regie en gaan aan de slag met verbeteringen	Follow-up/ vinger aan de pols houden
<i>Terugblikonderzoek</i>		Hebben overheden het op orde?	Evalueren (na verloop van tijd) hoe overheden met aanbevelingen uit een eerder rapport zijn omgegaan, dan wel of zij anderszins verbeteringen hebben doorgevoerd.

Bijlage 9 – GOVERNANCE PLANNING OMBUDSAGENDA'S

Periode		Ombudsagenda lopende jaar	Verantwoordelijk	Ombudsagenda volgende jaar	Verantwoordelijk
Eerste kwartaal	Januari	Publicatie op website (<i>NB: hiermee eindigt het project; verantwoordelijkheid voor lopende Ombudsagenda gaat over naar projectleiders</i>)	Projectteam Ombudsagenda	Opdracht verlenen voor nieuwe Ombudsagenda/ projectteam	MT
	Februari			Opleveren projectplan Formuleren voorstel voor thema's	Projectteam Ombudsagenda
	Maart			Besluitvorming over nieuw projectplan Besluitvorming over voorstel voor thema's	MT Mt en ambtsdragers
Tweede kwartaal	April	Bespreking voortgang Ombudsagenda Evaluatie van externe reacties op publicatie Ombudsagenda	Projectleiders en MT		
	April t/m juni			Verzamelen en analyseren van interne/ externe ideeën voor activiteiten per thema	Projectteam Ombudsagenda
	Juni	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda en MT
		Besluitvorming over actualiseren Ombudsagenda (update)	MT en ambtsdragers		
Derde kwartaal	Juli t/m september			Maken eerste concept Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda
Vierde kwartaal	Uiterlijk begin oktober			Bespreking eerste concept	MT en ambtsdragers
	Eind november			Besluitvorming Ombudsagenda	MT en ambtsdragers
	December	Evaluatie Ombudsagenda (= input voor opdrachtverlening voor Ombudsagenda van het volgende jaar)	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Vorbereiding publicatie Ombudsagenda op website	Projectteam Ombudsagenda

Mirjam Winkel

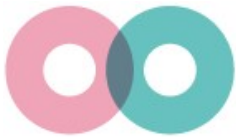
Van: Frans Weerkamp
Verzonden: maandag 11 november 2019 15:44
Aan: Secretariaat Nationale ombudsman
CC: Jos Verpaalen; Annemarie Tuzgöl
Onderwerp: Overleg ombudsagenda 2020

Ha Margreeth,

Op verzoek van Reinier, wil je op 22 november van 11:00-12:00 uur een vooroverleg over de ombudsagenda 2020 inplannen? En daarvoor ook Annemarie en Jos Verpaalen uitnodigen?

Met vriendelijke groet,

Frans Weerkamp
omgevingsmanager



Nationale ombudsman

T +31 70 850 69 26

M +31 6 1138 7351

E f.weerkamp@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Notitie

Onderwerp	Ombudsagenda 2020
Datum	28-11-2019
Van	Projectteam Ombudsagenda 2020 ([redacted]) en [redacted] [redacted] (Portefeuillehouder MT)
Aan	Ambtsdragers en MT-leden

Inleiding

Voorbereidend over het ambtsdragers/MT-overleg (09/12/19) hebben we met jou een overlegmoment gepland om de Ombudsagenda 2020 te bespreken. Tijdens dit overleg vragen we jouw mening over de keuze van onderwerpen op de agenda, de invulling van het vijfde thema en de wijze waarop we de agenda publiceren en bijhouden. NB zoals we bespraken is dit niet de definitieve tekst, omdat we op basis van ons overleg de agenda verwachten aan te passen. Het overleg staat ovb gepland voor 28 november.

Vervolg

- 3 december: finaliseren concept Ombudsagenda 2020, op basis van jouw input.
- 9 december: MT/ambtsdragers-overleg
- 11 december: voorbereiden van publicatie van Ombudsagenda 2020 op de website
- 11 december: vertalen van Ombudsagenda 2020 naar het Engels.
- Januari: publicatie van Ombudsagenda 2020 via de website.

Bijlagen

1. Overzicht van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020.
2. Concepttekst Ombudsagenda 2020 voor publicatie op de website.
3. Voorstel voor publicatie van een dynamische Ombudsagenda op de website.
4. Voorstel voor het verbinden van de *Sustainable Development Goals* aan Ombudsagenda 2020.
5. Voorstel voor *governance planning* Ombudsagenda's.

BIJLAGE 1. OVERZICHT VAN ONDERWERPEN VOOR OMBUDSAGENDA 2020

Toelichting: om effectief te zijn (zichtbaar en impactvol) zet de Ombudsagenda 2020 verschillende onderwerpen in de etalage. Hieronder staat een overzicht van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020, met daarbij een voorstel voor definitieve keuze onderwerpen, op basis van een inschatting van de benodigde capaciteit (projectleiders, structureel aanpakkers en onderzoekers).

THEMA 1: FUNDAMENTELE RECHTEN			
	Onderwerp	ombudsman	Planning (inschatting)
1.	Migratie internationaal	Nationale ombudsman	Na mei 2020 wordt meer bekend
2.	Vervolg inburgering	Nationale ombudsman	Loopt, resultaten worden verwacht in Q3
3.	Handreiking 3IVRK	Kinderombudsman	
4.	Woonwagens	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	Project loopt, eindigt naar verwachting na Q1
5.	Etnisch profileren	Nationale ombudsman	Project loopt, resultaten verwacht in tweede helft 2020
6.	Toegang tot recht, vervolg	Nationale ombudsman	Het onderzoek loopt, publicatie verwacht in maart 2020
THEMA 2: PARTICIPATIE EN INVLOED			
	Onderwerp	Ombudsman	Planning (inschatting)
7.	Informatieverstrekking rondom vergunningverlening	Nationale ombudsman	Loopt, resultaten verwacht in Q2
8.	Betrokken zijn bij je eigen behandeling ("mijn zorg, mijn zaak")	Kinderombudsman	
9.	Participatie bij infrastructurele rijksprojecten, vervolg	Nationale ombudsman	Onderzoek start in Q2 en eindigt na Q3
THEMA 3: TOEGANG TOT VOORZIENINGEN			
	Onderwerp	Ombudsman	Planning (inschatting)
10.	Knelpunten bij de toegang tot, kwaliteit en kosten van zorg en ondersteuning	Nationale ombudsman	Start in december 2019, eindigt naar verwachting in Q2
11.	Overgang 18-/18+ bij statushouders	Nationale ombudsman en Kinderombudsman	Eindigt naar verwachting in Q2
12.	Zelfredzame adreslozen, vervolg	Nationale ombudsman	Loopt, resultaten verwacht in april
13.	Evaluatie Passend Onderwijs	Kinderombudsman	

14.	Behandelingsduur van schaderegelingen bij Defensie	Veteranenombudsman	Start in Q1
15.	Veteranen in detentie: toegang tot zorg	Veteranenombudsman	Start in Q1
THEMA 4: ARMOEDE			
	Onderwerp	Ombudsman	Planning (inschatting)
16.	Kwetsbare jongeren 18- /18+ problematiek in Caribisch Nederland	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	Start december 2019. Eindigt in Q2
17.	Alleenstaande ouders en kinderen rond armoedegrens in Caribisch Nederland	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	Start in Q2 en eindigt in Q4
18.	Visie No op Caribisch Nederland	Nationale ombudsman	Start Q4 2020
19.	Huisvesting/ dakloosheid als aspect van huisvestingsprobleem	Kinderombudsman	
20.	Dalende instroom in de WSNP	Nationale ombudsman	Loopt, resultaten uiterlijk Q2.
THEMA 5: LEEFBAARHEID (werktitel)			
	Onderwerp	Ombudsman	Planning (inschatting)
21.	Energietransitie	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	Focus bepalen in Q1 en Q2, uitvoering in Q3 en Q4
22.	Omgevingswet: de overheid toegankelijk voor alle burgers?	Nationale ombudsman	Project loopt, resultaten tweede helft 2020.
Het voorstel is om het vijfde thema op den duur uit te breiden met andere onderwerpen. Te denken valt aan: Q-koorts, krimpregio's, aardbevingen in Groningen			

Tijdens het overleg tussen ambtsdragers en sectorhoofden op 1 oktober jl. kwam nog een aantal andere onderwerpen ter sprake voor op de Ombudsagenda 2020. Het voorstel is om deze onderwerpen op te pakken, maar niet als onderdeel van de Ombudsagenda 2020. Dankzij deze inzet verwachten we voldoende flexibiliteit te houden om in te kunnen spelen op de actualiteit. Het voorstel is om de onderstaande onderwerpen wel uit te voeren, maar (nog) niet op de Ombudsagenda:

- Het onderwerp Artificiële intelligentie wordt een verkenning, uitgevoerd in het komende jaar. Komend jaar inventariseren we wat de rol van de No kan zijn op dit onderwerp dat sterk in ontwikkeling is. Het voorstel is om op basis van de inventarisatie te komen tot een beslissing om dit onderwerp al dan niet te plaatsen op de Ombudsagenda 2021.
- Problemen rond de uitvoering van de kostendelersnorm/ samenwoonkorting wordt als verkenning opgepakt binnen de sector WIO. Dit omdat nog onvoldoende duidelijk is hoe groot de problematiek is.

- De verkenning naar problemen die werkende armen ervaren wordt opgepakt binnen de sector WIO. Veel andere organisaties zijn reeds bezig met het onderwerp, waardoor we eerst willen verkennen hoe de No van toegevoegde waarde kan zijn. Door het op de agenda te plaatsen zouden we vooraf hoge verwachtingen wekken.
- De verkenning naar de decentralisaties wordt opgepakt binnen de sector WZ (waarbij ook moet worden afgestemd met sector WIO voor wat betreft de Participatiewet en met betrekking tot het onderwerp Jeugdhulp binnen de Kinderombudsman). Veel andere organisaties zijn reeds bezig met het onderwerp (evaluatie 5 jaar na de decentralisaties). Daarom willen wij eerst verkennen op welke manier de No en KOM van toegevoegde waarde zijn. Door het op de agenda te plaatsen zouden we vooraf hoge verwachtingen wekken.

De doorvertaling van de uitkomsten van het congres mbt klachtbehandeling zijn een belangrijke werkstroom voor volgend jaar. Intern is het onderwerp belegd. Het loopt door meerdere onderwerpen heen. We stellen voor dit onderwerp niet op de agenda te plaatsen als apart project, maar een plek te geven in het voorwoord van de Ombudsagenda 2020.

De Kinderombudsman besloot om het onderzoek naar krimpgebieden en het recht op vrije tijd niet op de Ombudsagenda 2020 te plaatsen.

BIJLAGE 2. CONCEPTTEKST OMBUDSAGENDA 2020 VOOR PUBLICATIE OP DE WEBSITE

Ombudsagenda 2020

*Nationale ombudsman
Kinderombudsman
Veteranenombudsman*

Voorwoord

Burgers zijn in veel opzichten aangewezen op de overheid: voor het verkrijgen van voorzieningen als een uitkering of een vergunning, maar ook voor het waarborgen van hun fundamentele rechten of voor duidelijkheid over plannen voor hun directe omgeving. Het is dus belangrijk dat burgers de overheid goed weten te vinden. Tegelijk is die overheid opgedeeld in een groot aantal overheidsinstanties die op verschillende niveaus en met verschillende taken functioneren en de uitvoering van taken soms uitbesteden aan semipublieke of private organisaties of zelfs aan andere overheden. Als burgers vragen hebben of klachten, lukt het hun dus niet altijd bij de juiste instantie aan te kloppen. De instantie die een taak uitvoert, is niet altijd de instantie die de bevoegdheid of verantwoordelijkheid heeft. Instanties wijzen ook naar elkaar. Het verrast dan ook niet dat burgers die verschillende overheidsinstanties ervaren als een overheid op afstand.

Hoe kan een overheid weer dichtbij burgers komen te staan? Als een overheid die aanspreekbaar en benaderbaar is? Deze vragen lopen als een rode draad door de Ombudsagenda voor 2020. Ook voor dit jaar kiest de Nationale ombudsman voor vijf thema's: Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Toegang tot voorzieningen, Armoede en, tot slot, Leefbaarheid en omgeving. De eerste vier thema's stonden reeds in de Ombudsagenda 2019, maar hebben soms een nadere of andere 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.

In de Ombudsagenda 2020 wordt een nieuw thema geïntroduceerd: Leefbaarheid en omgeving. De leefbaarheid van de omgeving waar mensen wonen, werken en leven hangt in toenemende mate af van macro-economische en macro-sociale omstandigheden. In sommige gebieden in Nederland slinkt de bevolking als gevolg van vergrijzing en wegtrekkende jongeren. Dit heeft consequenties voor de leefbaarheid van de omgeving. Voorzieningen zoals openbaar vervoer en bibliotheken verminderen of verdwijnen en buurten kunnen verarmen. In andere gebieden worden burgers geconfronteerd met de inzet op een duurzame samenleving. Gebieden worden bijvoorbeeld heringericht ten behoeve van bijvoorbeeld windmolenparken, of burgers worden geacht hun huizen te verduurzamen. In meer stedelijke gebieden staat de leefbaarheid onder druk doordat woningen duurder worden.

Burgers in zulke gebieden hebben niet altijd toegang tot overzichtelijke, betrouwbare informatie over wat hun omgeving leefbaar houdt. Ook hebben burgers vaak niet de middelen of structuren om zelf de leefbaarheid van hun omgeving te vergroten. Zo hebben niet alle burgers voldoende middelen en/ of kennis om hun eigen woning duurzaam te maken. Naast onvoldoende kennis en/of middelen, is het voor burgers ook vaak onduidelijk wie verantwoordelijk is voor de leefbaarheid van hun omgeving, wat het voor hen extra moeilijk maakt om de juiste weg daarin te vinden. De leefbaarheid van de omgeving hangt af van meerdere partijen (burgers, overheden en bedrijfsleven) die per gebied of onderwerp kunnen verschillen. Bovendien is de verantwoordelijkheid hiervoor wat betreft de overheid vaak verdeeld over verschillende niveaus (gemeente, provincie, rijksoverheid), vaak ook met verschillende belangen.

Burgers mogen van de overheid verwachten dat zij ten minste faciliteert in het verkrijgen van betrouwbare informatie. Daarnaast kan de overheid een belangrijke taak vervullen in het smeden van allianties tussen diverse partijen ten behoeve van een leefbare omgeving. Kortom, de overheid kan hier een belangrijke faciliterende rol spelen.

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

1. Fundamentele rechten

Migratie internationaal

Ook in 2020 blijft migratie/vluchtelingenproblematiek hoog op de internationale agenda staan van de ombudsman. Er vallen verschillende onderwerpen en activiteiten binnen dit project. De ombudsman werkt ook in 2020 samen met de Griekse en Baskische ombudsman op migratieonderwerpen zoals de registratie en behandeling van asielverzoeken en de positie van alleenstaande minderjarige asielzoekers. In mei 2020 zal beslist worden of en welke onderwerpen de ombudsman al dan niet in samenwerking met andere IOI leden op zal pakken. De vluchtelingenproblematiek op Caribisch Nederland, met name op Bonaire, zal in 2020 in kaart gebracht worden.

Inburgering

In vervolg op het Inburgeringsonderzoek 'Een valse start' (oktober 2018) doet de ombudsman een vervolgonderzoek naar inburgering. Hebben gemeenten, het departement en ambtenaren al gehoor gegeven aan de door de ombudsman gedane oproep om ook voor de huidige groep inburgeraars al te starten met maatwerk, het op orde brengen van de basis, te zorgen voor goede informatie, te leren van klachten en inburgering te benaderen als een duurzame investering?

Handreiking 3IVRK

Dit project betreft een meerjarenplan dat gericht is op de ondersteuning van professionals om in de praktijk het belang van het kind een eerste overweging te laten zijn bij besluitvorming. Deze vereiste volgt uit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (artikel 3). De richtlijnen die volgen uit artikel 3 IVRK zijn door de Kinderombudsman uitgewerkt tot een handreiking en stappenplan waarmee professionals én jongeren zelf geholpen worden met het vooropstellen van het belang van het kind. Op 19 november 2019 is het stappenplan gelanceerd en is er een begin gemaakt met de pilots van de handreiking in verschillende jeugdzorg organisaties. In 2020 zal de N verder gaan met het bekend maken van het stappenplan bij iedereen die beslissingen neemt die invloed hebben op de toekomst van een kind. Ook zullen we verder gaan met de pilots van de handreiking waarna we de uitkomsten daarvan mee zullen nemen bij een verdere uitrol daarvan.

Woonwagens

Op 17 mei 2017 heeft de Nationale ombudsman het rapport 'Woonwagenbewoner zoekt standplaats' (2017/060) uitgebracht. Sindsdien heeft de Nationale ombudsman op verschillende manieren aandacht gevraagd voor het belang van de bescherming van de culturele identiteit, zo ook in 2020. In de eerste helft van 2020 gaat de Nationale ombudsman met burgemeesters en de minister van BZK tijdens een rondetafelbijeenkomst in gesprek over onder andere het vraagstuk ondermijnende criminaliteit.

Etnisch profileren

In 2019 is de Nationale ombudsman met overheidsinstanties die een opsporingstaak hebben in gesprek gegaan 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 verzamelde informatie, inzichten en vragen zijn voor de Nationale ombudsman aanleiding om door te gaan met dit onderzoek in 2020. De focus ligt op klachtbehandeling en de vraag wat burgers daarin van belang vinden. Uiteindelijk moet dit leiden tot een helder klachtbehandelingskader voor klachten over etnisch profileren.

Toegang tot recht

Voor burgers lijkt het moeilijker om hun recht te halen. De mogelijkheden van rechtsbijstand worden herzien en griffierechten stijgen. De druk op de rechterlijke procedures neemt toe en wachttijden lopen op. Een belangrijk aandachtspunt voor de Nationale ombudsman is daarbij dat burgers niet altijd op de hoogte zijn van hun rechtsmiddelen. Daarnaast hebben zij soms onvoldoende informatie over de gevolgen van bepaalde procedures. De Nationale ombudsman richt zich in een onderzoek op de informatieverstrekking aan verdachte burgers rondom strafbeschikkingen en sepotbeslissingen. In het onderzoek spreekt de Nationale ombudsman hierover met verschillende stakeholders, waaronder het OM, het CJIB, de politie, (jeugd)strafrechtadvocaten en het Juridisch Loket. De Nationale ombudsman brengt in kaart welke knelpunten verdachte burgers ervaren en wat zij op het gebied van informatieverstrekking van de overheid mogen verwachten.

2. Participatie en invloed

Informatieverstrekking rondom vergunningverlening

In 2018 en 2019 heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan naar informatieverstrekking rondom vergunningverlening. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het rapport *Informereren = Publiceren?* (2019/004) en de Poster Informatiescan, die op 8 maart 2019 zijn gepubliceerd. In het vervolgonderzoek volgen we een jaar lang verschillende overheidsinstanties, waaronder gemeenten, omgevingsdiensten en een waterschap, bij het doelbewust toepassen van de in het rapport geformuleerde uitgangspunten. Op deze manier ondersteunen we deze overheidsinstanties en krijgen we inzicht in de effectiviteit van het onderzoek. Daarnaast zullen we door middel van presentaties en een publicatie aandacht vragen voor een behoorlijke informatieverstrekking rondom vergunningverlening.

Betrokken zijn bij je eigen behandeling ("mijn zorg, mijn zaak")

In dit project onderzoeken we hoe (chronisch) zieke kinderen en jongeren in de leeftijd van 9-21 jaar worden betrokken bij hun medische behandeling. We kijken hierbij breder dan alleen de beslissingen die in de behandelkamer worden gemaakt, en hebben oog voor de brede 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 willen we achterhalen wat hoe kinderen betrokken worden bij hun eigen behandeling; wat daarin goed gaat, maar ook wat daarin beter kan. Het betreft een onderzoek in meerdere fasen, welke in het najaar van 2019 is gestart. Naast de informatie die kinderen zélf ons geven, willen we ook de volwassen actoren die bij de beslissingen een grote rol spelen hierin betrekken, om de kans te vergroten dat verbeteringen daadwerkelijk gerealiseerd kunnen 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'*. De Nationale ombudsman concludeert in dit rapport dat een goed begin van het infrastructureel rijksproject van cruciaal belang is. De vertaalslag van de theorie naar de praktijk kan dan beter worden gemaakt. In het rapport worden randvoorwaarden geformuleerd die de overheid ondersteunen bij het maken van een goed begin. In 2020 zal een vervolgtraject plaatsvinden. Hierin gaat de Nationale ombudsman in gesprek met de minister van Infrastructuur en Waterstaat, maar ook met andere overheidsinstanties om aandacht te blijven vragen voor een behoorlijke invulling van een participatieproces.

3. Toegang tot voorzieningen

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

In de afgelopen jaren hebben we al verschillende keren vastgesteld dat er problemen zijn bij de toegang/ overgang, kwaliteit, kosten van de zorg (denk hierbij aan toegang en overgang Wmo/Wlz, kwaliteit en verantwoordelijkheid uitbestede taken, jeugdzorg, ouderenzorg en eigen bijdragen/abbonementstarief). In mei 2018 verscheen ons rapport 'Zorgen voor burgers', op basis van onderzoek naar knelpunten op het snijvlak van verschillende zorgwetten. Op 21 november van dat jaar is het onderzoek 'Borg de zorg' gepubliceerd (het verdiepende onderzoek na het rapport 'Zorgen voor burgers') over knelpunten die mensen met dementie (of hun mantelzorgers) ervaren bij de toegang tot zorg. Op 19 december heeft VWS toegezegd tot meer samenwerking tussen gemeenten en zorgverzekeraars, verbetering (beschikbaarheid) cliëntenondersteuning, meer flexibiliteit in financiering bij onduidelijkheid welke wet, samenwerking in de wijk en continue aandacht en oplossingsgerichtheid bij complexe casus. Vervolgens heeft VWS laten weten dat ook het casemanagement en respijtzorg voor mensen met dementie verder zouden worden ontwikkeld.

In 2019 heeft de ombudsman de ontwikkelingen bij VWS gevolgd. En bij acute problemen hebben we de minister, het CAK en gemeenten direct aangesproken op hun verantwoordelijkheid en verzocht om verbeteringen te treffen. Voorbeelden hiervan zijn de wijze van inning van de eigen bijdragen door het CAK en de uitvoering van het Wmo-hulpmiddelenbeleid. Verder wordt hier door VWS speciaal ingestelde respijtzorgaanjager nauwgezet gevolgd. In 2020 blijven we blijven monitoren en waar nodig onderzoek doen naar knelpunten die burgers bij het verkrijgen van zorg en ondersteuning ervaren. Ook blikken wij terug op de knelpunten uit 'Zorgen voor burgers' en de wijze waarop VWS deze (in samenwerking met andere betrokken partijen) heeft opgepakt. Dit als om voor elkaar te krijgen dat het zorgstelsel voor burgers echt gaat werken.

18-/18+ bij statushouders

De Kinderombudsman en de Nationale ombudsman hebben in 2019 gezamenlijk de '18-/18+ problematiek' verkend. Op basis daarvan is besloten om in 2020 een onderzoek in te stellen naar alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's) met een status, die na hun 18e in Nederland mogen blijven. Juist voor deze kwetsbare groep is de overgang van 18- naar 18+ te 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. Wat is de rol van gemeenten bijvoorbeeld.

Zelfredzame adreslozen

In 2019 zijn de resultaten gepubliceerd van ons 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 hebben zij problemen in de BRP ingeschreven te blijven, met alle gevolgen van dien. Zij lopen hierdoor het risico snel verder in te problemen te raken, terwijl er juist van uit wordt gegaan dat zij het zelf wel redden. 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 worden de resultaten bekend gemaakt.

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. Parallel aan de eindevaluatie die wordt uitgevoerd in opdracht van het ministerie, start de Kinderombudsman een eigen project. In dit project maken we vanuit het kinderrechtenperspectief de balans op over het passend onderwijs. 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 schaderegelingen voor veteranen onderzoeken. Ondanks de regeling "Volledige Schadevergoeding Veteranen" blijkt in de praktijk dat het vele jaren duurt voordat een overkomst gesloten wordt, of zelfs helemaal niet. Hierover wijzen partijen (ministerie van Defensie) en veteranen (belangenbehartiger) veelal naar elkaar. Daarnaast spelen er nog andere vragen bij veteranen, bijvoorbeeld: wanneer komt een zaak bij de Landsadvocaat terecht en wanneer bij de afdeling Claims? Of: kan je, als je de procedure voor een volledige schadevergoeding bent ingegaan, alsnog een aansprakelijkstelling vragen? Wanneer kom je in aanmerking voor een voorschot? Kortom, er is nog veel onduidelijk (transparantie). De Veteranenombudsman ziet een kans, mede door het bij elkaar brengen van betrokken partijen, knelpunten te onderkennen en oplossingsrichtingen te verkennen.

Veteranen in detentie: toegang tot zorg

De Veteranenombudsman gaat onderzoek doen naar de (toegang) tot zorg (behandeling) en reclassering. In de afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman in diverse klachten het spanningsveld gezien tussen detentie en behandeling. Is in de huidige strafrechtketen oog voor het perspectief van de veteraan? Dit is een belangrijke vraag, zeker vanuit het oogpunt van de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft naar deze groep op grond van de Veteranenwet uit 2014.

4. Armoede

Armoede in Caribisch Nederland

Armoede is in Caribisch Nederland een groot probleem. Om dit probleem hoog op de politieke agenda te krijgen en houden, zal de Nationale ombudsman, in gedeeltelijke samenwerking met de Kinderombudsman, in 2019 en 2020 drie kwetsbare doelgroepen een gezicht geven: ouderen, jongvolwassenen en alleenstaande ouders. Het onderzoek van de Nationale ombudsman over armoede onder ouderen is inmiddels afgerond, en in september 2019 gepubliceerd. Bij het onderzoek naar de tweede en derde doelgroep werken de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen. In de eerste helft van 2020 zal het onderzoek zich richten op jongvolwassenen en jongeren in de overgang naar volwassenheid (18-/18+). In de tweede helft van 2020 zal het onderzoek plaatsvinden naar armoede onder alleenstaande ouders.

Huisvesting/ dakloosheid als aspect van huisvestingsprobleem

In het najaar van 2019 is gestart met een verkenning naar de knelpunten rondom huisvesting, en op welke manier deze de rechten van kinderen en jongeren (kunnen) raken. Deze verkenning is mede ingegeven door het stijgend aantal signalen dat wij ontvangen, over kinderen en jongeren die op de woningmarkt (al dan niet via hun ouders) in de knel zitten. Voor de verkenning is gesproken met een tiental relevante partijen uit het veld, onder meer overheden, woningbouwcorporatie en kennisorganisaties. Op basis van de informatie die tijdens de verkenning is opgehaald, zullen we in 2020 verder vormgeven aan een project rondom de huisvestingsproblematiek voor kinderen en jongeren. Onderdeel van dit project is ook een opvolging 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 een schone lei via de Wsnp. De instroom in de Wsnp daalt al jaren en de ombudsman vindt dit een zorgelijke ontwikkeling. In dit onderzoek wil de No de gevolgen voor de burger in beeld brengen van deze dalende instroom in de Wsnp. Tegen welke belemmeringen en uitsluitingen lopen zij aan en welke gevolgen heeft dit voor hen en hun gezin?

5. Leefbaarheid en omgeving

Energietransitie

Burgers worden geacht zowel hun huis als hun vervoersmiddel te verduurzamen, bijvoorbeeld door middel van zonnepanelen, warmtepomp en een elektrische auto. Aan de ene kant zijn er verschillende kwetsbare groepen die de gevolgen van de energietransitie niet of moeilijk kunnen dragen. Ook weten burgers vaak (nog) niet hoe dit hen gaat raken. Instanties zoals het Nibud hebben hier hun zorgen al over uitgesproken.

Overheden aan de andere kant worstelen met de vraag hoe ze de belangen van de verschillende betrokken partijen moeten afwegen en hoe ze hierin goed beleid kunnen ontwikkelen.

De energietransitie kan daarbij opgevat worden als iets wat de overheid stimuleert, maar waarvan de uitvoering uiteindelijk plaatsvindt in de samenwerking tussen burgers en bedrijven. 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 de overheid een rol in het mogelijk maken van de energietransitie voor wie geen middelen heeft?

Omgevingswet: de overheid toegankelijk voor alle burgers?

De inwerkingtreding van de Omgevingswet heeft grote gevolgen voor de overheid. Ook voor burgers verandert er veel. Tegelijkertijd wordt na de inwerkingtreding veel van burgers verwacht. Zo wordt onder meer verwacht dat zij in staat zijn om een participatietraject te organiseren dan wel zelf daarin te participeren. De Nationale ombudsman heeft in 2019 verschillende vraagstukken geformuleerd, waarmee de overheid naar verwachting zal worden geconfronteerd. Onderwerpen als diversiteit, inclusie en de rol van de overheid als regiehouder of systeemverantwoordelijke zijn hierin terugkerende onderwerpen. De Nationale ombudsman ging in 2019 tijdens verschillende regiobijeenkomsten over deze vraagstukken in gesprek met gemeenten en omgevingsdiensten. De opbrengst van deze regiobijeenkomsten gaven input voor de rol en activiteiten op het gebied van de Omgevingswet in 2020. In 2020 zal de Nationale ombudsman zich richten op de toegankelijkheid van de overheid voor alle burgers. Onder andere zal aandacht worden gevraagd voor de rol van de overheid als regiehouder of systeemverantwoordelijke bij participatie en overlast, de informatieverstrekking aan burgers en de één-loket-gedachte.

BIJLAGE 3. VOORSTEL VOOR PUBLICATIE VAN EEN DYNAMISCHE OMBUDSAGENDA OP DE WEBSITE

Voorstel

Het voorstel is om de Ombudsagenda 2020 op de website te publiceren in een “dynamische” vorm. Niet één keer de Ombudsagenda publiceren + een update later in het jaar. Maar: per onderzoek/onderwerp de stand van zaken doorlopend bijhouden op een speciale pagina.

Algemene toelichting

Een “dynamische” Ombudsagenda kan aantrekkelijk zijn voor journalisten, ambtenaren en medewerkers van verwante instanties (bijv. Algemene Rekenkamer, College voor de Rechten van de Mens) of van instanties in het maatschappelijk middenveld (bijv. Stichting Lezen en Schrijven).

De “dynamische” Ombudsagenda wordt opgebouwd in verschillende lagen:

- **Landingspagina:** overzicht van thema's + overzicht van onderwerpen per thema. Ongeveer zoals nu Ombudsagenda 2019 gepubliceerd is, maar wel met de mogelijkheid om door te klikken naar een onderzoekspagina (zie volgende bolletje).
- **Onderzoekspagina:** vanuit de landingspagina beland je op de onderzoekspagina. Neem bijv. het onderzoek naar armoede in Caribisch Nederland. Hieronder zie je hoe dat er qua tekst uit zou kunnen zien.
- **Archiefpagina's:** We moeten ook waarborgen dat pagina's van oude Ombudsagenda's bewaard blijven. Mijn voorstel: in de landingspagina (rechterkolom?) de mogelijkheid geven om door te klikken naar bijv. Ombudsagenda 2019.

Toelichting op onderzoekspagina

- Voorstel is om te kiezen voor format met een vaste indeling, dus met vaste kopjes, zoals “Waarom dit onderzoek?”
- Voorstel is ook om, als invulling van dit format, te kiezen voor vrije tekst (dus geen standaardopties, zoals “openen onderzoek”, “onderzoek afgerond”). Dat geeft ruimte om, bijvoorbeeld bij “onderzoeksstappen”, de informatie te delen die je wilt en kunt delen.
- De tekst in het grijze kader (= stand van zaken, zie hieronder) zou dus ‘dynamisch’ zijn: deze moet steeds bijgehouden worden.

Verantwoordelijkheden

- Degenen die een onderzoek/ onderwerp leiden (projectleider, structureel aanpakker of senior/ onderzoeker) zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van een geschikte tekst voor de website.
- De secretaris voor structureel onderzoeken (op dit moment ██████████) is verantwoordelijk om hun regelmatig te vragen of zij nieuws hebben voor de website.
- Degene die vanuit afdeling C&O verantwoordelijk is voor de website, zorgt voor publicatie van de teksten op de website.

VOORBEELD VAN TEKSTUELE OPZET ONDERZOEKSPAGINA

Armoede in Caribisch Nederland

De Nationale ombudsman doet een serie onderzoeken naar armoede in Caribisch Nederland.

Waarom dit onderzoek?

Sinds 2010 zijn Bonaire, Saba en St. Eustatius bijzondere gemeenten van Nederland. Samen vormen zij Caribisch Nederland. Dit gebied lijkt vaak vergeten te worden terwijl problemen, vooral op het terrein van armoede, enorm groot zijn. De Nationale ombudsman behandelt sinds het ontstaan van Caribisch Nederland klachten over rijksoverheidsinstanties op de eilanden. Sinds 2012 behandelt hij ook klachten over de lokale overheidsinstanties, oftewel de openbare lichamen. De afgelopen jaren kregen zij tijdens hun bezoeken veel signalen over (verborgen) armoede in Caribisch Nederland. Armoede is een belangrijk onderwerp voor de Nationale ombudsman. Daarom wil de ombudsman een serie van onderzoeken instellen naar armoede in Caribisch Nederland. De onderzoeken richten zich op armoede onder de volgende doelgroepen:

1. ouderen (65+);
2. jongvolwassenen.
3. alleenstaande ouders;

Wat wordt onderzocht?

De Nationale ombudsman wil inventariseren tegen welke knelpunten verschillende groepen burgers op financieel vlak aanlopen en wat hierbij de rol van de overheid is.

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder ouderen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek is afgerond.

Onderzoeksstappen

- April: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- Eind augustus/ begin september: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- 10 september 2019: Publicatie van het rapport Oog voor ouderen in Caribisch Nederland. [En van hieruit zou je weer kunnen doorklikken naar het nieuwsbericht.]

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder jongvolwassenen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek start in januari 2020.

Onderzoeksstappen

BIJLAGE 4. VOORSTEL VOOR HET VERBINDEN VAN DE *SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS* AAN OMBUDSAGENDA 2020

Voorstel

Het voorstel is om in 2020 op een laagdrempelige manier ervaring op te doen met een kleine selectie van *Sustainable Development Goals* (SDG's):

- we kiezen SDG 1 ("Geen armoede") en SDG 10 ("Ongelijkheid verminderen");
- we verkennen hoe we deze beide SDG's kunnen verbinden aan één of meer onderwerpen uit het thema *Armoede*;
- dit houdt in ieder geval *niet* in dat deze SDG's een *toetskader* voor ons onderzoek bieden;
- wel gebruiken we de SDG's als een manier om (een aantal van) onze eigen bevindingen en/ of aanbevelingen te verwoorden dan wel om de urgentie van bepaalde problematiek die we als ombudsman zien, te benadrukken;
- dat we op een laagdrempelige manier ervaring willen opdoen, betekent onder meer dat we de SDG's niet in Ombudsagenda 2020 zelf vermelden;
- in de evaluatie van Ombudsagenda 2020 (einde 2020: zie *governance planning*) worden ook onze ervaringen met de SDG's meegenomen;
- afhankelijk van deze evaluatie kunnen we in de jaren daarna ook de andere thema's aan SDG's verbinden (thema 5 zou bijvoorbeeld aan SDG 11 verbonden kunnen worden).

**BIJLAGE 5.
VOORSTEL VOOR GOVERNANCE PLANNING OMBUDSAGENDA'S**

Periode		Ombudsagenda lopende jaar	Verantwoordelijk	Ombudsagenda volgende jaar	Verantwoordelijk
Eerste kwartaal	Januari	Publicatie op website (<i>NB: hiermee eindigt het project; verantwoordelijkheid voor lopende Ombudsagenda gaat over naar projectleiders</i>)	Projectteam Ombudsagenda	Opdracht verlenen voor nieuwe Ombudsagenda/ projectteam	MT
	Februari			Opleveren projectplan Formuleren voorstel voor thema's	Projectteam Ombudsagenda
	Maart			Besluitvorming over nieuw projectplan Besluitvorming over voorstel voor thema's	MT Mt en ambtsdragers
Tweede kwartaal	April	Bespreking voortgang Ombudsagenda Evaluatie van externe reacties op publicatie Ombudsagenda	Projectleiders en MT		
	April t/m juni			Verzamelen en analyseren van interne/ externe ideeën voor activiteiten per thema	Projectteam Ombudsagenda
	Juni	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda en MT
		Besluitvorming over actualiseren Ombudsagenda (update)	MT en ambtsdragers		
Derde kwartaal	Juli t/m september			Maken eerste concept Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda
Vierde kwartaal	Uiterlijk begin oktober			Bespreking eerste concept	MT en ambtsdragers
	Eind november			Besluitvorming Ombudsagenda	MT en ambtsdragers
	December	Evaluatie Ombudsagenda (= input voor opdrachtverlening voor Ombudsagenda van het volgende jaar)	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Vorbereiding publicatie Ombudsagenda op website	Projectteam Ombudsagenda

[REDACTED]

Onderwerp: FW: Tel. vooroverleg over ombudsagenda 2020 met [REDACTED]
Locatie: [REDACTED] belt Reinier (kamer Reinier)

Begin: do 28-11-2019 10:30
Einde: do 28-11-2019 11:30
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED] Namens Reinier van Zutphen

Verzonden: maandag 11 november 2019 15:54

Aan: Reinier van Zutphen; [REDACTED]

Onderwerp: Tel. vooroverleg over ombudsagenda 2020 met [REDACTED]

Tijd: donderdag 28 november 2019 10:30-11:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: [REDACTED] belt Reinier (kamer Reinier)

2019-11-19 [REDACTED]

Onderwerp: FW: overleg concept-ombudsagenda 2020 (met [REDACTED])
Locatie: kamer Reinier

Begin: di 3-12-2019 14:15
Einde: di 3-12-2019 14:45
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED] **Namens** Reinier van Zutphen

Verzonden: maandag 28 oktober 2019 17:24

Aan: Reinier van Zutphen; [REDACTED]

Onderwerp: overleg concept-ombudsagenda 2020 (met [REDACTED])

Tijd: dinsdag 3 december 2019 14:15-14:45 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: kamer Reinier

2019.10.28 [REDACTED] ingepland op verzoek van [REDACTED] ter voorbereiding agendapunt ombudsagenda 2020 tijdens overleg ambtsdragers en MT van 9-12

2019-11-11 [REDACTED]

Aanbiedingsformulier

Onderwerp	Ombudsagenda 2020
Van	Projectteam Ombudsagenda 2020 ([redacted]) en [redacted] [redacted] (Portefeuillehouder MT)
Aan	Anders Overleg ambtsdragers - MT
Datum behandeling	9 december 2019
Doel van bespreking	Ter besluitvorming
Beslis-/discussiepunten	Besluitvorming over: <ul style="list-style-type: none">• de keuze van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020 (zie bijlage 1);• de publicatie van een dynamische Ombudsagenda op de website (zie bijlage 2);• concepttekst voor publicatie Ombudsagenda 2020 op de website (zie bijlage 3);• het verbinden van de <i>Sustainable Development Goals</i> aan Ombudsagenda 2020 (zie bijlage 4);• de <i>governance planning</i> Ombudsagenda's (zie bijlage 5).
Voorgeschiedenis / context	--
Samenvatting / toelichting	
Financiële gevolgen	Kies een item.
Afgestemd met MT-lid	[redacted]
Eerder behandeld in	
Spelen er privacyaspecten?	Nee
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee
Mogelijke risico's/bezwaren	--
Communicatie	Extern Zie beslispunten 2 en 3.
OR	N.v.t.
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	[redacted]
Bijlagen	<ol style="list-style-type: none">1. Overzicht van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020.2. Concepttekst Ombudsagenda 2020 voor publicatie op de website.3. Voorstel voor publicatie van een dynamische Ombudsagenda op de website.4. Voorstel voor het verbinden van de <i>Sustainable Development Goals</i> aan Ombudsagenda 2020.5. Voorstel voor <i>governance planning</i> Ombudsagenda.

Vervolg

09 december	:	Ambtsdragers/MT-overleg.
16 december	:	Laatste blik op de tekst en het voorwoord, door het projectteam en Reinier.
Begin januari	:	Vertaling Engels en Papiaments.
Midden januari	:	Publicatie ombudsagenda, verzending aan relevante stakeholders.
Eind januari	:	Start project Ombudsagenda 2021 (conform <i>governance planning</i>).

BIJLAGE 1. OVERZICHT VAN ONDERWERPEN VOOR OMBUDSAGENDA 2020

Toelichting: om effectief te zijn (zichtbaar en impactvol) zet de ombudsagenda verschillende onderwerpen in de etalage. Hieronder staat een overzicht van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020, met daarbij een voorstel voor definitieve keuze onderwerpen, op basis van een inschatting van de benodigde capaciteit (projectleiders, structureel aanpakkers en onderzoekers).

THEMA 1: FUNDAMENTELE RECHTEN			
	Onderwerp	ombudsman	Planning
1.	Migratie internationaal	Nationale ombudsman	Afronding mei 2020, ovb van internationale ontwikkelingen.
2.	Vervolg inburgering	Nationale ombudsman	Start in Q2, resultaten in Q3.
3.	Het beste besluit voor het kind	Kinderombudsman	Loopt het hele jaar door.
4.	Woonwagendplaatsen	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	Project loopt, eindigt in Q2.
5.	Klachtbehandeling bij etnisch profileren	Nationale ombudsman	Project loopt, resultaten in tweede helft 2020.
6.	Toegang tot recht, vervolg	Nationale ombudsman	Project loopt, publicatie maart 2020.
THEMA 2: PARTICIPATIE EN INVLOED			
	Onderwerp	Ombudsman	Planning
7.	Informatieverstrekking rondom vergunningverlening	Nationale ombudsman	Project loopt, eindigt in Q2.
8.	"Mijn zorg, mijn zaak": Betrokken zijn bij je eigen behandeling	Kinderombudsman	Project loopt, eindigt in Q2.
9.	Participatie bij infrastructurele rijksprojecten, vervolg	Nationale ombudsman	Onderzoek start in Q2, resultaten in Q3.
THEMA 3: TOEGANG TOT VOORZIENINGEN			
	Onderwerp	Ombudsman	Planning
10.	Knelpunten bij de toegang tot, kwaliteit en kosten van zorg en ondersteuning	Nationale ombudsman	Start in december 2019, eindigt in Q2.
11.	Overgang 18-/18+ bij statushouders	Nationale ombudsman en Kinderombudsman	Project start in Q2, resultaten na Q4.
12.	Zelfredzame adreslozen, vervolg	Nationale ombudsman	Project start in Q1, in april volgen resultaten.

13.	Evaluatie Passend Onderwijs	Kinderombudsman	Project start in Q1 en eindigt in Q2.
14.	Behandelingsduur van schaderegelingen bij Defensie	Veteranenombudsman	Project start in Q1, loopt t/m Q2.
15.	Veteranen in detentie: toegang tot zorg	Veteranenombudsman en ombudsman	Project in tweede helft 2020.
THEMA 4: ARMOEDE			
	Onderwerp	Ombudsman	Planning
16.	Kwetsbare jongeren 18- /18+ problematiek in Caribisch Nederland	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	Project start in december 2019 en eindigt Q2.
17.	Alleenstaande ouders en kinderen rond armoedegrens in Caribisch Nederland	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	Project start Q3 2020 en eindigt Q4.
18.	Visie op armoede Caribisch Nederland	Nationale ombudsman en Kinderombudsman	Start Q4, publicatie in eerste kwartaal 2021
19.	Huisvesting- en dakloosheidproblemen	Kinderombudsman	Start en eindigt in tweede helft 2020.
20.	Dalende instroom in de WSNP	Nationale ombudsman	Project loopt, resultaten volgen in Q2.
THEMA 5: LEEFBAARHEID			
	Onderwerp	Ombudsman	Planning
21.	Energietransitie	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	Focus bepalen in Q2, uitvoering in Q3 en Q4.
22.	Omgevingswet: de overheid toegankelijk voor alle burgers?	Nationale ombudsman	Project loopt, resultaten tweede helft 2020.
23.	Gevolgen van gaswinning	Nationale ombudsman	Loopt het hele jaar door.

BIJLAGE 2.

CONCEPTTEKST OMBUDSAGENDA 2020 VOOR PUBLICATIE OP DE WEBSITE

Ombudsagenda 2020

*Nationale ombudsman
Kinderombudsman
Veteranenombudsman*

Dagelijks signaleert de Nationale ombudsman dat burgers de overheid hard nodig hebben: voor het verkrijgen van voorzieningen als een uitkering of een vergunning, maar ook 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. We zien burgers verdwalen en vastlopen. Waar het algemeen belang en publieke diensten aan de orde zijn, ongeacht wie deze uitvoert, is er een rol voor de ombudsman. Om burgers op weg te blijven helpen en de overheid aan te spreken.

De Ombudsagenda 2020 geeft aan op welke vijf thema's het zich het komende jaar zal richten: Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Toegang tot voorzieningen, Armoede en, tot slot, Leefbaarheid. De eerste vier thema's stonden reeds in de Ombudsagenda 2019 en hebben soms 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 agenda. Wel blijft de ombudsman aandacht houden voor dit vraagstuk en geef ik 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. Gebieden worden heringericht ten behoeve van bijvoorbeeld windmolenparken, of burgers moeten hun huizen verduurzamen. Burgers hebben niet altijd toegang tot overzichtelijke, betrouwbare informatie over wat hun omgeving leefbaar houdt. Ook hebben zij vaak niet de middelen om zelf de leefbaarheid van hun omgeving te vergroten. Burgers mogen van de overheid verwachten dat zij faciliteert in ten minste het verkrijgen van betrouwbare informatie. Daarnaast kan de overheid een belangrijke taak vervullen in samenbrengen van diverse partijen ten behoeve van een leefbare omgeving, bijvoorbeeld burgers en bedrijven. Kortom, de overheid heeft een belangrijke rol voor de leefomgeving van burgers.

Tot slot zal de Nationale ombudsman 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. We verdiepen en versterken onze samenwerking. Zodat we samen de burger die in de knel komt of vastloopt steeds beter op weg kunnen helpen.

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

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.

Woonwagendstandplaatsen

Woonwagendbewoners hebben een eigen culturele identiteit, die beschermd dient te worden. Daar zijn voldoende standplaatsen voor nodig, zodat woonwagendbewoners volgens hun tradities en culturele identiteit kunnen leven. Op 17 mei 2017 heeft de Nationale ombudsman het rapport 'Woonwagendbewoner zoekt standplaats' uitgebracht. Sindsdien vraagt de ombudsman op verschillende manieren aandacht voor het belang van een behoorlijk standplaatsenbeleid voor woonwagendbewoners.

In de eerste helft van 2020 gaat de Nationale ombudsman met burgemeesters en de minister van BZK tijdens een rondetafelbijeenkomst in gesprek over woonwagendbeleid en ondermijning. Als er gesprekken plaatsvinden waar kinderen van woonwagendbewoners 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 ControlAltDelete. 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 vervolgtraject 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 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 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 schaderegelingen 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 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.

BIJLAGE 3. VOORSTEL VOOR PUBLICATIE VAN EEN DYNAMISCHE OMBUDSAGENDA OP DE WEBSITE

Voorstel

Het voorstel is om de Ombudsagenda 2020 op de website te publiceren in een “dynamische” vorm. Niet één keer de Ombudsagenda publiceren + een update later in het jaar. Maar: per onderzoek/onderwerp de stand van zaken doorlopend bijhouden op een speciale pagina.

Algemene toelichting

Een “dynamische” Ombudsagenda kan aantrekkelijk zijn voor journalisten, ambtenaren en medewerkers van verwante instanties (bijv. Algemene Rekenkamer, College voor de Rechten van de Mens) of van instanties in het maatschappelijk middenveld (bijv. Stichting Lezen en Schrijven).

De “dynamische” Ombudsagenda wordt opgebouwd in verschillende lagen:

- **Landingspagina:** overzicht van thema's + overzicht van onderwerpen per thema. Ongeveer zoals nu Ombudsagenda 2019 gepubliceerd is, maar wel met de mogelijkheid om door te klikken naar een onderzoekspagina (zie volgende bolletje).
- **Onderzoekspagina:** vanuit de landingspagina beland je op de onderzoekspagina. Neem bijv. het onderzoek naar armoede in Caribisch Nederland. Hieronder zie je hoe dat er qua tekst uit zou kunnen zien.
- **Archiefpagina's:** We moeten ook waarborgen dat pagina's van oude Ombudsagenda's bewaard blijven. Mijn voorstel: in de landingspagina (rechterkolom?) de mogelijkheid geven om door te klikken naar bijv. Ombudsagenda 2019.

Toelichting op onderzoekspagina

- Voorstel is om te kiezen voor format met een vaste indeling, dus met vaste kopjes, zoals “Waarom dit onderzoek?”
- Voorstel is ook om, als invulling van dit format, te kiezen voor vrije tekst (dus geen standaardopties, zoals “openen onderzoek”, “onderzoek afgerond”). Dat geeft ruimte om, bijvoorbeeld bij “onderzoeksstappen”, de informatie te delen die je wilt en kunt delen.
- De tekst in het grijze kader (= stand van zaken, zie hieronder) zou dus ‘dynamisch’ zijn: deze moet steeds bijgehouden worden.

Verantwoordelijkheden

- Degenen die een onderzoek/ onderwerp leiden (projectleider, structureel aanpakker of senior/ onderzoeker) zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van een geschikte tekst voor de website.
- De secretaris voor structureel onderzoeken (op dit moment Berdien) is verantwoordelijk om hun regelmatig te vragen of zij nieuws hebben voor de website.
- Degene die vanuit afdeling C&O verantwoordelijk is voor de website, zorgt voor publicatie van de teksten op de website.

VOORBEELD VAN TEKSTUELE OPZET ONDERZOEKSPAGINA

Armoede in Caribisch Nederland

De Nationale ombudsman doet een serie onderzoeken naar armoede in Caribisch Nederland.

Waarom dit onderzoek?

Sinds 2010 zijn Bonaire, Saba en St. Eustatius bijzondere gemeenten van Nederland. Samen vormen zij Caribisch Nederland. Dit gebied lijkt vaak vergeten te worden terwijl problemen, vooral op het terrein van armoede, enorm groot zijn. De Nationale ombudsman behandelt sinds het ontstaan van Caribisch Nederland klachten over rijksoverheidsinstanties op de eilanden. Sinds 2012 behandelt hij ook klachten over de lokale overheidsinstanties, oftewel de openbare lichamen. De afgelopen jaren kregen zij tijdens hun bezoeken veel signalen over (verborgen) armoede in Caribisch Nederland. Armoede is een belangrijk onderwerp voor de Nationale ombudsman. Daarom wil de ombudsman een serie van onderzoeken instellen naar armoede in Caribisch Nederland. De onderzoeken richten zich op armoede onder de volgende doelgroepen:

1. ouderen (65+);
2. jongvolwassenen.
3. alleenstaande ouders;

Wat wordt onderzocht?

De Nationale ombudsman wil inventariseren tegen welke knelpunten verschillende groepen burgers op financieel vlak aanlopen en wat hierbij de rol van de overheid is.

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder ouderen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek is afgerond.

Onderzoeksstappen

- April: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- Eind augustus/ begin september: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- 10 september 2019: Publicatie van het rapport Oog voor ouderen in Caribisch Nederland. [En van hieruit zou je weer kunnen doorklikken naar het nieuwsbericht.]

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder jongvolwassenen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek start in januari 2020.

Onderzoeksstappen

BIJLAGE 4. VOORSTEL VOOR HET VERBINDEN VAN DE *SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS* AAN OMBUDSAGENDA 2020

Voorstel

Het voorstel is om in 2020 op een laagdrempelige manier ervaring op te doen met een kleine selectie van *Sustainable Development Goals* (SDG's):

- we kiezen SDG 1 ("Geen armoede"), SDG 10 ("Ongelijkheid verminderen") en SDG 16 ("Vrede, justitie en sterke publieke diensten");
- we verkennen hoe we deze beide SDG's kunnen verbinden aan één of meer onderwerpen uit de ombudsagenda, door in rapporten een paragraaf op te nemen waarin we de verbinding leggen met een van de drie gekozen goals;
- dit houdt in ieder geval *niet* in dat deze SDG's een *toetskader* voor ons onderzoek bieden;
- ook gebruiken we de SDG's als een manier om (een aantal van) onze eigen bevindingen en/ of aanbevelingen te verwoorden dan wel om de urgentie van bepaalde problematiek die we als ombudsman zien, te benadrukken;
- dat we op een laagdrempelige manier ervaring willen opdoen, betekent onder meer dat we de SDG's niet in Ombudsagenda 2020 zelf vermelden;
- in de evaluatie van Ombudsagenda 2020 (einde 2020: zie *governance planning*) worden ook onze ervaringen met de SDG's meegenomen;
- afhankelijk van deze evaluatie kunnen we in de jaren daarna ook de andere thema's aan SDG's verbinden (thema 5 zou bijvoorbeeld aan SDG 11 "Duurzame steden en gemeenschappen" verbonden kunnen worden).

BIJLAGE 5.
VOORSTEL VOOR GOVERNANCE PLANNING OMBUDSAGENDA'S

Periode		Ombudsagenda lopende jaar	Verantwoordelijk	Ombudsagenda volgende jaar	Verantwoordelijk
Eerste kwartaal	Januari	Publicatie op website (NB: hiermee eindigt het project; verantwoordelijkheid voor lopende Ombudsagenda gaat over naar projectleiders)	Projectteam Ombudsagenda	Opdracht verlenen voor nieuwe Ombudsagenda/projectteam	MT
	Februari			Opleveren projectplan Formuleren voorstel voor thema's	Projectteam Ombudsagenda
	Maart			Besluitvorming over nieuw projectplan Besluitvorming over voorstel voor thema's	MT Mt en ambtsdragers
Tweede kwartaal	April	Bespreking voortgang Ombudsagenda Evaluatie van externe reacties op publicatie Ombudsagenda	Projectleiders en MT		
	April t/m juni			Verzamelen en analyseren van interne/ externe ideeën voor activiteiten per thema	Projectteam Ombudsagenda
	Juni	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda en MT
		Besluitvorming over actualiseren Ombudsagenda (update)	MT en ambtsdragers		
Derde kwartaal	Juli t/m september			Maken eerste concept Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda
Vierde kwartaal	Uiterlijk begin oktober			Bespreking eerste concept	MT en ambtsdragers
	Eind november			Besluitvorming Ombudsagenda	MT en ambtsdragers
	December	Evaluatie Ombudsagenda (= input voor opdrachtverlening voor Ombudsagenda van het volgende jaar)	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Vorbereiding publicatie Ombudsagenda op website	Projectteam Ombudsagenda

Onderwerp: FW: Overleg inzake voorwoord ombudsagenda met [REDACTED]
Locatie: Kamer Reinier

Begin: ma 16-12-2019 10:30
Einde: ma 16-12-2019 11:00
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED] Namens Reinier van Zutphen

Verzonden: vrijdag 29 november 2019 10:12

Aan: Reinier van Zutphen; [REDACTED]

Onderwerp: Overleg inzake voorwoord ombudsagenda met [REDACTED]

Tijd: maandag 16 december 2019 10:30-11:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Kamer Reinier

2019.11.29 [REDACTED] ingepland op verzoek van [REDACTED]



Notitie

Onderwerp	Ombudsagenda 2020
Datum	11-12-2019
Van	[REDACTED]
Aan	Reinier

Aanleiding

Op 16 december heb je overleg met [REDACTED] over de inleiding en de punten op de I van de Ombudsagenda 2020. Deze notitie bevat alleen het voorstel voor de te publiceren tekst.

Inleiding

Dagelijks signaleren de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman dat burgers 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 ik in 2020 extra zichtbaarheid aan willen geven, staan op de Ombudsagenda. Zo weten burgers, professionals, journalisten, ambtenaren en politici wat ze van de ombudsman 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 zal de ombudsman 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. 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.

Woonwagendstandplaatsen

Woonwagendbewoners hebben een eigen culturele identiteit, die beschermd dient te worden. Daar zijn voldoende standplaatsen voor nodig, zodat woonwagendbewoners volgens hun tradities en culturele identiteit kunnen leven. Op 17 mei 2017 heeft de Nationale ombudsman het rapport 'Woonwagendbewoner zoekt standplaats' uitgebracht. Sindsdien vraagt de ombudsman op verschillende manieren aandacht voor het belang van een behoorlijk standplaatsenbeleid voor woonwagendbewoners.

In de eerste helft van 2020 gaat de Nationale ombudsman met burgemeesters en de minister van BZK tijdens een rondetafelbijeenkomst in gesprek over woonwagendbeleid en ondermijning. Als er gesprekken plaatsvinden waar kinderen van woonwagendbewoners 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 schaderegelingen 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.

BIJLAGE 3. VOORSTEL VOOR PUBLICATIE VAN EEN DYNAMISCHE OMBUDSAGENDA OP DE WEBSITE

Voorstel

Het voorstel is om de Ombudsagenda 2020 op de website te publiceren in een “dynamische” vorm. Niet één keer de Ombudsagenda publiceren + een update later in het jaar. Maar: per onderzoek/onderwerp de stand van zaken doorlopend bijhouden op een speciale pagina.

Algemene toelichting

Een “dynamische” Ombudsagenda kan aantrekkelijk zijn voor journalisten, ambtenaren en medewerkers van verwante instanties (bijv. Algemene Rekenkamer, College voor de Rechten van de Mens) of van instanties in het maatschappelijk middenveld (bijv. Stichting Lezen en Schrijven).

De “dynamische” Ombudsagenda wordt opgebouwd in verschillende lagen:

- **Landingspagina:** overzicht van thema’s + overzicht van onderwerpen per thema. Ongeveer zoals nu Ombudsagenda 2019 gepubliceerd is, maar wel met de mogelijkheid om door te klikken naar een onderzoekspagina (zie volgende bolletje).
- **Onderzoekspagina:** vanuit de landingspagina beland je op de onderzoekspagina. Neem bijv. het onderzoek naar armoede in Caribisch Nederland. Hieronder zie je hoe dat er qua tekst uit zou kunnen zien.
- **Archiefpagina’s:** We moeten ook waarborgen dat pagina’s van oude Ombudsagenda’s bewaard blijven. Mijn voorstel: in de landingspagina (rechterkolom?) de mogelijkheid geven om door te klikken naar bijv. Ombudsagenda 2019.

Toelichting op onderzoekspagina

- Voorstel is om te kiezen voor format met een vaste indeling, dus met vaste kopjes, zoals “Waarom dit onderzoek?”
- Voorstel is ook om, als invulling van dit format, te kiezen voor vrije tekst (dus geen standaardopties, zoals “openen onderzoek”, “onderzoek afgerond”). Dat geeft ruimte om, bijvoorbeeld bij “onderzoeksstappen”, de informatie te delen die je wilt en kunt delen.
- De tekst in het grijze kader (= stand van zaken, zie hieronder) zou dus ‘dynamisch’ zijn: deze moet steeds bijgehouden worden.

Verantwoordelijkheden

- Degenen die een onderzoek/ onderwerp leiden (projectleider, structureel aanpakker of senior/ onderzoeker) zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van een geschikte tekst voor de website.
- De secretaris voor structureel onderzoeken (op dit moment Berdien) is verantwoordelijk om hun regelmatig te vragen of zij nieuws hebben voor de website.
- Degene die vanuit afdeling C&O verantwoordelijk is voor de website, zorgt voor publicatie van de teksten op de website.

VOORBEELD VAN TEKSTUELE OPZET ONDERZOEKSPAGINA

Armoede in Caribisch Nederland

De Nationale ombudsman doet een serie onderzoeken naar armoede in Caribisch Nederland.

Waarom dit onderzoek?

Sinds 2010 zijn Bonaire, Saba en St. Eustatius bijzondere gemeenten van Nederland. Samen vormen zij Caribisch Nederland. Dit gebied lijkt vaak vergeten te worden terwijl problemen, vooral op het terrein van armoede, enorm groot zijn. De Nationale ombudsman behandelt sinds het ontstaan van Caribisch Nederland klachten over rijksoverheidsinstanties op de eilanden. Sinds 2012 behandelt hij ook klachten over de lokale overheidsinstanties, oftewel de openbare lichamen. De afgelopen jaren kregen zij tijdens hun bezoeken veel signalen over (verborgen) armoede in Caribisch Nederland. Armoede is een belangrijk onderwerp voor de Nationale ombudsman. Daarom wil de ombudsman een serie van onderzoeken instellen naar armoede in Caribisch Nederland. De onderzoeken richten zich op armoede onder de volgende doelgroepen:

1. ouderen (65+);
2. jongvolwassenen.
3. alleenstaande ouders;

Wat wordt onderzocht?

De Nationale ombudsman wil inventariseren tegen welke knelpunten verschillende groepen burgers op financieel vlak aanlopen en wat hierbij de rol van de overheid is.

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder ouderen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek is afgerond.

Onderzoeksstappen

- April: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- Eind augustus/ begin september: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- 10 september 2019: Publicatie van het rapport Oog voor ouderen in Caribisch Nederland. [En van hieruit zou je weer kunnen doorklikken naar het nieuwsbericht.]

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder jongvolwassenen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek start in januari 2020.

Onderzoeksstappen

BIJLAGE 4. VOORSTEL VOOR HET VERBINDEN VAN DE *SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS* AAN OMBUDSAGENDA 2020

Voorstel

Het voorstel is om in 2020 op een laagdrempelige manier ervaring op te doen met een kleine selectie van *Sustainable Development Goals* (SDG's):

- we kiezen SDG 1 ("Geen armoede"), SDG 10 ("Ongelijkheid verminderen") en SDG 16 ("Vrede, justitie en sterke publieke diensten");
- we verkennen hoe we deze beide SDG's kunnen verbinden aan één of meer onderwerpen uit de ombudsagenda, door in rapporten een paragraaf op te nemen waarin we de verbinding leggen met een van de drie gekozen goals;
- dit houdt in ieder geval *niet* in dat deze SDG's een *toetskader* voor ons onderzoek bieden;
- ook gebruiken we de SDG's als een manier om (een aantal van) onze eigen bevindingen en/ of aanbevelingen te verwoorden dan wel om de urgentie van bepaalde problematiek die we als ombudsman zien, te benadrukken;
- dat we op een laagdrempelige manier ervaring willen opdoen, betekent onder meer dat we de SDG's niet in Ombudsagenda 2020 zelf vermelden;
- in de evaluatie van Ombudsagenda 2020 (einde 2020: zie *governance planning*) worden ook onze ervaringen met de SDG's meegenomen;
- afhankelijk van deze evaluatie kunnen we in de jaren daarna ook de andere thema's aan SDG's verbinden (thema 5 zou bijvoorbeeld aan SDG 11 "Duurzame steden en gemeenschappen" verbonden kunnen worden).

**BIJLAGE 5.
VOORSTEL VOOR GOVERNANCE PLANNING OMBUDSAGENDA'S**

Periode		Ombudsagenda lopende jaar	Verantwoordelijk	Ombudsagenda volgende jaar	Verantwoordelijk
Eerste kwartaal	Januari	Publicatie op website (<i>NB: hiermee eindigt het project; verantwoordelijkheid voor lopende Ombudsagenda gaat over naar projectleiders</i>)	Projectteam Ombudsagenda	Opdracht verlenen voor nieuwe Ombudsagenda/projectteam	MT
	Februari			Opleveren projectplan Formuleren voorstel voor thema's	Projectteam Ombudsagenda
	Maart			Besluitvorming over nieuw projectplan Besluitvorming over voorstel voor thema's	MT Mt en ambtsdragers
Tweede kwartaal	April	Bespreking voortgang Ombudsagenda Evaluatie van externe reacties op publicatie Ombudsagenda	Projectleiders en MT		
	April t/m juni			Verzamelen en analyseren van interne/ externe ideeën voor activiteiten per thema	Projectteam Ombudsagenda
	Juni	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda en MT
		Besluitvorming over actualiseren Ombudsagenda (update)	MT en ambtsdragers		
Derde kwartaal	Juli t/m september			Maken eerste concept Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda
Vierde kwartaal	Uiterlijk begin oktober			Bespreking eerste concept	MT en ambtsdragers
	Eind november			Besluitvorming Ombudsagenda	MT en ambtsdragers
	December	Evaluatie Ombudsagenda (= input voor opdrachtverlening voor Ombudsagenda van het volgende jaar)	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Vorbereiding publicatie Ombudsagenda op website	Projectteam Ombudsagenda

Onderwerp: FW: Overleg inzake voorwoord ombudsagenda met [REDACTED]
Locatie: Kamer Reinier

Begin: ma 16-12-2019 10:30
Einde: ma 16-12-2019 11:00
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED] **Namens** Reinier van Zutphen

Verzonden: vrijdag 29 november 2019 10:12

Aan: Reinier van Zutphen; [REDACTED]

Onderwerp: Overleg inzake voorwoord ombudsagenda met [REDACTED]

Tijd: maandag 16 december 2019 10:30-11:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Kamer Reinier

2019.11.29 [REDACTED] ingepland op verzoek van [REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 18 mei 2020 11:44
Aan: Secretariaat Nationale ombudsman; Reinier van Zutphen
Onderwerp: FW: Concept notitie MT en ambtsdragersoverleg op 25 mei a.s.
Bijlagen: Notitie ombudsagenda MTambtsdragers.docx

Concept programma en notitie voor het overleg 25 mei.

Vanmiddag om 13:00 voorbespreking van de opzet van het programma.

Vriendelijke groet,
[REDACTED]

Notitie

Onderwerp	Ombudsagenda 2020 en 2021
Datum	18-5-2020
Van	Projectteam Ombudsagenda en [REDACTED] (Portefeuillehouder MT)
Aan	Ambtsdragers en leden van het MT

Inleiding

Om effectief te zijn (zichtbaar en impactvol) zet de ombudsagenda verschillende projecten in de schijnwerpers. Eind januari werd de ombudsagenda 2020 gepresenteerd. Voor 2020 is gekozen voor een dynamische ombudsagenda, die tussentijds aangepast kan worden. Tijdens het overleg tussen ambtsdragers en de leden van het MT (25 mei 2020) bespreken we de aanpassingen van de lopende ombudsagenda en de planning voor de ombudsagenda 2021.

Sinds de publicatie zijn er veel ontwikkelingen geweest. De coronacrisis heeft invloed op de lopende ombudsagenda, zowel op de planning als op de inhoud van projecten. Daarnaast zal de coronacrisis lange termijn effecten hebben en een plek krijgen in de totstandkoming van de ombudsagenda 2021.

Naast de coronacrisis, is een ontwikkeling dat onderzoeksbureau EMMA inzicht gaf in de doelgroepen voor wie de Nationale ombudsman in het bijzonder aandacht zou moeten hebben. We leggen de huidige (en toekomstige) ombudsagenda langs deze doelgroepen om te bezien of de doelgroepen voldoende aandacht krijgen.

Doelstelling notitie

1. Bespreking ombudsagenda 2020
 - o Wat is de voortgang van de ombudsagenda 2020?
 - o Wat zijn de gevolgen van corona voor de ombudsagenda 2020?
 - o In hoeverre komen kwetsbare doelgroepen terug in de ombudsagenda 2020?
2. Akkoord voor de projectplanning ombudsagenda 2021

Bijlagen

1. Toelichting ombudsagenda 2020
2. Overzicht van lopende onderzoeken op de ombudsagenda 2020
3. Projectplanning ombudsagenda 2021

Bijlage 1: Toelichting ombudsagenda 2020

Toelichting stand van zaken

De planning van de projecten op de ombudsagenda 2020 is aangepast (bijlage 2). Relevante mutaties lichten we hieronder toe.

Nieuw op de ombudsagenda

In het kader van de dynamische ombudsagenda worden gedurende het jaar nieuwe projecten toegevoegd om de bestaande agenda te verrijken. Het voorstel is om de onderstaande onderwerpen op de ombudsagenda 2020 te plaatsen:

- Onder het thema armoede plaatsen we het onderzoek naar de problemen van (oud)studenten in Caribisch Nederland. Dit onderzoek is reeds geopend.
- Onder het thema leefbaarheid willen we een onderzoek naar luchtkwaliteit toevoegen. Centrale vraag: welke rol is hier weggelegd voor de overheid? Dit onderzoek bevindt zich nog in een verkennende fase.
- Vraag: willen we de kinderrechtentour onder het thema Participatie en Invloed plaatsen?

Inhoudelijke mutaties als gevolg van de coronacrisis

Door de actualiteit van de coronacrisis zijn verschillende onderwerpen relevant geworden, die dit eerder nog niet waren. De coronarapportage geeft hiervan regelmatig inzicht. Corona heeft inhoudelijke gevolgen voor bestaande projecten of is zelfs een reden om te verkennen of een nieuw project nodig is. Als gevolg van corona voegen we de onderstaande onderwerpen toe, al dan niet in lopende projecten:

- Terugblikonderzoek zelfredzame adreslozen; is er ruimte geweest voor maatwerk voor deze burgers tijdens de coronacrisis? (*mutatie lopend onderzoek*)
- Onderzoek naar de toegang tot zorg: in hoeverre gaat de opschorting van de abonnementstarieven onder corona leiden tot verwarring bij burgers? (*mutatie lopend onderzoek*)
- 'Creatieve oplossingen voor burgers in de knel?' Een verzameling van goede voorbeelden die laten zien wat de overheid doet om creatief burgers tegemoet te komen. (*nieuw onderwerp*)

Overige mutaties

Enkele onderzoeken hebben vertraging opgedaan. Zo konden geplande rondetafelgesprekken en werkbezoeken niet doorgaan, of is bijvoorbeeld de parlementaire behandeling van de omgevingswet vertraagd. Alle geplande projecten vinden doorgang. Enkele projecten, echter, met vertraging.

Toelichting kwetsbare groepen

De projecten van de ombudsagenda zijn erop gericht dat het burgerperspectief geborgd wordt in alles wat de overheid doet. De projecten hebben een brede maatschappelijke doelstelling. Uit het onderzoek van EMMA bleek dat jongvolwassenen, migranten, zelfstandigen, ouders en ouderen de ombudsman niet goed weten te bereiken, maar wel baat hebben bij ons werk.

In bijlage 2 is opgenomen voor welk van de kwetsbare doelgroepen het betreffende project relevant is. Relevant betekent dat de doelgroep zelf centraal staat, of dat problemen worden onderzocht waarmee de betreffende doelgroep veel te maken krijgt.

Aantal projecten per doelgroep:

1. Jongvolwassenen: voor deze doelgroep zijn zes projecten specifiek relevant.
2. Migranten: voor deze doelgroep zijn vier projecten specifiek relevant.
3. Zelfstandigen: voor deze doelgroep is één project relevant.
4. Ouders: voor deze doelgroep zijn vier projecten specifiek relevant.
5. Ouderen: voor deze doelgroep is één project specifiek relevant.

Uit dit overzicht blijkt dat niet alle doelgroepen evenveel aandacht krijgen. Voor de problemen die zelfstandigen en ouderen specifiek raken, is er op deze agenda relatief weinig aandacht. Voor de selectie van projecten voor de ombudsagenda 2021 zijn de doelgroepen een extra wegingsfactor om te bepalen of een onderwerp op de agenda komt en op welke wijze.

Bijlage 2: Overzicht ombudsagenda 2020

Het onderstaande overzicht geeft weer welke projecten per thema worden opgepakt, inclusief de betrokken ombudsmannen, de planning en vanaf nu ook de kwetsbare doelgroep. De nieuwe kolom met 'kwetsbare doelgroep' laat zien of een onderzoek specifiek interessant is voor één of meerdere kwetsbare doelgroepen. Het onderzoek hoeft niet over de doelgroep te gaan.

Geel gearceerd zijn de wijzigingen ten opzichte van de vorige keer dat het onderstaande overzicht is gepresenteerd.

THEMA 1: FUNDAMENTELE RECHTEN				
	Onderwerp	ombudsman	Planning	Kwetsbare doelgroep
1.	Migratie internationaal	No	Afronding mei 2020, ovb van internationale ontwikkelingen.	Migranten
2.	Vervolg inburgering	No	Start in Q2, resultaten in Q3.	Migranten
3.	Het beste besluit voor het kind	KOM	Loopt het hele jaar door. Ligt stil vanwege corona-maatregelen.	Ouders
4.	Woonwagenstandplaatsen	No en KOM	In afwachting van mogelijkheid om rondetafel in te plannen.	
5.	Klachtbehandeling bij etnisch profileren	No	Project loopt, resultaten in Q3.	Migranten en jongvolwassenen
6.	Toegang tot recht, vervolg	No	Project loopt, publicatie mei 2020.	
THEMA 2: PARTICIPATIE EN INVLOED				
	Onderwerp	Ombudsman	Planning	
7.	Informatieverstrekking rondom vergunningverlening	No	Project loopt, eindigt in Q2.	
8.	"Mijn zorg, mijn zaak": Betrokken zijn bij je eigen behandeling	KOM	Ligt stil vanwege corona-maatregelen.	Jongvolwassenen
9.	Participatie bij infrastructurele rijksprojecten, vervolg	No	Afronding in Q4.	
?	Kinderrechtentour?	KOM	Project loopt	
THEMA 3: TOEGANG TOT VOORZIENINGEN				
	Onderwerp	Ombudsman	Planning	
10.	Knelpunten bij de toegang tot, kwaliteit en kosten van zorg en ondersteuning	No	Verschuiving naar Q3 wordt besproken.	Ouderen
11.	Overgang 18-/18+ bij statushouders	No en KOM	Project start in Q2, resultaten na Q4.	Migranten en jongvolwassenen
12.	Zelfredzame adreslozen, vervolg	No	afronding lukt niet in april. Datum en manier van afronding wordt in mei vastgesteld.	Jongvolwassenen en alleenstaande ouders

13.	Evaluatie Passend Onderwijs	KOM	Project start in Q1 en eindigt in Q2.	Ouders
14.	Behandelingsduur van schaderegelingen bij Defensie	Vo	Planning van Q2 wordt niet gehaald. Mogelijk later	
15.	Veteranen in detentie: toegang tot zorg	No en Vo	Project in tweede helft 2020.	
THEMA 4: ARMOEDE				
	Onderwerp	Ombudsman	Planning	
16.	Kwetsbare jongeren 18-/18+ problematiek in Caribisch Nederland	No en KOM	Project is iets later gestart dan gepland en eindigt in Q2.	Jongvolwassenen
17.	Alleenstaande ouders en kinderen rond armoedegrens in Caribisch Nederland	No en KOM	Project start Q3 2020 en eindigt Q4.	Ouders
18.	Visie op armoede Caribisch Nederland	No en KOM	Start Q4, publicatie in eerste kwartaal 2021	
19.	Problemen (oud)studenten CN	No	Start Q2	Jongvolwassenen
20.	Huisvesting- en dakloosheidproblemen	KOM	Start en eindigt in tweede helft 2020.	
21.	Dalende instroom in de WSNP	No	Komt uit op 4 juni a.s. in plaats van 26 mei.	Zelfstandigen
THEMA 5: LEEFBAARHEID				
	Onderwerp	Ombudsman	Planning	
22.	Energietransitie	No en KOM	Focus bepalen in Q2, activiteiten schuiven deels door naar Q1 2021.	
23.	Omgevingswet: de overheid toegankelijk voor alle burgers?	No	Project loopt, resultaten tweede helft 2020.	
24.	Gevolgen van gaswinning	No	Loopt het hele jaar door.	
25.	Luchtkwaliteit	No	Nog op te starten	

Bijlage 3 Projectplanning ombudsagenda 2021

De opzet van de ombudsagenda 2021 zal op twee manieren hetzelfde blijven: 1) het is een dynamische agenda (gedurende het jaar kunnen er afhankelijk van de actualiteit nieuwe onderwerpen op gezet worden en bestaande onderwerpen naar voren of achter in de tijd worden geschoven) en 2) het is een agenda op hoofdlijnen (we geven onze prioriteiten aan; het is geen onderzoeksagenda).

In hoeverre de thema's helemaal precies hetzelfde blijven, is nog een punt van discussie.

Verder zien we (voorlopig) twee inhoudelijke ijkpunten voor de Ombudsagenda 2021, zoals die er nu ook zijn voor de huidige Ombudsagenda, namelijk 1) de invloed van de Corona crisis op de relatie burger-overheid en 2) de aandacht voor de kwetsbare doelgroepen (waarbij ook gebruik zullen maken van de verslagen met focusgroepen in het EMMA onderzoek als input).

De totstandkoming van de nieuwe ombudsagenda is uiteraard niet alleen een intern proces, maar we willen ook in gesprek met onze belangrijkste stakeholders om te horen welke onderwerpen zij van belang vinden voor de Ombudsagenda 2021. Daarom stellen we voor om twee bijeenkomsten te organiseren: één met deelnemers uit het werkveld van onze kwetsbare doelgroepen en één met strategische partners (denk aan de Algemene Rekenkamer, VNG, WRR, etc.). We willen deze sessies virtueel proberen te organiseren; eerste ervaringen met bijvoorbeeld digitale sessie over de Raadbaak en de energietransitie zijn goed in ieder geval.

Een tweede optie zou kunnen zijn om een (digitale) postbus open te stellen om ook aan een breder publiek te vragen wat zij belangrijke prioriteiten voor de Nationale ombudsman in 2021 zouden vinden.

Het projectteam OA 2021 zal bestaan uit: [redacted] (projectleider), [redacted] (Communicatie), [redacted] (projectsecretariaat), [redacted] (vertegenwoordiging projectleiders) en [redacted] (vertegenwoordiging KOM), [redacted] (vertegenwoordiging MT).

Datum/ periode	Activiteit
Begin juni	Input eerste ideeën ambtsdragers en directeur voor AO 2021 via individuele gesprekken
Week 25 (15 juni)	OPTIONEEL: openstellen digitaal kanaal voor input brede publiek
Week 27 (29 juni)	Bespreking/analyse input focusgroepen EMMA onderzoek voor OA 2021
Week 28 (6 juli)	Bijeenkomst kwetsbare doelgroepen over OA 2021
Week 29 (13 juli)	Bijeenkomst strategische partners over OA 2021
Week 36 (31 augustus)	Input van sector VMM voor OA 2021 Input van sector WZ voor OA 2021
Week 37 (7 september)	Input van team KOM voor OA 2021 Input van sector WIO voor OA 2021 Input van het Ombudsplein voor OA 2021
Week 38 (14 september)	Eerste versie maken van concept Ombudsagenda 2021 Overleg met contentspecialist, contentmanager, webmanager en omgevingsanalisten over Ombudsagenda 2020

Week 39 (21 september)	Gesprekken met coördinatoren over hun bijdrage aan Ombudsagenda 2020 (incl. bijdrage Veteranenombudsman) Tussentijds overleg met sectorhoofden over concept Ombudsagenda 2020
Week 40 (28 september)	Integrale bespreking van concept Ombudsagenda 2020 in overleg van projectleiders, omgevingsmanagers en communicatieadviseurs (No én KOM)
Week 41 (5 oktober)	Tweede versie maken van concept Ombudsagenda 2021
Week 42 (12 oktober)	Rondsturen van concept Ombudsagenda 2020 aan ambtsdragers/ sectorhoofden
Week 43 (19 oktober)	Overleg van ambtsdragers en sectorhoofden: bespreking eerste concept Ombudsagenda 2021
Week 48 (23 november)	Besluitvorming OA 2021

Onderwerp: FW: Skype-meeting inzake bespreking programmavoorstel m.b.t. ombudsagenda
Locatie: Skype-vergadering
Begin: ma 18-5-2020 13:00
Einde: ma 18-5-2020 13:30
Tijd weergegeven als: Voorlopig
Terugkeerpatroon: (geen)
Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd
Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: ██████████ **Namens** Reinier van Zutphen

Verzonden: woensdag 13 mei 2020 13:26

Aan: Reinier van Zutphen; ██████████

CC: ██████████

Onderwerp: Skype-meeting inzake bespreking programmavoorstel m.b.t. ombudsagenda (met ██████████)

Tijd: maandag 18 mei 2020 13:00-13:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Skype-vergadering

Geen stukken

2020.05.13 ██████████ ingepland op verzoek van ██████████

[Deelnemen aan Skype-vergadering](#)

Problemen met deelnemen? [Probeer Skype Web App](#)

Deelnemen via telefoon

+31708506909,,716349# (Den Haag) Nederlands (Nederland)

[Een lokaal nummer zoeken](#)

Vergadering-id: 716349

[Bent u uw pincode voor inbellen vergeten?](#) | [Help](#)

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Ombudsagenda 2021
Van	[REDACTED]
Aan	MT/ambtsdragers
Datum behandeling	14 september 2020
Doel van bespreking	Ter besluitvorming Besluit over thema's Ombudsagenda 2021 én bespreking voortgang totstandkoming van de ombudsagenda 2021 (planning, criteria)
Beslis-/discussiepunten	<ul style="list-style-type: none">- Aangepaste planning- Keuze voor de thema's 2021 (zelfde als in 2020)- Wanneer komt een onderwerp op de ombudsagenda 2021?- Aandacht voor activiteiten op gebied van professionele klachtenbehandeling in de Ombudsagenda 2021
Voorgeschiedenis / context	Op deze agenda van het MT/ambtsdragers staat het onderwerp "thema's voor 2021" Daarnaast wordt in het MT-ambtsdragers overleg de voortgang van de totstandkoming van de ombudsagenda 2021 regulier besproken.
Samenvatting / toelichting	<p>Bij dit aanbiedingsformulier zitten 3 notities;</p> <ol style="list-style-type: none">1. Een notitie over de thema's in 2021 van de projectleiders. Hierin zetten we per thema uiteen welke onderwerpen een rol spelen en waarom dit thema in 2021 nog relevant is.2. Aangepaste planning totstandkoming ombudsagenda 20213. Doel, keuzes van onderwerpen en relatie andere activiteitenplanningen van de ombudsagenda <p>Daarnaast willen we graag bespreken en besluiten of we op de Ombudsagenda 2021 ook aandacht willen geven aan (onderzoek- en ontwikkelings)activiteiten rondom professionele klachtbehandeling met als doel om ons nog verder landelijk en lokaal te profileren als innovatief expertisecentrum op dit terrein. Dit idee kwam naar voren uit gesprekken met collega's over de nieuwe ombudsagenda. De ombudsagenda is immers bedoeld als visitekaartje naar buiten richting burgers én betrokken organisaties; dat biedt ook een kans om te laten zien dat we werken aan verdere professionalisering van onze 'stiel', net zoals de Algemene Rekenkamer in haar werkprogramma ook aandacht heeft voor nieuwe vormen van evaluatieonderzoek.</p>
Afgestemd met MT-lid	Hele MT ([REDACTED]) is als MT-lid verantwoordelijk voor de ombudsagenda)
Eerder behandeld in	Projectteam ombudsagenda 2021; projectleidersoverleg; MT
Communicatie	Intern De notities zullen na het MT/ambtsdragersoverleg ook intern verspreid worden om de sectoren en de KOM te informeren over de planning en gedachtes achter de invulling van de ombudsagenda 2021.
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	[REDACTED]
Bijlagen	3

Notitie

Onderwerp	Notitie over doel, keuzes van onderwerpen en relatie andere activiteitenplanningen van de Ombudsagenda
Datum	8-9-2020
Van	
Aan	MT/ambtsdragers

Inleiding

In deze notitie - afgestemd met de projectleiders – geven we nog even kort weer:

- Wat is het doel van de ombudsagenda?
- Welke activiteiten worden op de ombudsagenda gezet?
- Wat is de relatie tussen de Ombudsagenda en andere activiteitenplanningen zoals de sectoragenda's van de No en jaarplanning van de KOM?

Wat is de Ombudsagenda?

De Ombudsagenda bevat een selectie van activiteiten die dat jaar plaats vinden met de focus op een vijftal thema's waarmee we ons inhoudelijk willen profileren. Het geeft burgers en betrokken organisaties inzicht in waar we komend jaar mee bezig gaan, waar we ons over uit willen spreken, en voor zover mogelijk, hoe we dat gaan doen. Daarmee is het een middel om enerzijds de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman extern te positioneren en anderzijds intern richting te geven aan onze activiteiten. Het geeft tegelijkertijd richting aan ons relatiebeheer en stakeholdermanagement, bijvoorbeeld omdat we ons met de gekozen activiteiten richten op specifieke organisaties waar we bevoegd over zijn en/of op specifieke doelgroepen die we op weg willen helpen (zoals de prioritaire doelgroepen voor 2021 zijn: vluchtelingen en migranten, zelfstandigen, jongvolwassenen, alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers, alleenstaande ouders en jonge gezinnen en natuurlijk kinderen en veteranen).

De Ombudsagenda is *geen* onderzoeksagenda. De onderwerpen die op de Ombudsagenda komen laten ruimte om te bepalen welke instrumenten het beste in te zetten zijn. Dit kunnen onderzoeken zijn, maar ook bijvoorbeeld rondetafelgesprekken, key note speeches en zorgbrieven.

Keuzes voor onderwerpen op de ombudsagenda

Hieronder volgen de criteria op basis waarvan we keuzes willen maken in de onderwerpen voor de Ombudsagenda 2021. Sommige criteria zijn verplicht (MUST HAVE) en andere criteria staan voor een belangrijke meerwaarde (NICE TO HAVE).

De onderwerpen uit de Ombudsagenda:

- Vallen sowieso onder een van de thema's (MUST HAVE);
- Betreffen onderwerpen waarop de Nationale ombudsman en/of de Kinderombudsman en/of de Veteranenombudsman vanuit zijn rol het verschil kan maken/ iets toe kan voegen (MUST HAVE);

- Betreffen onderwerpen met een brede(re) scope en impact (i.e. ofwel grote impact voor een kleinere groep burgers ofwel impact voor een grote groep burgers). Kleinere onderwerpen vinden hun plek op de andere activiteitenplanningen (MUST HAVE);
- Betreffen onderwerpen die actueel zijn en aansluiten bij brede maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de impact van het Corona virus (NICE TO HAVE);
- Zijn deels onderwerpen waarbij sprake is van samenwerking tussen de Nationale ombudsman en/of de Kinderombudsman en/of de Veteranenombudsman (NICE TO HAVE);
- Betreffen voor de Nationale ombudsman bij voorkeur de doelgroepen die we geprioriteerd hebben op basis van het EMMA onderzoek (NICE TO HAVE).
- Moeten getoetst zijn op uitvoerbaarheid door het management; hebben we genoeg capaciteit om de activiteiten uit te voeren? En houden we genoeg ruimte om opkomende activiteiten uit te voeren in het kader van een dynamische ombudsagenda? (NICE TO HAVE)

Relatie met andere activiteitenplanningen

Er vinden veel structurele activiteiten plaats bij de **sectoren van No**. De activiteiten die duidelijk binnen één van de thema's vallen, die de inzet van een (sectoroverstijgend) projectteam met projectleider vergen en/of voor een bredere groep in de samenleving van belang zijn, plaatsen we op de Ombudsagenda. De overige activiteiten vinden hun beslag binnen de sectoragenda's.

Ook het **Jaarplan van de KOM** omvat méér onderwerpen en activiteiten dan er vanuit de KOM op de Ombudsagenda geplaatst worden. Binnen de dossiers die structureel gevolgd worden bepalen we eerst welke onderwerpen hierbij urgent of noodzakelijk zijn om in het navolgende jaar op te pakken. Van deze onderwerpen wordt vervolgens – op basis van bovenstaande criteria – een selectie van onderwerpen gemaakt die op de Ombudsagenda komen. Daarnaast omvat het Jaarplan ook activiteiten die intern gericht zijn (bijvoorbeeld teamontwikkeling) en die per definitie niet op de Ombudsagenda komen.

Notitie

Onderwerp	Aangepaste projectplanning ombudsagenda 2021
Datum	8-9-2020
Van	Projectteam Ombudsagenda en [REDACTED] (Portefeuillehouder MT)
Aan	MT/ambtsdragers

De opzet van de ombudsagenda 2021 zal op twee manieren hetzelfde blijven: 1) het is een dynamische agenda (gedurende het jaar kunnen er afhankelijk van de actualiteit nieuwe onderwerpen op gezet worden en bestaande onderwerpen naar voren of achter in de tijd worden geschoven) en 2) het is een agenda op hoofdlijnen (we geven onze prioriteiten aan; het is geen onderzoeksagenda).

Verder zien we (voorlopig) twee inhoudelijke ijkpunten voor de Ombudsagenda 2021, zoals die er nu ook zijn voor de huidige Ombudsagenda, namelijk 1) de invloed van de Corona crisis op de relatie burger-overheid en 2) de aandacht voor de prioritaire doelgroepen (waarbij ook gebruik zullen maken van de verslagen met focusgroepen in het EMMA onderzoek als input).

De totstandkoming van de nieuwe ombudsagenda is uiteraard niet alleen een intern proces, maar we willen ook in gesprek met onze belangrijkste stakeholders om te horen welke onderwerpen zij van belang vinden voor de Ombudsagenda 2021. We hebben nu op 24 sept aanstaande een online bijeenkomst georganiseerd op basis van het World Café concept met 30-40 deelnemers uit de praktijk, met name uit het werkveld van de intermediaire organisaties die werken met de vijf verschillende EMMA doelgroepen en de doelgroep jeugd (KOM) als uit de onderzoeks- en advieswereld (denk aan de Algemene Rekenkamer, VNG, WRR, etc.).

De geplande bredere burgerconsultatie over de vraag 'Wat zou u op de agenda zetten in 2021 als u de ombudsman was' zien we toch vanaf voor dit jaar. Verschillende online en offline opties (moest een combinatie van beiden zijn) zijn de revue gepasseerd: nabellen van verzoekers die via het OP binnenkomen in combinatie met een social media campagne met een enquête die mensen kunnen invullen, focusgroepen met burgers of een survey via NLDenktMee (een vast burgerpanel van het Ministerie van AZ). Alle opties vergen een goede voorbereiding en nazorg waar we dit jaar geen tijd voor vrij kunnen maken. Wel willen we voor de volgende Ombudsagenda 2022 *dit jaar* nog bekijken of de laatste optie NLDenktMee voor de No werkbaar is.

We willen – naast alle interne bijeenkomsten – verder via een interne enquête (via Survey Monkey) *alle* collega's vragen om ideeën voor de Ombudsagenda 2021. Op NoHow zullen we de komende tijd om die reden de thema's van de Ombudsagenda weer even in het zonnetje zetten door de projectleiders te interviewen over 'hun' thema en hun eerste ideeën voor 2021.

Het projectteam OA 2021 bestaat uit: [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (Communicatie), [REDACTED] (projectsecretariaat), [REDACTED] (vertegenwoordiging projectleiders) en [REDACTED] (vertegenwoordiging KOM), [REDACTED] (vertegenwoordiging MT). Er zal nauw overleg met de Veteranenombudsman (in persoon van [REDACTED]) plaatsvinden.

Datum/ periode	Activiteit
Week 33 (10 aug)	<p>Input eerste ideeën Margrite voor AO 2021 op basis van analyse strategische documenten zoals hierboven genoemd door projectteam (di 11 aug)</p> <p>Bespreking/analyse binnen projectteam van de volgende input voor de OA 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verslagen focusgroepen EMMA onderzoek • Interne coronarapportages en externe coronarapportages (zoals van de SER, commissie Halsema, SCP, etc.) • Andere belangrijke strategische stukken zoals de Brede Maatschappelijke Heroverwegingen
Week 34 en 35 (17 en 24 aug)	<p>Gesprekken met coördinatoren over hun ideeën voor de Ombudsagenda 2020: ██████████</p> <p>Besprekingen SA-ers sectoren met projectteam over input OA 2021</p>
Week 38 (14 september)	<p>Overleg van ambtsdragers en MT: besluitvorming thema's (ma 14 sept)</p> <p>Overleg kernteam SDGs over hoe en waarom van focus van de No op de SDGs (wo 16 sept)</p> <p>Inhoudelijke voorbereiding bijeenkomst externen met betrokken collega's zoals de projectleiders, projectteam en Flatland (ma 21 sept)</p> <p>Interne consultatie van <i>alle</i> collega's voor ideeën voor de OA 2021 via Survey Monkey</p>
Week 39 (21 september)	<p>Input ideeën Reinier en Joyce voor AO 2021 op basis van analyse strategische documenten zoals hierboven genoemd door projectteam (ma 21 sept)</p> <p>Virtuele brainstorm bijeenkomst met 40 externen (strategische partners en intermediaire organisaties) op basis van World Café methode om ideeën voor OA 2021 op te halen i.s.m. Flatland (do 24 sept)</p>
Week 40 (28 september)	<p>Input sector WIO, VMM en WZ op basis bijeenkomsten kennisgroepen en sectorredactie</p> <p>Input van team KOM</p> <p>Input kernteam SDGs breed en in bijzonder SDG 1 Armoede (i.s.m. themagroep Armoede)</p> <p>Input dreamteams</p>
Week 41 (5 oktober)	<p>Onderlinge afstemming en oplevering input sectoren VMM, WZ en WIO (ma 5 okt)</p> <p>Input uit sectoren, KOM, andere interne input en input vanuit externe brainstorm naast elkaar leggen door projectteam en eerste versie (long list) maken. Op basis van de longlist maken de projectleiders en omgevingsmanagers van de vijf thema's een voorstel voor een concept ombudsagenda (do 8 okt).</p>
Week 42 (12 okt)	<p>Concept Ombudsagenda bespreken en prioritering maken in gezamenlijk overleg projectleiders, communicatie-adviseurs, omgevingsmanagers, SA-ers en sectorhoofden (No en KOM) (nog in te plannen).</p>
Week 43 (19 oktober)	<p>Bespreking concept OA 2021 tijdens MT overleg (do 22 okt; bespreking voortgang OA 2020)</p>
Week 44 (26 oktober)	<p>Bespreking concept OA 2021 tijdens individuele gesprekken Joyce/Reinier en Margrite (naast bespreking voortgang OA 2020; nog in te plannen)</p> <p>Tweede versie maken van concept Ombudsagenda 2021</p>
Week 46 (9 november)	<p>Bespreking en besluitvorming OA 2021 tijdens MT/ambtsdragers overleg (ma 9</p>

	november) Overleg met C&O over communicatiestrategie Ombudsagenda 2021
Week 50 (7 december)	Evaluatie OA 2021 met projectteam en alle projectleiders

Notitie

Onderwerp	Thema's in 2021
Datum	14-9-2020
Van	projectleiders
Aan	

Thema's op de ombudsagenda

Bij de start van de ombudsagenda, hebben wij ervoor gekozen om bij de structurele aanpak van ons werk de focus te richten op die thema's die wij vanuit maatschappelijk belang en onze inzet op het burgerperspectief het meest relevant achten. Die thema's staan niet voor eeuwig vast, als een thema niet langer afzonderlijk onze aandacht nodig heeft, kan dit thema vervallen. Dit is per 1 januari 2020 met het thema digitalisering gebeurd. En als een nieuw belangrijk maatschappelijk onderwerp onze aandacht nodig heeft, kan dat een nieuw thema worden. Dit is de reden waarom wij per 1 januari 2020 leefbaarheid als thema hebben opgenomen. We hebben daarmee in 2020 de volgende thema's:

- Armoede
- Toegang tot voorzieningen
- Fundamentele rechten
- Participatie en invloed
- Leefbaarheid

Het is zaak om regelmatig na te gaan of de thema's nog voldoende relevant zijn. In de maand september vinden intern en extern gesprekken plaats over de invulling van de Ombudsagenda 2021. Het is dus mogelijk dat tijdens die gesprekken nieuwe inzichten ontstaan die tot een ander inzicht of een andere focus – zowel wat betreft de keuze voor thema's als wat betreft de invulling per thema – kan leiden.

Hieronder zetten wij per thema uiteen wat er speelt en wat wij *voorlopig* verwachten dat er voor 2021 in het verschiet ligt.¹

Armoede

Nog steeds leeft bijna een half miljoen Nederlandse huishoudens in armoede. Met name zzp-huishoudens en niet-westerse huishoudens² lopen risico op armoede - en vaak houdt die armoede bij deze groepen ook vaker langdurig aan. Bij een crisis zijn zij extra gevoelig voor het verlies van hun baan. Het behoeft dan ook geen betoog dat de coronacrisis juist deze groepen extra hard heeft getroffen. Dit maakt dat er in de komende tijd een forse toename wordt verwacht van het aantal mensen dat te maken gaat krijgen met problematische schulden en als gevolg daarvan, met armoede. Staatssteunmaatregelen kunnen immers niet voorkomen dat een groot aantal ondernemers en zzp'ers deze crisis financieel niet zal overleven. Velen hebben geen mogelijkheden om uitgaven omlaag te brengen en beschikken niet over een financiële buffer. Gemeenten kunnen dus een enorme toestroom van mensen met geldproblemen en problematische schulden verwachten. Voor de ombudsman als lokale ombudsman van bijna 300 gemeenten in Nederland is het

¹ Vanwege de vakantieperiode is de tekst op de thema's participatie en invloed en leefbaarheid voorlopig. In de week van 7 september – 11 september kunnen hier nog aanvulling en wijzigingen in plaatsvinden.

² Kwetsbare doelgroepen waar de Nationale ombudsman zich de komende periode (extra) op wil richten.

belangrijk om na te gaan hoe gemeenten hiermee omgaan. Hoe ruimhartig worden bijvoorbeeld zzp-ers toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening?

Bovenstaande betreft vooral het Europese deel van Nederland maar armoede is in Caribisch Nederland ook een groot probleem. Het thematisch onderzoek naar armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland dat in 2019 van start is gegaan zal in 2021 doorlopen. Zeker nu is gebleken dat de coronacrisis in Caribisch Nederland ongenadig hard heeft toegeslagen.

De Nationale ombudsman spreekt de overheid aan op haar verantwoordelijkheid door er steeds op te hameren dat burgers recht hebben op een minimaal inkomen. Niet voor niks is **SDG 1** 'bestrijding van armoede'³ gekozen als de centrale SDG waarop het bureau van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zich de komende jaren wil richten. De Nationale ombudsman en de KOM dragen bij aan SDG 1 door verantwoordelijkheid te nemen en aandacht te vragen voor het uitbannen van armoede in algemene zin. Door middel van interventies, rapporten, het voeren van goede gesprekken met het veld, of anderszins beogen zij (overheids)instanties uit te dagen creatieve oplossingen te bedenken om armoede te bestrijden.⁴

Toegang tot voorzieningen

Onder het thema toegang tot voorzieningen is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de toegang tot zorg en begeleiding. De decentralisaties, de uitbesteding van taken aan private partijen en de versnipperde wetgeving spelen daarbij een grote rol. Naast de toegang tot zorg vroeg ook de toegang tot voorzieningen van andere groepen burgers, zoals zelfredzame adreslozen, veteranen en kinderen de aandacht. Steeds speelt dat wetten en regels allerlei mogelijkheden bieden die voor een behoorlijk deel van de burgers goed werken. Voor het resterende deel geldt dat niet. Ofwel doordat hun situatie complexer is, ofwel door minder zelfredzaamheid, dreigen zij buiten de boot te vallen. Voor die groepen kwetsbare burgers blijft het zaak om de knelpunten te adresseren en oplossingsrichtingen aan te dragen. Zo speelt bijvoorbeeld de vraag in hoeverre mensen voldoende gebruik maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben.

De Coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat voor sommige groepen meer mogelijk was (bv tijdelijke opvang van dak- en thuislozen). Voor andere groepen gold juist dat zij niet of minder gebruik konden maken van voorzieningen (bv minder wmo-voorzieningen en jeugdhulp beschikbaar, geen onderwijs). De Coronacrisis is nog niet voorbij, het blijft mogelijk dat er nieuwe maatregelen getroffen worden waarbij de toegang tot voorzieningen onder druk komt te staan. Tegelijkertijd zullen de economische gevolgen van de Coronacrisis eveneens invloed kunnen hebben de beschikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen. Ook vanuit dat perspectief is het thema toegang tot voorzieningen actueel.

Fundamentele rechten

Het thema Bescherming van rechten is met ingang van dit jaar, 2020, veranderd in Fundamentele Rechten. Hiermee is meer focus aangebracht in het thema en past het beter bij de onderwerpen die onder dit thema worden geagendeerd aangezien die de mensenrechten betreffen. En de Raad van Europa heeft de Venice Principles uitgebracht waarin is gesteld dat de ombudsman de hoeder van de fundamentele rechten is.

³ Volgens SDG 1 mag niemand in 2030 nog in extreme armoede leven. De SDG gaat verder dan alleen zorgen dat armoede de wereld uitgaat. Het aantal vrouwen, mannen en kinderen dat onder de armoedegrens leeft, moet tot zeker de helft worden teruggebracht. Iedereen heeft gelijke rechten op economische middelen, heeft toegang tot basisdiensten en een sociaal vangnet. Ook moeten arme mensen weerbaar zijn op het moment dat er een natuurramp plaatsvindt of als er een economische, sociale of ecologische crisis is, zoals op dit moment de coronacrisis.

⁴ Binnen de organisatie is er een kernteam onder leiding van ████████ bezig om duidelijk te krijgen hoe we onze rol als Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman zouden willen invullen als het gaat om de uitvoering van de SDG's in Nederland.

Medio 2020 is een nieuwe themagroep Fundamentele Rechten opgericht met het doel om de betekenis van fundamentele rechten in het werk van de Nationale ombudsman te verdiepen en uit te werken. Dit moet bijdragen aan de versterking van de positie van de Nationale ombudsman op het terrein van de fundamentele rechten.

In de maatschappij blijven de fundamentele rechten van burgers in relatie tot overheidshandelen onverminderd relevant. De Coronacrisis heeft allerlei effecten op de fundamentele rechten van mensen. Denk aan privacy, volksgezondheid, demonstratie, bewegingsvrijheid, enz. Maar ook kwesties als de situaties rond vluchtelingen en de steeds verder oplopende woningnood raken aan de fundamentele rechten van burgers. In Caribisch Nederland zijn de basisvoorzieningen zoals voedsel en water niet voor iedereen vanzelfsprekend en staan fundamentele rechten van burgers onder druk.

De komende jaren zal het thema Fundamentele rechten en wat dat betekent in het werk van de ombudsman steeds verder vorm krijgen en steviger worden. Om die reden is dit thema voorlopig zeker nog relevant.

Participatie en invloed

Tot 2020 had dit thema een andere naam, namelijk Inspraak en participatie. Deze naam is gewijzigd om meer recht te doen aan de onderwerpen waarop de ombudsman zich wil richten. De term 'inspraak' leidde teveel tot de associatie met de juridische inspraakprocedure. Binnen het thema Participatie en invloed worden onderwerpen belicht vanuit de noodzaak dat de overheid haar burgers de kans geeft om invloed uit te oefenen op beslissingen die de burgers raken. Naast de parlementaire democratie geldt dat burgers zeker bij beslissingen die hen meer rechtstreeks raken of waar zij een rechtstreeks belang bij hebben, gehoord willen worden en voldoende willen worden geïnformeerd. Op deze manier kunnen zij met (de gevolgen van) de beslissingen rekening houden en voelen zij zich niet overvallen. Binnen het thema Participatie en invloed heeft de ombudsman de afgelopen jaren vooral ingezet op onderwerpen op het gebied van de directe leefomgeving. Daarbij kan worden gedacht aan het onderzoek naar participatie bij infrastructurele rijksprojecten. Het vervolg van dit onderzoek is in het derde kwartaal van 2020 gestart en zal doorlopen in 2021. Daarnaast is in 2020 op de ombudsagenda ook een onderwerp buiten de fysieke leefomgeving opgenomen; dit betreft het onderzoek van de Kinderombudsman naar de betrokkenheid van kinderen bij hun eigen behandeling.

Voor 2021 zal worden bekeken in hoeverre de ombudsman ook aandacht wil vragen voor participatie en invloed bij andere onderwerpen buiten de fysieke leefomgeving. In het licht van bijvoorbeeld de oproep van Mark Rutte – om jongeren te betrekken bij diverse Corona-maatregelen – kan dit onderwerp in 2021 bijzonder relevant worden. Ook andere bevolkingsgroepen willen mogelijk invloed uitoefenen op maatregelen die hen aangaan. Daarnaast is de participatie van burgers (waaronder ook kinderen en jongeren) een onderwerp dat Rijksbreed (zie de staatscommissie Parlementair Stelsel onder leiding van Johan Remkes) en lokaal steeds meer aandacht krijgt.

Leefbaarheid

Het thema Leefbaarheid is in 2020 voor het eerst op de ombudsagenda geplaatst. Onder dit thema vallen op kortere en langere termijn een aantal onderwerpen waar de ombudsman op wil inzetten. Zo staat de totstandkoming van de nieuwe Omgevingswet op de ombudsagenda van 2020. Het onderwerp is ook in 2021 zeer relevant, aangezien de inwerkingtreding van de Omgevingswet is uitgesteld tot 1 januari 2022. De bij dit onderwerp behorende activiteiten zullen in 2021 doorlopen. Er vindt bijvoorbeeld een follow up plaats van de regiobijeenkomsten met gemeenten, die in 2019 plaatsvonden. Ook zullen we verdere gesprekken voeren met stakeholders (VNG, IPO, provincies) en burgers. Bovendien blijft de leefbaarheid van de Groningers die

de gevolgen van de gaswinning aan den lijve ondervinden een aandachtspunt voor de ombudsman, zolang de overheid niet bij machte is om voor voortvarende en passende oplossingen te zorgen. Datzelfde geldt voor inwoners van andere gebieden, zoals bijvoorbeeld Zuid-Limburgers die de gevolgen van de kolenmijnbouw nu nog merken. Ook staat het onderwerp energietransitie op de ombudsagenda van 2020. Dit belangrijke en veelomvattende onderwerp kent een lange termijnperspectief. Dit jaar en volgend jaar positioneren we de ombudsman op dit onderwerp, dat een sterk lokaal en regionaal component heeft en linkt aan het thema Participatie en invloed. Ook speelt hier dat Europese besluitvorming van invloed is op de invulling van keuzes in Nederland. Dit wordt meegenomen in de activiteiten in de komende periode (denk aan een eventuele poldershop). De rol van de ombudsman op dit onderwerp zal in 2021 verder ingevuld worden.

Daar zijn waar het nodig is

Doelgroepgerichte strategie voor de
Nationale ombudsman

Hoofdvragen

1. Welke kwetsbare doelgroepen weten de NO slecht te vinden, terwijl ze de diensten van de NO wel kunnen gebruiken? (=wie?)
2. En hoe kan de NO zijn zichtbaarheid onder deze doelgroepen vergroten? (=hoe?)

Het communicatiehuis van de NO

1

**Corporate
communicatiestrategie**
(geen expliciet onderdeel van deze
strategie)

- + Gericht aan alle burgers in Nederland
- + Niet gedifferentieerd
- + Missie en visie NO is vertrekpunt
- + Paraplu voor alle communicatie van de NO

2

**Strategie per
doelgroep**

- + Gericht op herkenbare groepen kwetsbare burgers, met enige omvang
- + Gedifferentieerd aanpak per doelgroep (strikt of ruim?)
- + Toegespitste kernboodschap

3

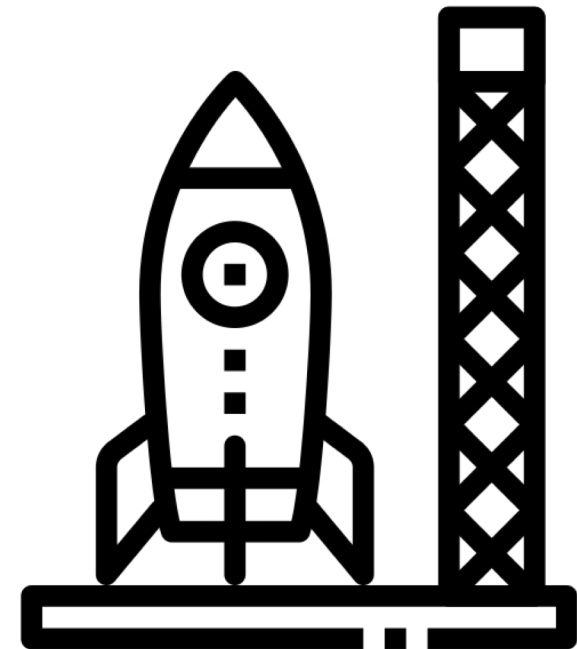
**Accenten per
doelgroep/situatie**

- + Gericht op zeer specifieke doelgroepen of situaties
- + Gaat om concrete misstanden of situaties die tot kwetsbaarheid leiden (wederom: kwetsbaar in strikte of ruime zin?)
- + Op basis van signalen van bijv. intermediairs

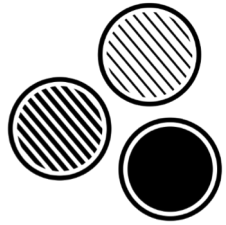
Vertrekpunt voor alle uitingen

+ Centrale boodschap: “Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet”.

1. Door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid (= *re-actief*)
2. Door overheden uit te dagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties (= *pro-actief*)

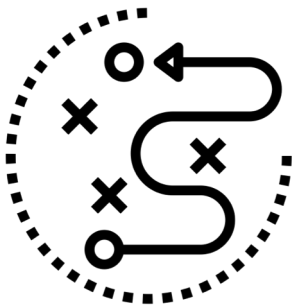


In drie stappen naar een antwoord



1. Analyse van doelgroepen

2. Focusgroepen met intermediairs per doelgroep

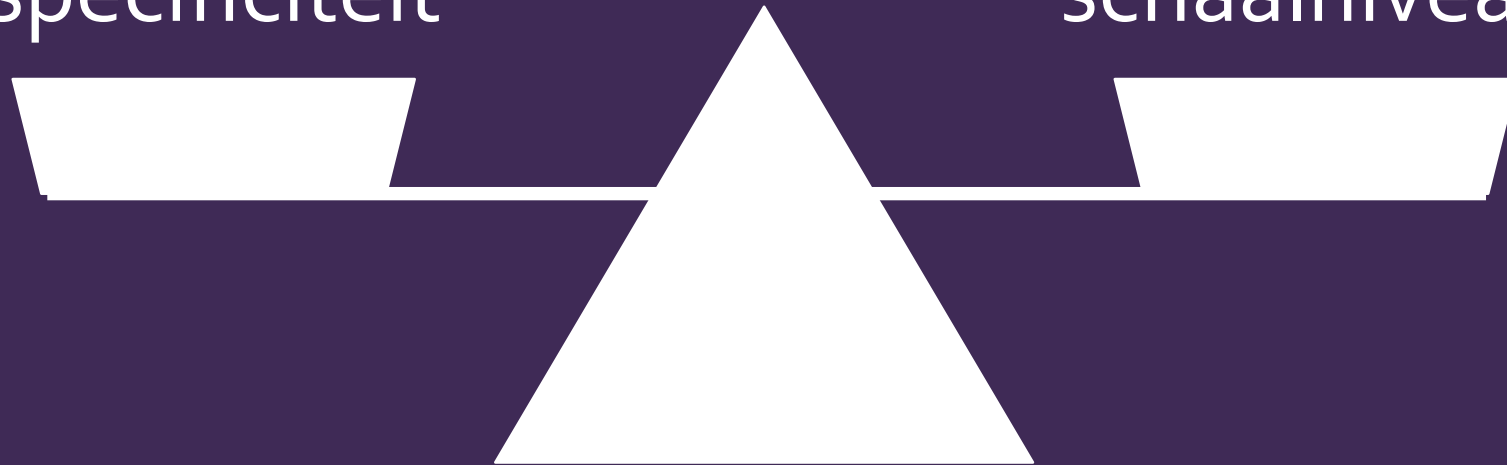


3. Strategie op hoofdlijnen

Doelgroepen altijd een balans tussen

Voldoende
specificiteit

Voldoende
schaalniveau



Vijf doelgroepen

Jong-
volwassenen

Migranten en
vluchtelingen

Zelfstandigen

Alleenstaande
ouders en
jonge ouders

Oudere
mantelzorgers
en
alleenstaande
ouderen

Focusgroepen met intermediairs

(in totaal 5 focusgroepen met meer dan 40 hulpverleners)

- + Voor de focusgroepen zijn verschillende maatschappelijke organisaties uitgenodigd: hulpverleners, belangenbehartigers en koepelorganisaties. Hierna: *intermediairs*. Twee redenen:
 1. Zij kennen (de problematiek van) hun achterban als geen ander.
 2. Zijn vaak eerste aanspreekpunt voor de achterban
 3. Hierdoor wordt vermeden dat de doelgroep zelf te maken krijgt met een extra overheidsinstantie

Communicatie- strategie

De communicatiestrategie heeft twee doelen:



Kennisdoel

Vergroten van de kennis over de diensten van de NO onder groepen kwetsbare burgers van enige omvang.



Signaliseringsdoel

Verbeteren van de mogelijkheden om signalen op te halen in de samenleving over knelpunten in het contact tussen overheid en burgers

De communicatiestrategie heeft drie uitgangspunten:

1. Richt zich op intermediairs
2. Richt zich op twee periodes
3. Vertrekt vanuit de missie en visie van de NO

Uitgangspunt 1

De communicatiestrategie richt zich primair op maatschappelijke organisaties die veel contact hebben met de doelgroepen, en via hen ook op kwetsbare burgers.

Voorbeelden zijn hulpverleners, belangenbehartigers en koepelorganisaties. Hierna: **intermediairs**.

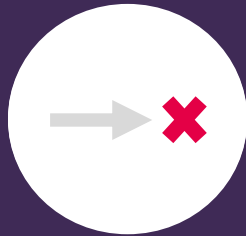
Uitgangspunt 1

Waarom intermediairs?

1. Zij kennen (de problematiek van) hun achterban als geen ander
2. Zijn vaak eerste aanspreekpunt voor die achterban (doordat ze dichtbij staan, laagdrempelig zijn en een vertrouwensrelatie hebben opgebouwd).
3. Hierdoor wordt vermeden dat de doelgroep zelf met nóg een overheidsinstantie te maken krijgt.

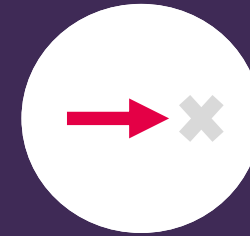
Uitgangspunt 2

De strategie richt zich op twee periodes:



Klachtsituatie

Het moment dat het verkeerd gaat / is gegaan tussen de kwetsbare burger en de overheid



Klachtpreventie

De periode voorafgaand aan de klachtsituatie, waar het nog mogelijk is om te voorkomen dat het 'mis' gaat door een goed geplaatste interventie

Uitgangspunt 3

Voor alle communicatie is de missie en visie van de NO het vertrekpunt. Per doelgroep brengen we accenten aan binnen dit verhaal, zodat de boodschap zo goed mogelijk aansluit bij de desbetreffende doelgroep.

Generieke interventie voor alle doelgroepen

- + Inhoudelijk toegespitste informatiepakketten samenstellen voor intermediairs per doelgroep. Hierin wordt:
 1. Aangesloten bij de vragen en kwetsbaarheden die leven onder een doelgroep;
 2. Verduidelijkt in welke situaties en rondom welke problematiek de NO kan worden benaderd.

- + Dit pakket proactief verspreiden onder intermediairs (bijvoorbeeld via website, flyers, etc.)

Een voorbeeld

Jong-
volwassenen

Migranten en
vluchtelingen

Zelfstandigen

Alleenstaande
ouders en
jonge ouders

Oudere
mantelzorgers
en
alleenstaande
ouderen

Zelfstandigen

(probleemanalyse)

Oorsprong van kwetsbaarheid

- + Wisselende inkomsten en afhankelijkheid van opdrachtgevers
- + Weinig reserves bij arbeidsongeschiktheid of voor hun pensioen
- + Weinig tijd en hoge werkdruk
- + Weinig kennis van boekhouden
- + Privé en zakelijke schulden lopen door elkaar

Obstakels om hulp te vragen

- + Ingebakken wantrouwen ten opzichte van de overheid (incl. de NO)
- + Onduidelijk waar je voor ieder type schuldenpakket hulp kan vragen
- + Kans op klantverlies als bedrijfsproblemen openbaar worden
- + Financiële zekerheid wordt niet al te belangrijk gevonden
- + Komen er niet snel voor uit dat ze hulp nodig hebben

Knelpunten in overheidscontact

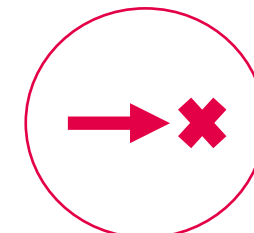
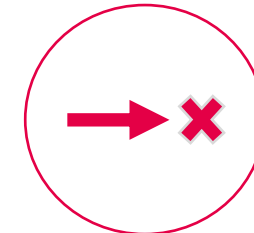
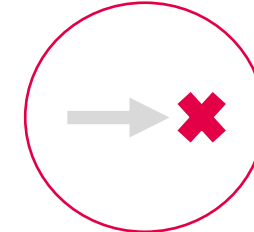
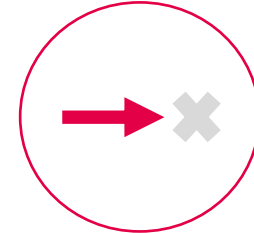
- + Onvoldoende deskundigheid bij gemeentes
- + Focus ligt op schuldenlast, niet op de achterliggende oorzaak.
- + Te lange doorlooptijd voor de aanvraag, bijvoorbeeld bij BBZ
- + Slechte digitale vindbaarheid en toegankelijkheid gemeentes
- + Communicatie tussen afdelingen van de Belastingdienst

Zelfstandigen

(oplossingsrichting)

Samenwerking met intermediairs

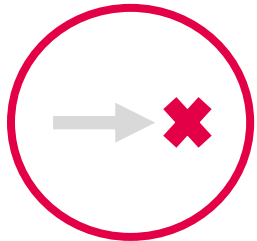
- + Grote kredietverstrekkers (vb. *Rabobank, ABN Amro, Qredits, Swish Fund*)
- + Schuldhelpverleningsorganisaties (vb. *Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ), Oxyz, Right & Bright, Entrprnr, Over Rood*)
- + Belangenbehartigers van zelfstandigen (vb. *Platform Zelfstandige Ondernemers (PZO), Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, ZZP-Nederland*)
- + Informatieloketten voor ondernemers (vb. *ZZP-Servicedesk, Juridisch Loket, Ondernemersklankbord, KvK*)



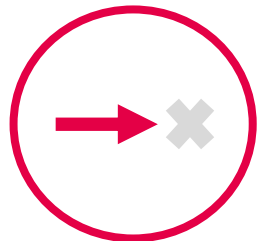
Kernboodschap

"De NO is een onafhankelijke en toegankelijke instantie die er niet alleen is voor privépersonen, maar net zo goed voor ondernemers"

Communicatie-activiteiten



Vb. Ervoor zorgen dat zelfstandigen, indien er iets mis gaat in hun contact met de overheid, de NO via Google snel weten te vinden in een taal die zij begrijpen (SEO).



Vb. Met een stand aanwezig zijn bij de KvK-startersdagen

Vb. Samenwerking opzetten met grote kredietverstrekkers om zelfstandigen te ondersteunen bij het opzetten van een gezonde bedrijfsadministratie

Extra kwetsbare doelgroepen



Zelfstandige
in de BBZ



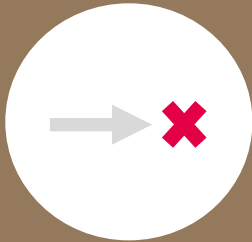
Vakman als
zelfstandige



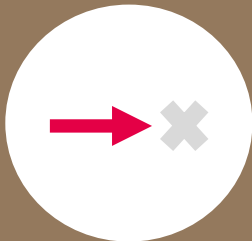
Zelfstandige in de BBZ

Wat kan de Nationale ombudsman betekenen voor deze extra kwetsbare doelgroep?

Voorbeelden van interventies



Gesprek aangaan met hulporganisaties wat het betekent om de BBZ-regeling behoorlijk uit te voeren, en wanneer zelfstandigen hierover een klacht kunnen indienen.



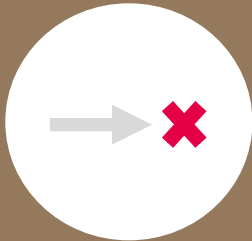
Onderzoeken op welke wijze de wijzigingen in de BBZ-regeling gevolgen hebben voor de gemeentelijke dienstverlening voor zelfstandigen (vb. kwaliteit van levensvatbaarheidsonderzoek)



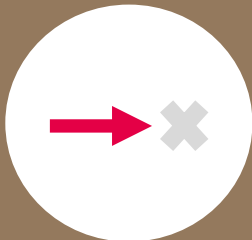
Vakman als zelfstandige

Wat kan de Nationale ombudsman betekenen voor deze extra kwetsbare doelgroep?

Voorbeelden van interventies



Zorgen dat zelfstandigen – en hun schuldhulpverleners – de Nationale ombudsman ook op niet-kantoor tijden kunnen bereiken (tussen 7:00 - 9:00 en 18:00 – 21:00)



Tour langs de grootste vakscholen van Nederland, om deze organisaties ertoe te zetten meer aandacht te besteden aan de administratieve kant van ondernemen in hun opleidingen

Volgende stappen

- + 18 feb: sessie met C&O over strategie en doorvertaling hiervan in ons werk
- + Presentatie onderzoek aan MT en gedachtenvorming over vervolgstappen in sectoren. Dat nemen we vervolgens mee in de presentatie van het onderzoek aan de sectoren

Enkele observaties uit de focusgroepen

- + Intermediairs zijn ***vaak onbekend*** met wat de NO doet en wat de NO voor hun doelgroep ***kan betekenen***.
- + Meer bekendheid onder intermediairs impliceert het opbouwen van een ***relatie***.
- + Deze relatie scheidt ***verwachtingen***.

Dit betekent:

- + Dat de NO een standpunt moet innemen op:
 1. Wat een passende taakomvatting is (zie volgende sheet)?
 2. Wat deze taakopvatting betekent ten aanzien van de verwachtingen van de intermediairs? En in hoeverre wil/kan de NO hierin differentiëren per doelgroep?
 3. Wat kunnen de organisatorische en/of statutaire consequenties van dit standpunt (op lange termijn) zijn?

Taakopvatting NO – *Strikt?*



- + Gericht op situaties waar het al mis is gegaan tussen overheid en burger (klachtsituaties)
- + Gericht op uitvoering van beleid
- + Vaker reactief

Taakopvatting NO – *Of juist ruim?*



- + Ook gericht op het voorkomen van misstanden en kwetsbare situaties
- + Schuurt aan tegen inhoud van beleid
- + Vaker preventief /proactief

Notitie

Onderwerp	Vorbereiding bespreking Ombudsagenda 2021
Datum	15-9-2020
Van	[REDACTED]
Aan	Reinier en Joyce

Het projectteam Ombudsagenda 2021 (OA 2021) heeft een aantal interne en externe strategische documenten geanalyseerd op interessante ontwikkelingen, aandachtspunten en signalen die ter inspiratie kunnen dienen voor de totstandkoming van de OA 2021. Deze analyse is gedeeld met de projectleiders en SA-ers die het gebruiken bij de ontwikkeling van hun eerste ideeën voor activiteiten voor de volgende ombudsagenda. We delen deze analyse ook graag met jullie. Maandag a.s. kunnen we op basis hiervan samen het gesprek aangaan over:

- **Wat zijn voor jullie belangrijke speerpunten voor de Ombudsagenda 2021?**

We hebben de volgende documenten geanalyseerd:

Het Kantar onderzoek en de stukken onder 2 en 3 zijn al openbaar. De uitkomsten van de focusgroepen EMMA onderzoek worden n.a.v. dit verzoek openbaar gemaakt.

1. Interne rapportages
 - Uitkomsten van de [focusgroepen EMMA onderzoek](#)
 - Uitkomsten van het [Kantar onderzoek](#) naar de relatie burger en overheid in de toekomst
2. Externe coronarapportages
 - [Denktank Coronacrisis](#) (olv de SER)
 - [Tijdelijke werkgroep Sociale impact](#) (olv Femke Halsema)
 - [COVID-19 overleg Planbureaus en RIVM](#)
 - [SCP onderzoek](#): 'Zicht op de samenleving in Coronatijd'.
 - [De Raad voor het Openbaar Bestuur](#)
 - [Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid](#)
3. Externe algemene rapportages
 - [Brede Maatschappelijke Heroverwegingen](#) (Bmh)

Tijdens de analyse hebben we gekeken of er binnen de thema's: bepaalde (nieuwe) knelpunten in beleid of uitvoering worden genoemd? Of er specifieke kwetsbare groepen worden genoemd? Is er aandacht voor de vijf prioritaire doelgroepen die wij zelf hebben benoemd? In hoeverre zijn de thema's nog relevanter geworden door de coronacrisis?

De analyse vinden jullie per thema in de bijlagen. De verschillende aandachtspunten en signalen zijn gesorteerd naar de vijf prioritaire doelgroepen (volgens het EMMA zichtbaarheidsonderzoek) en naar de twee (extra) doelgroepen kinderen en burgers algemeen, voor zover ze terug te vinden waren in de rapportages natuurlijk. De analyse is verder aangevuld met mogelijke onderwerpen voor de OA 2021 die naar boven zijn gekomen tijdens interne gesprekken met o.a. de coördinatoren.

De sectoren en projectleiders zijn op dit moment ook bezig met hun eigen proces om ideeën op te halen voor de OA 2021, zoals gezegd gebruiken zij bijgevoegde analyses als input, naast andere input zoals data over binnengekomen signalen, etc. Daarnaast hebben we een extern proces om ideeën op te halen. Alle input leggen we begin oktober naast elkaar en dan gaan we een eerste long list met potentiële onderwerpen voor de OA 2021.

Onderwerp: FW: Overleg inzake input Ombudsagenda 2021 (met [REDACTED])
Locatie: Skype-vergadering

Begin: ma 21-9-2020 09:30
Einde: ma 21-9-2020 10:30
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED] **Namens** Reinier van Zutphen

Verzonden: donderdag 23 juli 2020 11:28

Aan: Reinier van Zutphen; [REDACTED] Joyce Sylvester; [REDACTED]

Onderwerp: Overleg inzake input Ombudsagenda 2021 (met [REDACTED])

Tijd: maandag 21 september 2020 09:30-10:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Skype-vergadering

Stukken zijn aangeleverd

2020 09 16 [REDACTED] Joyce, [REDACTED] overleggen - i.v.m. andere afspraak Joyce - van 08.30 uur – 9.00 uur

2020 09 16 [REDACTED] Verzet op verzoek van Ira (i.o.m. Reinier).

2020 09 02 [REDACTED] Verzet i.v.m. dienstreis Reinier (schuiven afspraken)

2020.08.31 [REDACTED] i.v.m. een afspraak met de minister van BZK moet ik deze afspraak verzetten naar de middag. Lukt dit voor jullie in de agenda's?

2020.07.23 [REDACTED] ingepland op verzoek van [REDACTED] i.o.m. Reinier

[Deelnemen aan Skype-vergadering](#)

Problemen met deelnemen? [Probeer Skype Web App](#)

Deelnemen via telefoon

+31708506909,,7009016# (Den Haag) Nederlands (Nederland)

[Een lokaal nummer zoeken](#)

Vergadering-id: 7009016

[Bent u uw pincode voor inbellen vergeten?](#) | [Help](#)

2020.

Overig

- Leren van klachten (richting overheden: hoe helpen we ze?). Eventueel herhaling van de evaluatie van het klachtrecht uit 2006. Hoe functioneel is het interne klachtrecht nu? Zijn er stappen gemaakt sinds 2006? Wat is nodig om de overheid verder op weg te helpen? (■■■■)
- Waar moet een gemeente minimaal aan voldoen om aan goede klachtbehandeling te voldoen? Met oog op gemeenteraadsverkiezingen in 2022 (■■■■)
- Maatwerk versus algemeen voorzieningen/beleid: wat houdt maatwerk precies in? Waar loop je als gemeente tegenaan bij het leveren van maatwerk? En hoe organiseer je toezicht daarop? Hoe verhoudt maatwerk zich tot het principe van gelijke behandeling? (■■■■)
- Openbaar lichaam Bonaire: hoe functioneert de klachtbehandeling daar? Lijkt sprake van onbehoorlijk bestuur (Verkenning; ■■■■; eventueel via zelfevaluatie op basis aanbevelingen evaluatie Awb klachtrecht?)

Armoede

Nog steeds leeft bijna een half miljoen Nederlandse huishoudens in armoede. Met name zzp-huishoudens en niet-westerse huishoudens¹ lopen risico op armoede - en vaak houdt die armoede bij deze groepen ook vaker langdurig aan. Bij een crisis zijn zij extra gevoelig voor het verlies van hun baan. Het behoeft dan ook geen betoog dat de coronacrisis juist deze groepen extra hard heeft getroffen. Dit maakt dat er in de komende tijd een forse toename wordt verwacht van het aantal mensen dat te maken gaat krijgen met problematische schulden en als gevolg daarvan, met armoede. Staatssteunmaatregelen kunnen immers niet voorkomen dat een groot aantal ondernemers en zzp'ers deze crisis financieel niet zal overleven. Velen hebben geen mogelijkheden om uitgaven omlaag te brengen en beschikken niet over een financiële buffer. Gemeenten kunnen dus een enorme toestroom van mensen met geldproblemen en problematische schulden verwachten. Voor de ombudsman als lokale ombudsman van bijna 300 gemeenten in Nederland is het belangrijk om na te gaan hoe gemeenten hiermee omgaan. Hoe ruimhartig worden bijvoorbeeld zzp-ers toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening?

Bovenstaande betreft vooral het Europese deel van Nederland maar armoede is in Caribisch Nederland ook een groot probleem. Het thematisch onderzoek naar armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland dat in 2019 van start is gegaan zal in 2021 doorlopen. Zeker nu is gebleken dat de coronacrisis in Caribisch Nederland ongenadig hard heeft toegeslagen.

De Nationale ombudsman spreekt de overheid aan op haar verantwoordelijkheid door er steeds op te hameren dat burgers recht hebben op een minimaal inkomen. Niet voor niks is SDG 1 'bestrijding van armoede'² gekozen als de centrale SDG waarop het bureau van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zich de komende jaren wil richten. De Nationale ombudsman en de KOM dragen bij aan SDG 1 door verantwoordelijkheid te nemen en aandacht te vragen voor het uitbannen van armoede in algemene zin. Door middel van interventies, rapporten, het voeren van goede gesprekken met het veld, of anderszins beogen zij (overheids)instanties uit te dagen creatieve oplossingen te bedenken om armoede te bestrijden.³

Zelfstandigen

- Problematiek van zelfstandigen met een hoger uitgavenpatroon (voorheen gemiddeld inkomen) die door corona met de TOZO regeling in de knel komen; kunnen hun lasten niet betalen (SCP).

Alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers

- 1 op de 5 mantelzorgers heeft moeite om kosten voor mantelzorgen op te brengen. Strenge voorwaarden voor bijzonder bijstand (EMMA).

Jongvolwassenen

- Veel jongeren die jeugdhulp krijgen, weten niet dat ze een verlenging kunnen aanvragen na hun 18^{de}. Deze jongeren komen dan op straat; er zijn geen cijfers over en gemeenten erkennen het probleem niet (EMMA).

¹ Kwetsbare doelgroepen waar de Nationale ombudsman zich de komende periode (extra) op wil richten.

² Volgens SDG 1 mag niemand in 2030 nog in extreme armoede leven. De SDG gaat verder dan alleen zorgen dat armoede de wereld uitgaat. Het aantal vrouwen, mannen en kinderen dat onder de armoedegrens leeft, moet tot zeker de helft worden teruggebracht. Iedereen heeft gelijke rechten op economische middelen, heeft toegang tot basisdiensten en een sociaal vangnet. Ook moeten arme mensen weerbaar zijn op het moment dat er een natuurramp plaatsvindt of als er een economische, sociale of ecologische crisis is, zoals op dit moment de coronacrisis.

³ Binnen de organisatie is er een kernteam onder leiding van ████████ bezig om duidelijk te krijgen hoe we onze rol als Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman zouden willen invullen als het gaat om de uitvoering van de SDG's in Nederland.

- Er is te weinig bewustzijn bij studenten over consequenties van een lening (EMMA).
- Zorgen door Corona om toenemende armoede in brede zin, maar ook om nieuwe kwetsbare groepen zoals jongeren omdat het lastig is om werk te vinden of ontslagen worden uit flexbaan (WERKGROEP HALSEMA, SCP).
- Er is extra aandacht nodig voor jongeren en toekomstige generaties bij wie de rekening van de Corona crisis terecht komt (PLANBUREAUS).
- Armoede onder jongeren neemt enorm toe. BZK is bezig met een speciaal op jongeren gerichte eigen aanpak door gemeenten (in sept komt er een 'bouwstenenboekje' uit van de stas BZK (BZK; ██████████ ██████████) ONDERWERP VOOR NO EN KOM SAMEN.

Vluchtelingen en migranten

- De betaaltermijn boete voor het niet halen van de inburgeringscursus: grote kans voor opeenstapeling van boetes (EMMA).
- Onaantrekkelijk voor deze doelgroep om uit de bijstand te gaan (pas als je meer dan 28 uur werkt, kom je eruit). En zonder werk, verloopt de integratie moeizamer (EMMA).
- Veel statushouders die zich voorbereiden op een studie merken dat ze er financieel op achteruit gaan (studiefinanciering is minder dan bijstandsuitkering en ze hebben meer kosten zoals inschrijvingsgeld en boeken) (EMMA).
- Een groep met cumulatieve kwetsbaarheden zijn o.a. asielzoekers en inwoners met een migratieachtergrond door de gevolgen van Corona (maatregelen) (SCP).

Alleenstaande ouders en jonge gezinnen

- Een groep met cumulatieve kwetsbaarheden zijn o.a. eenoudergezinnen door de gevolgen van Corona (maatregelen) (SCP).
- Armoede onder alleenstaande ouders en kinderen in Caribisch Nederland (██████████) project stond al op OA 2020; in reeks van armoede onder ouderen en jongeren).

Kinderen

Burgers algemeen

Fundamentele rechten

Het thema Bescherming van rechten is met ingang van dit jaar, 2020, veranderd in Fundamentele Rechten. Hiermee is meer focus aangebracht in het thema en past het beter bij de onderwerpen die onder dit thema worden geagendeerd aangezien die de mensenrechten betreffen. En de Raad van Europa heeft de Venice Principles uitgebracht waarin is gesteld dat de ombudsman de hoeder van de fundamentele rechten is. Medio 2020 is een nieuwe themagroep Fundamentele Rechten opgericht met het doel om de betekenis van fundamentele rechten in het werk van de Nationale ombudsman te verdiepen en uit te werken. Dit moet bijdragen aan de versteviging van de positie van de Nationale ombudsman op het terrein van de fundamentele rechten.

In de maatschappij blijven de fundamentele rechten van burgers in relatie tot overheidshandelen onverminderd relevant. De Coronacrisis heeft allerlei effecten op de fundamentele rechten van mensen. Denk aan privacy, volksgezondheid, demonstratie, bewegingsvrijheid, enz. Maar ook kwesties als de situaties rond vluchtelingen en de steeds verder oplopende woningnood raken aan de fundamentele rechten van burgers. In Caribisch Nederland zijn de basisvoorzieningen zoals voedsel en water niet voor iedereen vanzelfsprekend en staan fundamentele rechten van burgers onder druk.

De komende jaren zal het thema Fundamentele rechten en wat dat betekent in het werk van de ombudsman steeds verder vorm krijgen en steviger worden. Om die reden is dit thema voorlopig zeker nog relevant.

Zelfstandigen

Alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers

Jongvolwassenen

- Als jongeren op Saba of St Eustatius een straf moeten uitzitten, moeten naar Bonaire voor de gevangenis. Dat is ver van hun familie vandaan (1000 km; dag reizen). Er zou een gevangenis op St Eustatius komen, maar gaat niet door. Re-integratie zou wel op het eiland kunnen plaatsvinden volgens de minister (VERKENNING; ██████████).

Vluchtelingen en migranten

- Rechtmatigheid vaak belangrijk gevonden door overheid dan rechtvaardigheid, slechte verantwoording van bepaalde besluiten door overheden, privacywetgeving belemmert intermediairs om vluchtelingen en migranten te helpen (EMMA).
- Gefinancierde rechtsbijstand voor asielzoekers: dit wordt in 2021 geschrapt voor het eerste asielverzoek. Dit ondermijnt de rechtspositie van asielzoekers ernstig (EMMA).
- Er is onduidelijkheid over procedures: veel mensen uit deze doelgroep weten verschil tussen melding en aangifte niet; ook vaak onduidelijk wat er met een melding of aangifte wordt gedaan. Slechte terugkoppeling van de politie (EMMA).

- VERKENNING: Problematiek van vluchtelingen vanuit Venezuela naar Bonaire en Curaçao. Bonaire ontkent de aanwezigheid van vluchtelingen, maar via allerlei bronnen horen we dat de situatie ernstig is. De vraag is nu of de vluchtelingen een eerlijk proces krijgen (■■■■■).

Alleenstaande ouders en jonge gezinnen

Kinderen

Burgers algemeen

- De democratische omissie tijdens de Corona crisis is erin gelegen dat de Veiligheidsregio geen bestuurslaag is met een gekozen volksvertegenwoordiging die het regionale bestuur kan controleren. Verder zijn er zorgen over de borging van tot voor kort als onaantastbaar geachte rechtsstatelijke principes. De vrijheden van (bijvoorbeeld) vergadering, godsdienst en ontmoeting werden op het hoogtepunt van de Coronacrisis tijdelijk 'on hold' gezet (ROB).
- Door de crisis speelt de overheid opeens een veel grotere rol in de samenleving. Tegelijk maakt deze crisis duidelijk dat aan een grotere rol voor de overheid ook risico's kleven. Daadkracht en acuut ingrijpen verhouden zich doorgaans slecht met gangbare democratische procedures (WRR).

Leefbaarheid

Het thema Leefbaarheid is in 2020 voor het eerst op de ombudsagenda geplaatst. Onder dit thema vallen op kortere en langere termijn een aantal onderwerpen waar de ombudsman op wil inzetten. Zo staat de totstandkoming van de nieuwe Omgevingswet op de ombudsagenda van 2020. Het onderwerp is ook in 2021 zeer relevant, aangezien de inwerkingtreding van de Omgevingswet is uitgesteld tot 1 januari 2022. De bij dit onderwerp behorende activiteiten zullen in 2021 doorlopen. Er vindt bijvoorbeeld een follow up plaats van de regiobijeenkomsten met gemeenten, die in 2019 plaatsvonden. Ook zullen we verdere gesprekken voeren met stakeholders (VNG, IPO, provincies) en burgers. Bovendien blijft de leefbaarheid van de Groningers die de gevolgen van de gaswinning aan den lijve ondervinden een aandachtspunt voor de ombudsman, zolang de overheid niet bij machte is om voor voortvarende en passende oplossingen te zorgen. Datzelfde geldt voor inwoners van andere gebieden, zoals bijvoorbeeld Zuid-Limburgers die de gevolgen van de kolenmijnbouw nu nog merken. Ook staat het onderwerp energietransitie op de ombudsagenda van 2020. Dit belangrijke en veelomvattende onderwerp kent een lange termijnperspectief. Dit jaar en volgend jaar positioneren we de ombudsman op dit onderwerp, dat een sterk lokaal en regionaal component heeft en linkt aan het thema Participatie en invloed. Ook speelt hier dat Europese besluitvorming van invloed is op de invulling van keuzes in Nederland. Dit wordt meegenomen in de activiteiten in de komende periode (denk aan een eventuele poldershop). De rol van de ombudsman op dit onderwerp zal in 2021 verder ingevuld worden.

Zelfstandigen

Alleenstaande ouders en jonge gezinnen

Kinderen

Burgers algemeen

- Mobiliteitsarmoede: In de krimpgebieden is het belangrijkste knelpunt de bereikbaarheid. Doordat zowel openbaar vervoer als andere publieke voorzieningen minder worden of verdwijnen, waardoor mensen grotere afstanden moeten afleggen om activiteiten te kunnen ontplooiën. Dit kan zich uiten in een afstand tot de arbeidsmarkt of kansen op gelijk onderwijs (BMH 12). [LINK MET THEMA ARMOEDE EN TOEGANG TOT VOORZIENINGEN](#).
- Bij invoering van tariefdifferentiatie of een opslag worden minder kapitaalkrachtigen mogelijk harder geraakt als gevolg van het feit dat zij sterker gebonden zijn aan bijvoorbeeld spijstijden (minder plaatsen tijdsafhankelijke arbeid). Dit kan eventueel worden gemitigeerd met compenserende maatregelen (korting voor specifieke doelgroepen) (BMH 12). [LINK MET THEMA ARMOEDE](#).

Participatie en invloed

Tot 2020 had dit thema een andere naam, namelijk Inspraak en participatie. Deze naam is gewijzigd om meer recht te doen aan de onderwerpen waarop de ombudsman zich wil richten. De term 'inspraak' leidde teveel tot de associatie met de juridische inspraakprocedure. Binnen het thema Participatie en invloed worden onderwerpen belicht vanuit de noodzaak dat de overheid haar burgers de kans geeft om invloed uit te oefenen op beslissingen die de burgers raken. Naast de parlementaire democratie geldt dat burgers zeker bij beslissingen die hen meer rechtstreeks raken of waar zij een rechtstreeks belang bij hebben, gehoord willen worden en voldoende willen worden geïnformeerd. Op deze manier kunnen zij met (de gevolgen van) de beslissingen rekening houden en voelen zij zich niet overvallen. Binnen het thema Participatie en invloed heeft de ombudsman de afgelopen jaren vooral ingezet op onderwerpen op het gebied van de directe leefomgeving. Daarbij kan worden gedacht aan het onderzoek naar participatie bij infrastructurele rijksprojecten. Het vervolg van dit onderzoek is in het derde kwartaal van 2020 gestart en zal doorlopen in 2021. Daarnaast is in 2020 op de ombudsagenda ook een onderwerp buiten de fysieke leefomgeving opgenomen; dit betreft het onderzoek van de Kinderombudsman naar de betrokkenheid van kinderen bij hun eigen behandeling.

Voor 2021 zal worden bekeken in hoeverre de ombudsman ook aandacht wil vragen voor participatie en invloed bij andere onderwerpen buiten de fysieke leefomgeving. In het licht van bijvoorbeeld de oproep van Mark Rutte – om jongeren te betrekken bij diverse Corona-maatregelen – kan dit onderwerp in 2021 bijzonder relevant worden. Ook andere bevolkingsgroepen willen mogelijk invloed uitoefenen op maatregelen die hen aangaan. Daarnaast is de participatie van burgers (waaronder ook kinderen en jongeren) een onderwerp dat Rijksbreed (zie de staatscommissie Parlementair Stelsel onder leiding van Johan Remkes) en lokaal steeds meer aandacht krijgt.

Zelfstandigen

Alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers

Jongvolwassenen

- MBO jongeren weten de weg naar de hulpverlening en overheid vaak slecht te vinden; intermediairs krijgen weinig signalen over deze groep (EMMA).
- Noodzaak om kwetsbare jongeren, en jongeren in algemene zin, een stem te geven in besluitvorming (WERKGROEP HALSEMA).
- Aandacht voor burgerinitiatieven op lokaal niveau en onderlinge zorg voor elkaar ("it takes a village to raise a child") (WERKGROEP HALSEMA).

Vluchtelingen en migranten

Alleenstaande ouders en jonge gezinnen

Kinderen

Burgers algemeen

- De maatschappelijke reacties op beleidsmaatregelen kunnen worden versterkt doordat de effecten van klimaatverandering ongelijk bij bepaalde groepen neerslaan. Bovendien neemt het draagvlak in de samenleving af wanneer het over meer concrete maatregelen gaat. Het is belangrijk koppelingen te maken met andere transitiepaden (verstedelijking, verduurzaming energiewinning, circulaire landbouw) en ook genoemd wordt het sociaal domein. Draagvlak bij burgers is cruciaal (BMH 9).

Toegang tot voorzieningen

Onder het thema toegang tot voorzieningen is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de toegang tot zorg en begeleiding. De decentralisaties, de uitbesteding van taken aan private partijen en de versnipperde wetgeving spelen daarbij een grote rol. Naast de toegang tot zorg vroeg ook de toegang tot voorzieningen van andere groepen burgers, zoals zelfredzame adreslozen, veteranen en kinderen de aandacht. Steeds speelt dat wetten en regels allerlei mogelijkheden bieden die voor een behoorlijk deel van de burgers goed werken. Voor het resterende deel geldt dat niet. Ofwel doordat hun situatie complexer is, ofwel door minder zelfredzaamheid, dreigen zij buiten de boot te vallen. Voor die groepen kwetsbare burgers blijft het zaak om de knelpunten te adresseren en oplossingsrichtingen aan te dragen. Zo speelt bijvoorbeeld de vraag in hoeverre mensen voldoende gebruik maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben.

De Coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat voor sommige groepen meer mogelijk was (bv tijdelijke opvang van dak- en thuislozen). Voor andere groepen gold juist dat zij niet of minder gebruik konden maken van voorzieningen (bv minder wmo-voorzieningen en jeugdhulp beschikbaar, geen onderwijs). De Coronacrisis is nog niet voorbij, het blijft mogelijk dat er nieuwe maatregelen getroffen worden waarbij de toegang tot voorzieningen onder druk komt te staan. Tegelijkertijd zullen de economische gevolgen van de Coronacrisis eveneens invloed kunnen hebben de beschikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen. Ook vanuit dat perspectief is het thema toegang tot voorzieningen actueel.

Zelfstandigen

- Allerlei problemen met de Bijstand voor Zelfstandigen (BBZ) (EMMA).

Alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers

- Als de woonsituatie van ouderen verandert (samenwonen, partner verliezen, kind dat thuis komt wonen), is er veel onduidelijkheid rondom toeslagen (EMMA).
- Mobiliteit is belangrijk voor ouderen om niet eenzaam te worden. CBR kent lange wachttijden (EMMA).
- De positie van ouderen (eenzaamheid, sociale contacten en hulp) komt verder onder druk door Corona. Moet het adagium – zolang mogelijk thuis – verder op de schop? (SCP)
- Te grote verschillen tussen gemeentes veroorzaakt problemen, zoals bij een verhuizing van de ene naar de andere gemeente, dan moeten hulpmiddelen opnieuw worden aangevraagd terwijl ze op maat zijn gemaakt bij de gemeente waar ze vandaan komen (EMMA).
- Bij de overgang van WMO naar WLZ krijgen ouderen te maken met andere instanties. Er verandert van alles (minder uren, meer eigen bijdragen, geen huishoudelijke hulp). Veel ouderen kennen niet al die consequenties. Soms wordt ook de zorg uit de WMO stopgezet voordat iemand zorgt krijgt uit de WLZ (EMMA).
- Er is te vaak sprake van (perverse) prikkels uit het systeem die adequate zorg voor (kwetsbare) burger niet centraal stelt maar de financiën. Bijvoorbeeld, gemeenten worden nu 'beloond' als ze mensen niet zelf vanuit de Wmo adequaat voorzien maar ze juist bewegen richting Wet langdurige zorg/ verpleeghuis e.d. (BMH 2)

Jongvolwassenen

- Individuele studietoelage voor studenten met een functiebeperking is heel lastig te vinden en aan te vragen (EMMA).
- Daklozenloket kent lange wachttijden en weinig persoonlijk contact. Vaak ook geen terugkoppeling over wat grond is van een afwijzing terwijl dit wel wettelijk verplicht is.
- Als je jonger dan 27 jaar bent, dan kent de aanvraag van een bijstandsuitkering een zoektermijn van 28 dagen waarin je 5 sollicitaties per week moet doen. Doe je dit niet dan staat je zoektermijn weer op 0 dagen. In de tussentijd kunnen jongeren lastig een voorschot krijgen (EMMA).
- 18-/18+ is een grote groep jongvolwassenen die op meerdere manieren tussen wal en schip kunnen raken:
 - Jongeren die komen uit de jeugdhulp: Sommige jongeren weten niet dat ze een zorgtoelage kunnen aanvragen (EMMA; ██████████).
 - Ongedocumenteerde jongeren die 18 worden en tot stilstand komen omdat ze nergens meer toegang tot hebben (rijbewijs, hoger onderwijs, etc.).
 - Aleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's). Juist voor deze kwetsbare groep is de overgang van 18- naar 18+ groot: van begeleiding die alles uit handen neemt, naar er helemaal alleen voor staan (STAAT OOK IN OA 2020).
- Er zijn verschillende problemen bij onderwijsinstellingen: inschrijving (zowel bij Studielink als bij de onderwijsinstelling, kan eenvoudiger), passend onderwijs (onduidelijk wanneer je hier recht op hebt), aanvraag profileringsfonds (soms geweigerd door de instelling bij te veel aanvragen terwijl het een wettelijk recht is) (EMMA).

Vluchtelingen en migranten

- Toelating en inschrijving studie kan lastig zijn door tegenstrijdige regelgeving, zoals ROCs die vrij zijn om mensen niet toe te laten tot een MBO opleiding als ze denken dat de taal onder de maat is terwijl iemand wel een NT2 heeft afgerond. Geen heldere regelgeving (EMMA).
- Bij zorgtoelage moet je je inkomen opgeven, maar dat is vaak onzeker, levert vorderingen op waar veel mensen niets van begrijpen. Zelfde geldt voor kinderopvang toeslag omdat die afhangen van de uren die je werkt, etc. (EMMA).
- Vaak slechte voorlichting door gemeente over voorzieningen: bijvoorbeeld de heffingskorting die je krijgt als je in de bijstand zit maar toch een kort dienstverband hebt (mensen betalen dan te weinig belasting die ze later terug moeten betalen) of over strafmaatregelen (bijvoorbeeld als ze niet gemeld hebben dat ze op vakantie gaan) (EMMA).
- Bij DUO wordt te weinig rekening gehouden bij betalingen en inningen van boetes met de situatie van deze doelgroep, bijvoorbeeld kosten voor examens die moeten worden voorgesloten (EMMA).
- Huisvesting van statushouders loopt vast: escalatieladder provincies werkt niet (Reinier/██████████)

Alleenstaande ouders en jonge gezinnen

Kinderen

- Zorgen om toenemende kansenongelijkheid door de corona-maatregelen in het onderwijs: oplopende achterstanden van kinderen die het moeilijk hadden/hebben met thuisonderwijs. Oplopende achterstanden kunnen leiden tot schooluitval, in bijzonder (v)mbo (SER, SCP, WRR).
- Zorgen om de achterstanden in het onderwijs door Corona, waarbij een oproep tot maatwerk wordt gedaan omdat sommige groepen voordeel hebben gehad bij het thuisonderwijs (BRIEFADVIES PLANBUREAUS).

Burgers algemeen

- Op basis van het 'notitieboekje van Reinier': wat ging er nu juist goed in de dienstverlening van overheid aan de burger in deze coronacrisis? Wat bleek nu ineens wel te kunnen met stoom en kokend water? Hoe kunnen we dat vasthouden, ook buiten crisistijd?
- Het ontbreekt aan een overheidsbrede visie op dienstverlening die verschilt per beleidskolom en overheidsorganisatie. Dit belemmert maatwerk en integrale aanpak van problemen (BMH 13).
- Mensen maken zich zorgen over een terugtrekkende overheid: waar moeten ze terecht met vragen of voor hulp? De weg is vooral lastig te vinden voor mensen met een lage SES en er is behoefte aan persoonlijk contact (KANTAR).
- Onderbesteding voorzieningen door onbekendheid: doen overheidsvoorzieningen voldoende om ervoor te zorgen dat kwetsbare mensen gebruik kunnen maken van voorzieningen waar zij recht op hebben (m.a.w. zijn ze proactief genoeg)? XXXXXXXXXX Denk aan:
 - Ouder- en kindteams (vervanging Bureau Jeugdhulp vanwege te negatieve associaties in Amsterdam) mag alleen op vraag van de ouders acteren, niet pro-actief hulp aanbieden (EMMA; alleenstaande ouders en kinderen).
 - Ouderen moeten actief zorgen dat ze de zorgen krijgen waar ze recht op hebben, bijvoorbeeld huishoudelijke hulp. Grote drempel voor ouderen om te procederen (EMMA; alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers).
 - Onvoldoende bekendheid met financiële compensatie regeling respijtzorg en mantelzorgers ervaren drempels om zorg uit handen te geven; gemeentes houden het bewust stil (weinig geld) (EMMA; alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers).
- Digitale toegankelijkheid: een vervolg op het rapport 'Hoezo MijnOverheid?' Welke verbeteringen en welke knelpunten bestaan er nog? Eventueel inzoomen op de problematiek van vertegenwoordiging (hulp aan kwetsbare mensen) en de buitenlandproblematiek (XXXXXXXXXX).
- Een-loket-gedachte (XXXX).

Verslag focusgroep alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers

NOOT: misschien is het beter om vanaf nu te spreken over alleenstaande ouderen in plaats van eenzame ouderen. Dat sluit wat beter aan op de gegevens waarop we de doelgroep-combinaties baseren en het is wat eenduidiger dan de term 'eenzaam'. Vervolgens kunnen we onder extra kwetsbare doelgroepen die alleenstaande ouders scharen die eenzaam zijn.

Extra kwetsbare doelgroepen

- **Eenzame ouderen:** weinig sociale contacten, of mensen die niet hun problematiek kunnen of willen bespreken met hun nabije omgeving.
- **Psychische en psychiatrische klachten:** mensen die vanuit de GGZ komen. Maar ook dementerende ouderen. Ouderen met deze klachten hebben bovendien erg weinig vertrouwen in de overheid. En nemen daardoor vaak niet de stap naar overheidsinstanties, laat staan naar de Nationale ombudsman.
- **Digibeten:** lokale kranten worden opgedoekt, wat de voornaamste informatiebron is van ouderen. Ouderen zijn vaak niet bekend met het digitaal aanvragen van zaken. Dat is al de eerste stap die ze niet kunnen zetten. De lat ligt te hoog voor ouderen. Bijvoorbeeld doordat je bij gemeentes alleen bezwaar kunt maken door in te loggen met je DigiD. Daar leg je weer een drempel. Zelfs voor normale burgers is het soms al zwaar.
- **Slechte financiële positie:** een op de vijf mantelzorgers heeft moeite om de kosten van het mantelzorgen op te brengen. De meest genoemde post is reiskosten, bijvoorbeeld voor kinderen die naar hun ouders in een andere woonplaats moeten reizen, of voor het vervoer van degene die zorg nodig heeft. Verder hebben veel mantelzorgers een hoge telefoonrekening en betalen ze mee aan de eigen bijdrage voor zorg. Gemeenten bieden via de bijzondere bijstand wel een onkostenvergoeding, maar daarvoor gelden vaak strenge voorwaarden (<https://www.trouw.nl/nieuws/een-op-de-vijf-mantelzorgers-komt-krap-bij-kas-te-zitten~bd0307d0/>)
- **Ouderen die onvoldoende voor hun belangen kunnen opkomen:**

Kwetsbaarheid

- **Onvoldoende vaardigheden om om te gaan met ingewikkelde wet- en regelgeving:**
- **Onvoldoende kennis over de regelingen waar ze gebruik van kunnen maken:** veel ouderen weten niet waar ze recht op hebben. Dat is ook de reden waarom maar een hele kleine groep procedeert tegen de gemeente als ze niet haar zorgplicht nakomt.
- **Toenemende druk op mantelzorgers:** ouderen zijn ook drukke vrijwilligers. Mantelzorgers kampen steeds meer met stress.

- **De aanwas van potentiële mantelzorgers loopt terug:** een zeventiger die hulp nodig heeft bij het doen van boodschappen of klusjes aan huis, kan momenteel een beroep doen op gemiddeld vier familieleden of vrienden. Over twintig jaar zijn dat nog maar twee, blijkt uit onderzoek van het PBL (<https://www.trouw.nl/nieuws/er-blijft-geen-mantelzorger-meer-over~be60558e/>)
- **Afnemend aantal professionele zorgverleners:** om al die hulpbehoevende 75-plussers over twintig jaar bij te staan, zijn er twee keer zoveel wijkverpleegkundigen en thuiszorgmedewerkers nodig.

Knelpunten met de overheid

- **CBR:** lange wachttijden. Ook geen waarschuwingen of aankondigingen dat het zo lang duurt. Mobiliteit is voor ouderen enorm belangrijk. Om niet eenzaam te worden. Maar ook om zelfstandig te blijven (ook wat uit de workshop kwam: zeker op oudere leeftijd is het belangrijk om regelmatig te blijven rijden. Je verleert het rijden snel. En zeker door de te lange wachttijden, leidt dit ertoe dat ouderen uiteindelijk minder vertrouwen hebben in hun eigen rijvaardigheden)
- **Belastingdienst:** gedoe rondom toeslagen waar ze wel of geen recht op hebben. Zeker bij ouderen waarbij de woonsituatie verandert. Menen die gaan samenwonen op latere leeftijd of juist hun partner verliezen. Of een zoon die zomaar komt inwonen, waardoor bepaalde toeslagen na 10 jaar worden teruggevorderd omdat de zoon meer verdient dan de persoon zelf. Ouderen begrijpen niet hoe ze dit kunnen oplossen.
- **Gemeentes:**
 - **Zorg die uitbesteed is aan private partijen:** vaak onduidelijk waar ze met een klacht naartoe kunnen.
 - **Manier en tempo waarop contact gemaakt kan worden met gemeentes:** telefoondienst is in gesprek, zetten de vraag door aan een collega of komen niet op vraag terug.
 - **Veel regelingen voor respijtzorg:** dit is vervangende zorg waarbij iemand anders de zorg tijdelijk overneemt van een mantelzorger. In de praktijk blijkt dat de beschikbare respijtzorg niet altijd goed aansluit bij de wensen van de mantelzorger of degene waar hij of zij voor zorgt. Ook zijn mantelzorgers onvoldoende bekend met de mogelijkheden van respijtzorg en ervaren zij soms drempels om de zorg uit handen te geven. Gemeentes houden het bewust ook stil dat respijtzorg bestaat. En vaak is het potje snel op.
 - **Systemen die naast elkaar staan:** de zorgverzekeraars (wijkverpleging), de gemeente (WMO) en de zorgkantoren (langdurige zorg). Alle geleverde zorg moeten we kunnen aantonen omdat accountants ons controleren op 'rechtmatig gedeclareerde zorg'. Sommige bedrijven fraudeerden ermee, het is niet anders, daar zijn wij de dupe van. De controle op onze bedrijfsvoering (bestuursvoorzitter Beweging 3.0 voor verpleeg- en thuiszorg) is enorm toegenomen de laatste jaren. We hebben te maken met zes zorgverzekeraars met verschillende inkoopvoorwaarden. En met zeven gemeenten. Er

kwam twee dagen lang een auditcommissie langs namens één gemeente, om te kijken of de maaltijdvoorziening, die WMO-gefinancierd is, door de wijkverpleging goed gedaan werd (<https://www.nrc.nl/nieuws/2019/11/01/we-willen-geen-nee-zeggen-a3978865>)

- **Verschillen tussen gemeentes:** vanwege de verschillende politieke kleur. Als mensen van de ene naar de andere gemeente verhuizen, dan hebben ze een aangepast hulpmiddel, op maat gemaakt. Dat moeten ze inleveren bij de ene gemeente wat vervolgens wordt vernietigd. Dit hulpmiddel moet in de volgende gemeente opnieuw worden aangevraagd.
- **Uitvoering van regelingen gebaseerd op wantrouwen:** een consulent gaat naar mensen toe voor het beroemde 'keukentafelgesprek'. En dan krijgen ze instructies 'nee, tenzij...'. Kortzichtig kijken. De geest van de WMO moet je gebruiken, niet te veel op de letter kijken. Iedereen moet immers meedoen.
- **Toekenning huishoudelijke hulp:** dit vraagt een actieve rol van ouderen om te zorgen dat ze de zorg krijgen waar ze recht op hebben. Er wordt bijvoorbeeld massaal geprocedeerd over de toekenning op huishoudelijke hulp. Maar de gemeente zegt 'dit zijn allemaal incidenten, het heeft geen effect op ons beleid, ze moeten zelf maar de stap maken'. Bijvoorbeeld door in bezwaar te gaan. Maar ook dat is een grote drempel, zeker voor ouderen. Ondanks dat lopen er duizenden zaken die in 99% van de gevallen gewonnen worden door de advocaten namens de burger.
- **Overgang van Wmo naar Wlz-zorg:** als je zorgvraag verandert, kan het zijn dat je niet vanuit de Wmo ondersteuning krijgt maar zorg ontvangt vanuit de Wlz. Hierdoor krijg je te maken met een andere instantie, namelijk een zorgkantoor in de regio. Het zorgkantoor regelt de zorg of stelt het persoonsgebonden budget beschikbaar waarmee de persoon zelf zijn/haar zorg kan regelen. De persoon hoeft hiervoor niet meer bij de gemeente of zorgverzekeraar te zijn. Vaak verandert dus de invulling van de zorg: je krijgt minder uren en je eigen bijdrage wordt meer. Je raakt bijvoorbeeld ook huishoudelijke hulp kwijt. De gemeente zegt dat de burger contact moet opnemen met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor een indicatie. Burger heeft niet het hele plaatje in beeld, weet niet dat deze indicatie consequenties heeft. Voor dezelfde zorg moeten ze nu bij het zorgkantoor zijn. Bovendien: als je niet oplet wordt de zorg uit de Wmo stopgezet voordat je zorg krijgt uit de Wlz.
- **Informatie over regelingen wordt niet begrijpelijk gemaakt:** overheden vervullen niet een actieve rol om ouderen goed te informeren over hun rechten. Overheden zijn er pas wanneer je zelf aanklopt, maar wat gebeurt er met ouderen die niet zelf aankloppen? De vraag is of we willen dat de overheid deze rol neemt. Dit is een politiek vraagstuk.
- **Versnippering van instanties:** je hebt allemaal doelgroepen die hulp kunnen krijgen van verschillende instanties. Deze instanties moeten bekend zijn bij de gemeente. Om personen die hulp nodig hebben te verwijzen naar de juiste instantie. In andere gevallen is het circuit van vrijwilligersorganisaties wel bekend bij de gemeente, maar wordt er niets gedaan om deze lijntjes aan elkaar te binden. Er zou een overkoepelende instantie moeten zijn om precies te weten wie wat doet.

Obstakels bij om hulp vragen

- **Moeilijk te definiëren wat nu precies onbehoorlijk optreden is van de overheid:** wat zijn de normen en standaarden die we mogen verwachten van de overheid, ondanks dat ze zich misschien wel aan de regels houden. Dit is vaak onduidelijk. En dat maakt het moeilijk om de stap te zetten naar de Nationale ombudsman. Ook de vraag: wie hoort er bij 'de overheid'? Sommigen denken dat zorgverzekeraars hier ook onder vallen.
- **Er is geen algemeen contactpunt dat de weg kan wijzen:** er zijn huisartsen, psychiaters, en casemanagers. Maar niet iemand met overzicht. In Leiden waren er vroeger vraagwinkels, daar kon je naar binnen lopen. Daar zaten mensen die met generalistische kennis eerste vragen konden beantwoorden, maar ook hielpen met de formulering van de vraag (zie punt hieronder).
- **Ouderen moeten wel een erg actieve rol op zich nemen om die zorg te krijgen waar ze recht op hebben, aangezien gemeentes dit niet vanzelf bieden:** (zie hierboven het voorbeeld over de toekenning van huishoudelijke hulp). We hebben een systeem gecreëerd waarin je enkel je recht krijgt als je heel volhardend bent. Maar dan val je direct buiten de doelgroepen die hier in beeld zijn, namelijk eenzame ouderen en oudere mantelzorgers.
- **Problemen met het formuleren van je vraag:** dit is anders bij bijvoorbeeld de Luisterlijn. Daar bel je naartoe als je bijvoorbeeld eenzaam voelt. Het wordt lastiger als je wil bellen voor problemen die je hebt met de gemeente en deze moet formuleren.
- **Het feit dat de ombudsman deel is van de overheid:** heeft weer te maken met het wantrouwen van bepaalde subdoelgroepen van alleenstaande ouderen ten opzichte van de overheid.

Verbetermogelijkheden

- **Meer voorlichting en kennisgeving bij de gemeente:** gemeentes nemen vaak niet de verantwoordelijkheid voor hun zorgplicht. Zo wordt er vaak slecht gecommuniceerd wat de gevolgen zijn van de overgang van Wmo naar de Wlz (zie hierboven). Er worden wel brochures gemaakt, maar de taal die daarin wordt gebruikt is vaak zo ambtelijk dat mensen niet begrijpen wat er staat. Het liefst via één lijn voorlichting geven, zowel vanuit de overheid als vanuit de Nationale ombudsman.
- **Vertrouwenspersoon:** iemand die kan meeluisteren en meedenken. Dit wordt niet structureel aangeboden. Je kan verplicht stellen dat het gesprek niet plaatsvindt zonder dat er iemand bij zit die ook namens jou luistert. Dit kan op professioneel niveau worden ingericht, maar dit kan ook je buurman of zoon zijn. Alleen dan is er sprake van een level-playing field. Wanneer je praat met mensen die zorg nodig hebben, ongeacht vooropleiding: die zijn kwetsbaar, vaak omdat ze geschrokken zijn van hun situatie.
- **Verlagen van de drempel door het (her-)introduceren van een loket:**
- **Deelnemers focusgroep hebben weinig contact gehad met de Nationale ombudsman:** meer contact met koepelorganisaties en intermediairs om te komen tot een agendering. Ook voor het voorleggen van een **anonieme casus**. Er zijn namelijk veel partijen die best naar de ombudsman willen gaan, maar wel onder de voorwaarde van anonimiteit. Omdat zij in relatie tot de gemeente staan of met financiers. De Nationale ombudsman behandelt

geen individuele klachten als deze anoniem wordt ingediend, ook om ervoor te zorgen dat hoor en wederhoor plaatsvindt. Maar ze kunnen wel signalen binnenhalen op deze manier.

Nationale ombudsman

- **Scherp hebben van de condities waaronder mensen bij de Nationale ombudsman kunnen aankloppen:** bijvoorbeeld, bij klachten rondom de uitvoering van de Zorgverzekeringswet behoren burgers aan te kloppen bij de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Vaak is het onduidelijk wanneer en waarmee burgers naar de Nationale ombudsman kunnen stappen. Ook als er klachten zijn over thuishulp die is uitbesteed door de gemeente, is het onduidelijk welke rol de Nationale ombudsman hier kan spelen.
- **Heel veel ouderen, met name met een migratieachtergrond, weten niet dat er zoiets als een Nationale ombudsman bestaat:** laagdrempelige informatie hierover moet gedeeld worden. Middels voorlichtingen. Ook waar een taalbarrière bestaat, bijvoorbeeld bij ouderen met een migratieachtergrond. Overigens: ouderen die wel de Nationale ombudsman kennen, vinden het wellicht te complex om hem zelf te benaderen. De angst om de ombudsman te benaderen, angst dat ze nog meer problemen krijgen door de stap te zetten naar de ombudsman. Toegankelijkheid voor verschillende typen ouderen.
- **Nationale ombudsman meer onder de aandacht brengen, ook onder vrijwilligersorganisaties, belangenverenigingen en koepelorganisaties:** zodat er een bundeling plaatsvindt van signalen, die vervolgens weer worden doorgespeeld aan de Nationale ombudsman. Zodat ze aan de politiek een signaal kunnen geven. Als mensen van koepelorganisaties en vrijwilligersorganisaties een training krijgen om de doelgroep te informeren over wat de Nationale ombudsman kan betekenen, kan dit al erg helpen.
- **Informatie via een vertrouwd persoon laten lopen:** bijvoorbeeld door de informatie te laten lopen via organisaties waar specifieke groepen ouderen mee bekend zijn. Ouderen met een migratieachtergrond zijn bijvoorbeeld veel meer bekend met SPIOR en zullen hier eerder geneigd zijn om te komen op bijeenkomsten. Als een blanke Nederlander daar komt, kan dit juist tot meer wantrouwen leiden. Dit zijn ouderen die moeilijk voor je te winnen zijn.
- **Gemeentelijke ombudsmannen sluiten de weg naar de Nationale ombudsman af:** maar is dit wel zo?
- **Ouderen denken bij de Nationale ombudsman aan het televisieprogramma dat uitgezonden werd door de VARA: De Ombudsman** (tussen 1969 en 1983). Wel werd hier casuïstiek behandeld die dicht bij hen stond. Misschien moet zo iemand weer op tv komen. Als Nationale ombudsman moet je meer een boegbeeld worden. Ga maar bij Kassa zitten of bij Radar, om te laten zien: 'dit komt voor, dit kan toch niet waar wezen'. Zoiets als de Rijdende Rechter. Dan gaan mensen zich ermee identificeren. Nu is dat wat de Nationale ombudsman kan doen te abstract. Meer proactief gedrag van de NO, meer naar buiten treden, mensen prikkelen. Er is wel een verschil in hoe je dat doet. Misschien is de boodschap van Reinier bij Kassa/Radar nog niet zo duidelijk.

Algemene observaties

- **De zorgproblematiek bij deze twee doelgroepen gaat verder dan enkel dat wat mis kan gaan in het contact met de overheid:** door hier op te focussen missen we het groter plaatje.
- **Zorgverzekeraars drukken mensen steeds meer door naar langdurige zorg:** dit jaar gaat er meer geld naar langdurige zorg. Afschuifgedrag is heel erg aanwezig. Het zorgstelsel dat we hebben heeft een financiële prikkel, geen prikkel op zorg. Gemeentes hebben geklaagd dat ze te weinig geld hebben gekregen. Maar wat ze nu niet doen is goede zorg verlenen en met de rekening naar Den Haag gaan. Ze houden hun boekhouding op orde door problemen door te schuiven.

Verslag focusgroep alleenstaande ouders en jonge gezinnen

Extra kwetsbare doelgroepen

- **Allochtone moeders:**
- **Ouders met een kind dat (extra) zorg nodig heeft:** deze doelgroep raakt verstrikt in het oerwoud van regels (BLZ, WMO, PGB, Zorgindicatie, CIZ, etc.)

Oorsprong van kwetsbaarheid

- **Geen taalvaardigheid:** hierdoor voelt deze doelgroep al bij voorbaat dat ze een achterstand hebben. Niet zozeer dat ze geen Nederlands kunnen spreken. Maar ze begrijpen gewoon de brieven van de overheid niet altijd. Ook al is Nederlands hun moedertaal.
- **Vraagverlegenheid:** deze doelgroep is heel erg bezig met het 'goed willen doen' en moeten hiervoor al vele ballen in de lucht houden. Naar de buitenwereld, maar ook voor zichzelf. Dat is de reden waarom ze niet, of veel te laat, die organisaties benaderen die ze eigenlijk nodig hebben.
- **Herkennen zichzelf niet in de wijze waarop ze worden bejegend:** bij voorbaat wordt deze doelgroep benaderd door hulpinstanties als kwetsbaar. Maar deze doelgroep herkent zich daar niet in. Met als gevolg dat ze zich telkens moeten verdedigen in het contact met hulpinstanties. Niemand zegt: 'joh, je hebt het als zes jaar volgehouden als alleenstaande moeder. Wat goed van je. En wat ging er allemaal goed?'. De focus ligt altijd op het probleem en hoe we dit kunnen oplossen. Deze vorm van bejegening zie je ook in het landelijk actieprogramma *Kansrijke Start* dat in september 2018 is gelanceerd, een programma dat zich onder andere richt op het verbeteren van de samenwerking tussen wijkteams, kraamzorg, de verloskundige zorg en de jeugdgezondheidszorg.
- **Hebben met veel overheidsinstanties te maken:** de overheid is voor deze doelgroep erg onbegrijpelijk georganiseerd. Hierdoor verliest deze doelgroep het overzicht, waardoor het lastig wordt hulp te vragen en te ontvangen. Het is een grote kost, deze administratieve rompslomp, en het is opgetogen vanuit een attitude van wantrouwen.
- **Klein sociaal netwerk:** vaak heeft deze doelgroep erg weinig mensen om zich heen die hen kunnen helpen om de weg naar de juiste instanties te vinden. En het is juist via andere ouders, via mond-op-mond reclame, dat ze te horen krijgen waar

ze naartoe kunnen met hun hulpvragen. Zo moeten ouders zelf de stap zetten naar *Humanitas*, als ze hulp nodig hebben. Een andere manier waarop deze doelgroep vaak terecht komt bij deze hulpinstanties zijn de folders die bij de huisarts liggen, of bij consultatiebureaus en buurthuizen. De deelnemers van de focusgroep geven echter ook aan dat ze moeite hebben om alles op het bordje van de huisarts te leggen, als eerste aanspreekpunt. Ook al is de huisarts de spelverdeler bij uitstek, omdat vele hulpvragen daar samenkomen.

Knelpunten met de overheid

- **Onderwijsinstelling:**

- **Vrijwillige ouderbijdrage:** als ouders deze bijdrage niet kunnen betalen, dan worden kinderen nog altijd uitgesloten van activiteiten. Een hele pijnlijke. Wel is hier sinds kort iets tegen gedaan. De Tweede Kamer heeft op 17 december ingestemd met een wetsvoorstel dat moet voorkomen dat scholen kinderen uitsluiten van activiteiten zoals schoolreisjes omdat hun ouders de vrijwillige ouderbijdrage niet hebben betaald.
- **Toelating basisschool:** kinderen van vier jaar mogen naar de basisschool. De school heeft elke maand minimaal een toelatingsmoment, dat is verplicht. Maar niet alle scholen hebben zo'n vast moment dat een kind van vier kan instromen, ondanks deze wettelijke verplichting. Als alleenstaande ouder, moet je hiervoor toch de opvang regelen. Hoe doe je dit dan? Je wil ook niet direct al een gespannen situatie met de school bespreken. Ook al heb je als ouder de wet achter je. Een klassieke David-Goliath situatie.
- **Passend onderwijs:** op 1 augustus 2014 is het nieuwe stelsel *Passend onderwijs* ingevoerd. In dit stelsel hebben scholen de verantwoordelijkheid om voor elk kind een zo goed mogelijke plek in het onderwijs te vinden. Daardoor moet het mogelijk zijn om zoveel mogelijk kinderen, binnen het reguliere onderwijs, een startkwalificatie te laten halen. Wel heeft dit nare gevolgen voor ouders van thuiszitters. Zij worden geconfronteerd met een grote druk bij een leerplichtconflict dat voortvloeit uit het feit dat een school geen passend onderwijs kan bieden. Ineens zit de Kinderbescherming tegenover de ouders en dreigen organisaties als *Veilig Thuis* je kind onder toezicht te plaatsen. Of zelfs uit huis te plaatsen. En niet omdat deze ouders hun kind misbruiken of mishandelen, maar omdat ze hun kind juist proberen te beschermen. Omdat ze hun kind niet naar een school willen dwingen zonder dat er passend onderwijs geboden wordt.

- **Gemeente:**

- **Klacht indienen moet schriftelijk:** ouders die een klacht hebben over de jeugdhulp, kunnen dit bij bepaalde gemeentes, zoals Amsterdam, enkel schriftelijk doen. Als een klacht via het algemene telefoonnummer wordt

gemeld, wordt deze niet in behandeling genomen. Wel ligt hier in eerste instantie een rol voor het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

- **Gaten die ontstaan door de decentralisatie van Jeugdhulp:** sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor alle jeugdhulp. Hoe zij dit organiseren, verschilt per gemeente. Wel kent iedere gemeente:
 - Basisvoorzieningen (o.a. kinderopvang, scholen, sportvoorzieningen, etc.)
 - Preventieve programma's (o.a. jeugdgezondheidszorg, voor- en vroeg-schoolse educatie, Centrum Jeugd en Gezin (CJG's), Bureau Jeugdzorg (BJZ), GGD, Leerplicht, Opvoedondersteuning, Politie, etc.)
 - Eerste lijn hulp (o.a. jeugdgezondheidszorg, CJG, het wijkteam en de huisartsen)
 - Gespecialiseerde hulp (o.a. jeugdreclassering, justitiële jeugdinrichting (JJI)In Amsterdam is er bijvoorbeeld voor gekozen om te werken met Ouder- en Kindteams in plaats van het vroegere Bureau Jeugdzorg. Deze laatste instantie riep erg negatieve associaties op bij de doelgroep. 'Als je daar eenmaal begint, dan zit je in de klauwen en ben je je kind kwijt'. Wel is de hulp die het Ouder- en Kindteam aanbiedt op aanvraag van de ouder zelf. Hierdoor heb je direct een probleem. Er zijn hierdoor geen laagdrempelige maatregelen om te hulp te schieten bij schoolverzuim. Het Ouder- en Kindteam kan bijvoorbeeld niet preventief naar ouders toegaan en vragen: 'ik hoor van de politie dat je kind verzuimt. Is er iets aan de hand? Kunnen we je ergens mee helpen?'. Conclusie: als je jeugdhulp op een bepaalde manier probeert te regelen, dan creëer je hoe dan ook ergens anders een probleem. Het maken van een Ouder- en Kindteam die enkel hulp kunnen bieden als ouders daarnaar vragen, betekent dat zij moeten werken aan een goede relatie met ouders en scholen. Maar hoe doe je dat? Als Ouder- en Kindteam moet je immers oppassen dat je niet een handhavende rol krijgt, en ook zo wordt gezien door ouders. Belangrijk hierin is mond-tot-mond reclame. Maar ook zichtbaar zijn en laagdrempelige koffie-ochtenden organiseren zijn manieren om de relaties met ouders te versterken.
- **Belastingdienst:**
 - **Kinderopvangtoeslag:** de harde hand van de Belastingdienst bij vermeende fraude van ouders.

Obstakels om hulp te vragen

- **Angst dat kind van ze wordt afgepakt:** deze doelgroep stapt niet snel naar een hulpinstantie. Ze zijn erg bang voor de consequenties van hulp vragen. Niet zozeer voor zichzelf, maar voor hun kind. Ze zijn snel bang dat hun kind kan worden afgepakt. Omdat je iets nodig hebt van de overheid, zijn ze bang dat de overheid intervenueert tussen moeder en kind. Ook beeldvorming speelt hier een grote rol.

Scholen hebben bijvoorbeeld de neiging om het feit dat ouders 'niet zoveel doen op school', te zien als een signaal dat deze ouders niet betrokken zijn bij hun kind.

- **Interpreteren commentaar snel als kritiek op hun ouderschap:** iemand geeft het voorbeeld van een vrouw die aangaf dat de Jeugdbescherming tegen haar zei dat ze een slechte moeder was. Toen haar hulpverlener doorvroeg naar wat de Jeugdbescherming letterlijk had gezegd, zei de vrouw dat ze hadden gezegd dat ze zich zorgen maakten over haar kind. Maar zo interpreteerde deze vrouw dit niet. Ze hoort iets compleet anders. Ook al proberen hulpverleners hun boodschap zo voorzichtig mogelijk over te brengen, toch komt het hard aan. Een ander voorbeeld wordt gegeven van een alleenstaande vrouw die struikelde over het woord 'abusievelijk'. Ze had informatie gestuurd naar een hulpverlener wat ze eigenlijk niet had moeten sturen aangezien er privacygevoelige informatie in stond. Dus de hulpverlener gebruikte de zin: 'U heeft dit abusievelijk aan mij verstuurd'. Maar omdat de cliënt als moedertaal Engels had, hoorde zij in dit woord 'abusive'.
- **Tijdsinvestering indienen klacht:** het is niet altijd duidelijk wat de meerwaarde is van het indienen van een klacht, terwijl het doorgaans wel veel tijd kost. Het is maar de vraag of er iets met de klacht wordt gedaan. Dit geldt zowel voor als je een klacht wil indienen bij de overheidsinstantie, als wanneer je dit wil doen bij de NO.
- **Klacht indienen als een manier om hulpverleners te diskwalificeren:** het indienen van een klacht kan ook gebruikt worden om hulpverleners buiten de deur te houden. Ze gaan dan liever een klachtencircuit in. Sommige ouders zien dit als een goede strategie om van de hulpverlener af te komen.
- **Consultatiebureaus worden ervaren als controlerend:** van alles wordt gecheckt en het geeft de ouders het gevoel dat ze worden uitgehoord. Wel geven de deelnemers van de focusgroep aan dat aan deze vorm van bejegening wordt gewerkt. We moeten niet onderschatten hoeveel we als hulpverleners in de risicoreflex zitten. De overheid in het algemeen wordt bovendien eerder ervaren als handhaver, dan steun of betrouwbare partner.

Verbetermogelijkheden

- **Investeren in een sterk pedagogisch klimaat in de wijk:** de gemeente heeft een rol om ouders de mogelijkheid te geven om ervaringen en kennis te delen met ouders en de wijk. Bijvoorbeeld door bijeenkomsten te organiseren. Juist door ervaringen en kennis mogelijk te maken tussen ouders, zullen ze in veel gevallen de officiële hulpinstanties minder gebruiken.
- **Op elke gemeentesite of -brochure plaatsen waar ouders naartoe kunnen gaan met hun hulpvragen:** bijvoorbeeld dat ouders naar een Oudersteunpunt kunnen als ze vragen hebben over passend onderwijs voor hun kind. Veel schoolleiders

durven deze ouders niet eerst door te verwijzen naar een Oudersteunpunt. Maar het is beter om schoolleiders erop te wijzen dat ze ouders met vragen over passend onderwijs beter eerst naar een organisatie als Ouders&Onderwijs kunnen sturen. Dan komen deze ouders al met een heel andere houding naar leraren toe. Ze hebben dan de juiste informatie gekregen. Dit vraagt ook om een open en welkome houding van scholen tegenover ouders.

- **Goede en tijdige informatieverstrekking:** op het moment dat ouders hun eerste hulpvraag stellen, moeten ze precies weten waar ze met hun vraag terecht kunnen. Alles wat aan het begin al wordt opgepakt, hoeft je later niet in een geëscaleerde vorm op te lossen. Voorkomen is beter dan genezen.
- **Luisterend oor:** het is vaak al genoeg dat ouders het gevoel hebben gehoord te worden. Zowel door de leraren van hun kind, hulpverleners en ambtenaren van de gemeente. Vaak komt het dan helemaal niet meer tot een klacht. Hierbij moeten intermediairs wel in het achterhoofd houden dat een opvoedvraag nog geen hulpvraag is.
- **Eén instantie waar je naartoe kan met al je vragen:** een deelnemer vertelt over een congres over ouderschap, waar mensen waren uitgenodigd die in 'family centers' werkten in Zweden. Die zeiden op een gegeven moment: 'Goh, jullie laten ouders wel heel lang in de steek'. En wat ze daar eigenlijk mee bedoelden was dat de steun pas heel laat in beeld komt. Er is vaak niet echt één instantie waar ouders naartoe kunnen gaan. In veel gemeenten is dit het CJG, maar dit is niet in elke gemeente zo geregeld. Als gevolg van de decentralisatie heeft elke gemeente dit net iets anders georganiseerd. In het beste scenario is er één persoon die veel van je vragen kan beantwoorden, zoals een gezinscoach. Eén aanspreekpunt dat je kunt vertrouwen.
- **Ambassadeurs:** een jaar geleden was er een prachtig project in Rotterdam. Als een kind twee werd, ging een moeder uit de wijk langs bij de ouders van dat kind. Vaak iemand die dezelfde taal sprak en met dezelfde cultuur. Meer als betrokken vriendin dan als hulpverlener. Niet alleen hielp dit jonge ouders op weg, ook doorbrak dit eenzaamheid. In Amsterdam was het de GGD die iets soortgelijks deed. Veel van deze projecten zijn gestopt doordat er geen financiering meer was.

Nationale ombudsman

- **Open spreekuur**
- **Intermediairs zijn nog onbekend met het gratis nummer voor sociaal raadsliden**
- **Opvoed- en hulpvragen verbinden met aanbod in de wijk:** een soort digitaal platform waarop ouders informatie kunnen delen met andere ouders in de wijk.

- **Pak cruciale momenten aan om informatie te verspreiden:** op plekken waar bijvoorbeeld veel zwangere vrouwen komen, of bij de inschrijving op een basisschool. Of je kan een folder toevoegen aan de bljje doos waarin informatie wordt gegeven over klachtenprocedures.
- **In ieder (ongevraagd) adviesrapport altijd een paragraaf opnemen over deze doelgroep:** deze doelgroep wordt vaak extra hard getroffen door wijzigingen in wet- en regelgeving. Er wordt dan ook geopperd om altijd een extra paragraaf toe te voegen op het moment dat de NO een adviesrapport uitbrengt over de impact van nieuwe wet- en regelgeving, met hierin vermeld hoe dit impact heeft op deze specifieke doelgroep.
- **Meer optrekken met de Kinderombudsman:** nu heerst het gevoel onder de deelnemers van de focusgroep dat het verhaal over jeugdhulp vanuit twee verschillende kanten wordt aangevlogen. Ze missen de brug daartussen. Het lijkt wel of de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman onafhankelijk van elkaar opereren. Wel wordt opgemerkt door de NO zelf dat deze samenwerking wel wordt gezocht, maar dat dit nog 'work in progress' is.
- **Wederkerigheid tussen NO en intermediairs:** dat zowel intermediairs signalen opvangen van ouders die in de knel raken met de overheid, als dat de NO ouders met hulpvragen doorverwijst naar de juiste intermediairs.
- **Nationale ombudsman als wéér een instantie:** deze doelgroep is onder meer zo kwetsbaar omdat ze met zoveel verschillende overheidsinstanties in contact staan. Met als gevolg dat ze helemaal geen zin hebben om de stap te zetten naar de NO.

Verslag focusgroep jongvolwassenen

Aanwezigen:

██████████	ISO	██████████@iso.nl
██████████	ISO	██████████@iso.nl
██████████	JIP Haaglanden	██████████@jiphaaglanden.nl
██████████████████	Stichting Digisterker	██████████████████@digisterker.nl
██████████████████	ExpEx	██████████████████expex@gmail.com
██████████	Juridisch Loket	██████████@juridischloket.nl
██████████	Buurtteam MBO	██████████@buurtteamsutrecht.nl
██████████████████	Nationale ombudsman	██████████████████@nationaleombudsman.nl
██████████	Nationale ombudsman	██████████@nationaleombudsman.nl

Extra kwetsbare doelgroepen

- **Jongeren met ouders die geen (of weinig) ondersteuning bieden:** bijvoorbeeld omdat ouders onbekend zijn met de regels of denken dat hun kind zulke kennis wel op school krijgt. Denk aan een eerste generatie student die niet de hulp krijgt van zijn of haar sociale omgeving om op kamers te gaan. Hierdoor kan iemand afgeschrikt worden om te studeren.
- **Jongeren met een psychische stoornis:** bijvoorbeeld jongeren met een autisme spectrum stoornis. Een groep die al erg geholpen is als je ze leert bellen. Ook wordt het voorbeeld gegeven van iemand van 22 die werd opgenomen op een psychiatrische inrichting. Door ruimtegebrek werd zij op de kinderafdeling geplaatst. Ook al wilde zij dit niet, als je eenmaal opgesloten bent, heb je geen keuze.
- **Dakloze jongeren (of dreigen dakloos te raken):** dit zijn vaak jongeren met meerdere problemen, zoals geen ondersteuning van ouders, schulden en soms psychische problemen. Deze groep komt bij het daklozenloket terecht.
- **NEET-jongeren:** jongeren zonder onderwijsinschrijving en zonder werk (NEET: Not in Education, Employment or Training): in 2014 was 11.5% van de jongeren NEET in Nederland. Dit zijn 287.500 jongeren. Uit onderzoek blijkt dat bepaalde jongeren een verhoogd risico hebben om NEET te worden. Jongeren met een voorgeschiedenis in de jeugdhulpverlening lopen relatief gezien een grotere kans geen school of werk te hebben dan jongeren zonder deze voorgeschiedenis. Ook blijkt dat jongeren met een achtergrond in praktijkonderwijs 4,4 keer meer kans hebben om NEET te worden dan jongeren die een andere achtergrond hebben. Ook voortijdig schoolverlaten (VSV), speciaal onderwijs en mbo-niveau 1 geven een relatief hogere kans op NEET (Edgar, VNG) (zie ook: https://www.divosa.nl/sites/default/files/2.6_managen_over_de_domeinen_heen_aanpak_16-27_0.pdf)

- **Jongeren in het mbo:** het vermoeden bestaat dat er veel problemen zijn in het contact tussen deze doelgroep en overheidsinstanties. Wel merken intermediairs op dat ze vanuit deze groep weinig signalen krijgen. Ze weten de weg naar de intermediairs vaak slecht te vinden, in tegenstelling tot jongeren met een hbo/wo-opleiding. Pas als de situatie al dusdanig is verslechterd, trekken ze aan de bel
- **Studenten met een functiebeperking:**
- **Internationale studenten:**

Kwetsbaarheid

- **Gebrek aan taalvaardigheid:** zie ook het recent verschenen PISA-onderzoek. Een kwart van de 15-jarigen heeft onvoldoende taalbeheersing om zichzelf te redden tegenover de overheid. Als hun ouders dit ook niet kunnen, dan heb je een dubbel probleem. Hierbij komt dat de informatieverstrekking van gemeentes niet is aangepast voor jongvolwassenen die geen (of beperkt) Nederlands spreken, zoals internationale studenten en jonge statushouders.
- **Gebrek aan digitale vaardigheden:** jongeren zijn misschien handig met Snapchat, maar ze zijn veel minder vaardig in het kritisch zoeken naar informatie op het web. Digitaal vaardig zijn op een bepaald gebied betekent niet dat je in het algemeen digitaal vaardig bent.
- **'De overheid' zegt ze niet zoveel:** dit geldt met name voor leerlingen in het mbo. Zelfs als ze een bijbaantje hebben, weten ze bijvoorbeeld niet dat er zoiets als 'teruggave inkomstenbelasting' bestaat.
- **Verwachting dat overheid voor en met ze meedenkt:** dat de Belastingdienst bijvoorbeeld stukjes data verbindt, waardoor automatisch je zorgtoeslag wordt aangepast. Of zo wordt verwacht dat je wel een voorschot krijgt op je bijstands-uitkering op het moment dat je nog in de zoektermijn zit. Maar vaak werkt de overheid juist tegen.
- **Schaamte om een vraag te stellen:** ze denken vaak 'ik ga niet naar een maatschappelijk werker, want ik ben niet gek'. Die innerlijke overtuigingen van jongeren maken het moeilijk om aan te sluiten. Het enige waar je ze op kan vangen zijn 'goede baantjes', 'hoe kan je zo snel mogelijk bijverdienen'. Als je op die manier inspeelt op jongeren, dan heb je waarschijnlijk een grotere kans dat je ze bereikt.

Knelpunten met de overheid

- **Gemeente:**
 - **Individuele studietoeslag:** voorziening voor studenten met een functiebeperking. Deze regeling vinden, is al een drama. Laat staan dat je weet hoe je deze toeslag moet aanvragen. Ook bestaan er verschillen per gemeente. Studenten haken soms halverwege af omdat het onduidelijk is of ze er wel recht op hebben.
 - **Aanvraag bijstandsuitkering:** dit moet digitaal. Wel heb je hier te maken met veel ambtenarentaal. Ook is hier sprake van een zoektermijn van 28 dagen wanneer je

jonger dan 27 jaar bent. Tijdens deze zoektermijn moet je 5 sollicitaties per week versturen. Als je dit mist, of als je dit niet hebt begrepen, dan staat de teller van de zoektermijn weer op 0 dagen. In de tussentijd is het lastig voor deze jongeren om een voorschot op deze bijstandsuitkering te krijgen, waardoor ze elders een schuld opbouwen. Jongeren haken dan al snel af. Met als gevolg dat je een groep onzichtbare, ongrijpbare jongeren krijgt.

- **Verlenging jeugdhulp:** als je 18 wordt en je krijgt jeugdhulp, dan weten veel jongeren niet dat je een verlenging van deze jeugdhulp kan aanvragen. Ook krijg je dit vaak niet te horen van jeugdhulp zelf. Deze groep jongeren komen vaak op straat terecht wanneer ze 18 jaar worden. Maar omdat hier geen exacte cijfers van beschikbaar zijn, erkennen gemeenten niet dat dit een probleem is.
 - **Daklozenloket:** lange wachttijden en weinig persoonlijk en begripvol contact. Vaak wordt er bij het loket gezegd dat jongeren eerst maar hun eigen netwerk moeten inzetten. De reden hiervoor is dat de opvang vaak vol is. En soms ook niet geschikt wordt bevonden voor dakloze jongeren. Bijvoorbeeld omdat deze jongere net 18 jaar is geworden. Dan zit je bij de opvang tussen allemaal volwassenen, wat voor de jongere niet zo fijn is. Ook wordt er door het daklozenloket niet altijd teruggekoppeld wat nu de grond is van een eventuele afwijzing, terwijl dit wel wettelijk verplicht is.
 - **Aanvraag briefadres:** de afdeling Burgerzaken beoordeelt een aanvraag voor een briefadres – als substituut voor een vast woonadres, wat dakloze burgers niet hebben – en toetst of er geen redenen zijn om die aanvraag af te wijzen, bijvoorbeeld als iemand toch bij iemand blijkt te wonen. Het krijgen van een briefadres is van belang voor zaken als een zorgverzekering, een uitkering, een paspoort of een noodzakelijke medische behandeling. Toch werpen gemeenten nog steeds onnodige belemmeringen (bijv. regiobinding of beperkte geldigheid van briefadres) op voor het verkrijgen van een briefadres. Bovendien wordt er geen extra ondersteuning gegeven als een briefadresaanvraag wordt geweigerd. Vaak verwijzen ze door naar het JIP, terwijl het JIP ze doorverwijst naar het daklozenloket. Van het kastje naar de muur. En als je drie van zulke ervaringen hebt, dan haak je af als jongere.
- **DUO:**
 - **Studentenreisproduct:** als je uitstroomt en je zet dit reisproduct te laat stop, dan kun je flinke boetes krijgen. Het is onbegrijpelijk dat dit reisproduct niet automatisch wordt stopgezet. En als je wel actie onderneemt om dit reisproduct stop te zetten, dan is dit ook erg moeilijk. Je moet eerst een nieuwe pas aanvragen, wat al een maand kan duren. Bovendien krijg je maar één mailtje van DUO dat je dit reisproduct moet stopzetten. Zo'n mailtje zie je snel over het hoofd. Deze regeling is overigens wel aangepast sinds een jaar. De boete is minder hoog (in de eerste maand) en duurt ook korter. En jongeren krijgen nu enkel een boete wanneer ze ook daadwerkelijk het studentenreisproduct blijven gebruiken, op het moment dat ze hier geen recht op hebben. Maar ondanks dat het aantal boetes hierdoor minder wordt, is wel de verwachting dat het juist de meest kwetsbare jongeren zijn die nog wel een boete krijgen. Het is juist die groep die de informatie niet altijd goed leest. Zo kan er bijvoorbeeld verwarring ontstaan als wordt vermeld dat je in tien dagen je reisproduct moet stopzetten. Hierbij wordt dan niet gezegd dat je dit reisproduct ook niet meer in de tussentijd moet gebruiken. Een ander punt dat wordt aangehaald is het feit dat je maximaal 1 jaar aanvullend recht hebt op studenten-ov bij ziekte of uitval. Hierdoor

kan het zijn dat je keuze voor een afstudeerstage aanzienlijk wordt beperkt tot een kleine straal om je woonplaats.

- **Studiefinanciering:** soms wordt hierbij geen rekening gehouden met het inkomen van de ouders. Ook merken de deelnemers op dat de beginnende student, bij het aanvragen van een lening, weinig inzicht heeft in de consequenties van een lening. Wel wordt opgemerkt dat DUO bezig is om dit bewustzijn bij de beginnende student te verhogen. Maar dit wordt al heel lang gezegd, en DUO is hier al heel lang mee bezig, en er is nog vrij weinig veranderd.
- **Regeling weigerachtige ouders:** sommige ouders weigeren het formulier opgave oudergegevens in te vullen, op basis waarvan DUO de hoogte van de aanvullende beurs bepaalt. Dit gebeurt vaak bij jongeren die in de knel zitten tussen twee ouders die in een vechtscheiding zitten. En dan moeten ze ook nog zo'n formulier laten ondertekenen door één van hun ouders. Dit is soms lastig. Hiervoor bestaat het formulier 'Verzoek inkomen ouders buiten beschouwing laten', maar dit loopt niet altijd soepel.
- **Belastingdienst:**
 - **Huurtoeslag:**
 - **Zorgtoeslag:** sommige jongeren weten niet dat je een zorgtoeslag kan aanvragen. Ook wordt het voorbeeld gegeven van een 18-jarige mbo'er die zorgtoeslag had aangevraagd. Achteraf bleek dit via een commerciële partij te gaan. Hierdoor moest ze betalen voor het ontvangen van zorgtoeslag. Wat je ook vaak ziet, is dat jongeren veronderstellen dat hun ouders te veel verdienen en dat ze daardoor geen recht hebben op zorgtoeslag. Vervolgens vragen ze dit niet aan. Ook wanneer ze zelf meer gaan verdienen, geven ze dit niet door aan de Belastingdienst.
- **Onderwijsinstelling:**
 - **Inschrijving opleiding:** nu moet je je zowel inschrijven bij Studielink als bij de onderwijsinstelling. Dit kan eenvoudiger.
 - **Aanvraag studieverlenging:**
 - **Opschorten studie bij ziekte of plotselinge opname:** wanneer een student door ziekte een tentamen niet kan maken en vervolgens het vak niet haalt, kan deze vanwege een negatief bindend studieadvies van de opleiding worden uitgeschreven. En heeft vervolgens niets om op terug te vallen.
 - **Passend onderwijs:** het is vaak onduidelijk wanneer je hier recht op hebt en wat dit precies inhoudt.
 - **Aanvraag profileringsfonds:** als je door bijzondere omstandigheden studievertraging oploopt, bijvoorbeeld omdat je zwanger bent of in het bestuur zit van een studentenvereniging, dan kan je een financiële ondersteuning aanvragen uit dit fonds van je hogeschool of universiteit. Bij te veel aanvragen, besluiten onderwijsinstellingen vaak om deze financiële ondersteuning niet meer uit te geven. En dat terwijl je hier

gewoon recht op hebt. Een instelling zou nooit mogen zeggen dat er niet genoeg geld meer is, want het is een oneindige pot geld – simpelweg omdat het een recht is.

Obstakels om hulp te vragen

- **Onbekend met hun rechten:** wanneer heb je recht op financiële ondersteuning uit het profileringsfonds of een individuele studietoelage? Vaak is dit niet bekend bij jongvolwassenen. Want van wie moeten ze die informatie krijgen? Als ze niet weten dat iets een recht is, zullen ze niet snel gaan klagen, laat staan de stap naar de Nationale ombudsman zetten. Deze kennisachterstand wordt moeilijk ingelopen, omdat het erg complexe materie is. Deze informatie is moeilijk vindbaar of niet beschikbaar in een taal die de jongvolwassene begrijpt.
- **Moeite met formuleren klacht:** zelfs als je weet dat je recht hebt op iets, dan nog kan het zijn dat jongeren geen klacht indienen, omdat ze moeite hebben met het formuleren van een vraag. Een klacht indienen is al erg complex.
- **Zoekwoorden op overheidswebsites sluiten niet altijd aan op de leefwereld van de doelgroep:** vaak moet je al redelijk bekend zijn met de ambtelijke taal om op de juiste plek op een website te komen waar relevante informatie staat voor de situatie waarin je je bevindt.
- **Wantrouwen ten opzichte van (overheids)instanties:** jongeren uit de jeugdzorg willen vaak helemaal niets meer te maken hebben met de overheid, of welke instantie dan ook. De waarde van een organisatie als ExpEx is dat zij deze doelgroep nog wel weten te bereiken.

Verbetermogelijkheden

- **Eenvoudige instructiefilmpjes door overheidsinstanties:** op deze manier wordt jongeren in een langzaam tempo en in een heldere spreektaal uitgelegd waar een bepaalde regeling over gaat, waar je op moet letten, en waar de addertjes onder het gras zitten. Wel is de vraag hoe je ervoor zorgt dat deze filmpjes ook echt terecht komen bij deze doelgroep. Goede filmpjes zijn onvindbaar. En sommige filmpjes gaan in zo'n versneld tempo, dat het moeilijk is bij te benen wat er wordt gezegd.
- **Brochures met checklist (incl. beslisbomen) voor jongeren:** deze brochures krijgen ze opgestuurd als ze 17 ½ zijn. Deze brochures zijn al ontwikkeld door het JIP Haaglanden. Wel wordt opgemerkt dat de NO nog niet wordt vermeld in deze brochures. Het is logisch om de NO te vermelden 'onderaan de beslisboom' als tweedelijns klachtenbemiddeling.
- **Overzichtelijke en begrijpelijke overheidswebsites:** gemeentes hebben vaak onvoldoende informatie op hun website, en vaak niet in een taal geschreven die jongeren aanspreekt.
- **Lesprogramma ontwikkelen:** Stichting Digisterker ontwikkelde een programma voor jongeren waarin ze aan de slag gaan met het regelen van overheidszaken. Zoals het regelen van de zorgverzekering, zorgtoelage, CBR en andere regelingen waar jongeren veel mee in aanraking komen. Dit programma wordt nationaal uitgerold. Veel contact met

docenten maatschappijleer in het vmbo en docenten burgerschap in het mbo. Kijk voor meer info op www.doejedigiding.nl.

- **Digidingen-desk:** inloopspreekuur voor jongeren gericht op de digitale overheid. Dit wordt georganiseerd in samenwerking met bibliotheken, die weer samenwerken met jongerenwerk en studenten hbo maatschappelijk werk die het inloopspreekuur dan bemensen. Maar dit staat nog in de kinderschoenen.
- **Betere informatieverstrekking door DUO:** bijvoorbeeld dat je, wanneer je een lening aangaat bij DUO, heel duidelijk geschetst krijgt van: dit is je lening als je zo lang leent en dat heeft zoveel invloed op je hypotheek. Maar ook een continue update van de hoogte van je studieschuld. Want als je niet kijkt – en er is kijkangst – dan zie je die schuld ook niet oplopen. Twee kritische momenten dus: wanneer de jongvolwassene begint met studeren en wanneer de jongvolwassene gaat lenen bij DUO.
- **Evenementen:** bijvoorbeeld door het ISO. Hierbij focussen ze zich in het bijzonder op studenten met een beperking. Als een manier om informatie te delen met elkaar. Als één iemand het wel begrijpt, dan is het goed om die mensen bij elkaar te brengen want zij kennen elkaars problematiek heel erg goed. De Nationale ombudsman kan bijvoorbeeld ook een plek krijgen bij deze evenementen.
- **Verhalen over veel voorkomende problemen die deze doelgroep kan meemaken:** deze verhalen dan plaatsen op de timeline van Facebook of Instagram. Bijvoorbeeld: 'Zit je in de knel met DUO?' Dat herkennen ze. Dan klik je op 'ja' en krijg je een checklist van 'heb je dit al geprobeerd? En zo ja, weet dat de Nationale ombudsman er is'. Het is belangrijk om de successen van de Nationale ombudsman laten zien. Zoals de filmpjes die werden afgespeeld tijdens het plenaire gedeelte van het congres van de Nationale ombudsman. Kijk ook op: <https://www.fnozorgvoorkansen.nl/zorg-en-perspectief/>.
- **Een klacht geen 'klacht' noemen:** aangezien onder deze groep de term 'klacht' een negatieve connotatie heeft, is het aan te raden om hier misschien een andere term voor te gebruiken (Edgar, VNG)
- **Laagdrempelig maken voor jongeren om een klacht in te dienen bij een overheidsinstantie:** bijvoorbeeld door een telefoonnummer prominent op de website zetten. Of door de mogelijkheid te creëren een bericht in te spreken om zo een klacht kenbaar te maken. Dit kan goed werken voor mindergeletterden. Na het inspreken van hun klacht, kunnen ze aangeven of ze hierna benaderd willen worden (Edgar, VNG).
- **Maatschappelijk werkers een signaleringsfunctie geven:** zelfs als een jongere heeft aangeklopt bij een intermediair en het probleem is opgelost, dan nog kan het verstandig zijn om zulke zaken te melden bij de NO. Intermediairs moeten ook denken van 'is dit een probleem dat bij meer mensen kan voorkomen?'. Indien dit het geval is, kan het handig zijn om ook dan contact op te nemen met de NO. Om dit te bewerkstelligen, moet het duidelijk worden bij intermediairs dat een procedure bij de NO niet veel werk vraagt. Een belletje naar het Ombudsplein kan al genoeg zijn.
- **Generatietoets bij nieuw beleid en wetgeving:** door vertegenwoordigers van generaties te betrekken in het evalueren van nieuwe regels en protocollen.

Nationale ombudsman

- **Onbekendheid en onduidelijkheid onder intermediairs dat de NO er is en wat het kan doen:** intermediairs weten ook niet dat de NO signalen opvangt om vervolgens veel voorkomende knelpunten aan te kaarten. Ook wordt aangegeven dat het niet duidelijk is of intermediairs ook naar de NO kunnen stappen om enkel een signaal door te geven.
- **Website niet toegankelijk voor jongeren:** er wordt opgemerkt dat ze de Nationale ombudsman op dit moment nog niet willen noemen in de brochures die ze maken, omdat de website niet toegankelijk is voor jongeren. Je kan bijvoorbeeld wel aangeven op de website met welke instantie je problemen hebt, maar je wordt direct doorverwezen naar DUO als organisatie. Maar dat contact is dan vaak al geweest. Er moet duidelijk een meerwaarde zijn om op de website van de NO te kijken.
- **Aansluiten bij andere campagnes:** er zijn al zoveel nationale en lokale campagnes, waardoor deze doelgroep, met name de extra kwetsbare onder hen, al snel door de bomen het bos niet meer ziet. Als er te veel voorbijkomt, dan klikken ze er niet meer op.
- **Helder over meerwaarde om naar de NO te stappen:** zeker als je een aparte campagne op zou zetten die speciaal gericht is op deze doelgroep.
- **Betere samenwerking met intermediairs:** bijvoorbeeld regelmatig contact opnemen met studentenvertegenwoordigers of lokale jeugdleden. Zij hebben een beter beeld over welke klachten er zijn. Dit zijn slimme kanalen voor de Nationale ombudsman om te benutten, aangezien de NO vaak wordt beleefd als iets ver weg. Samenwerking met intermediairs werkt misschien beter dan jongeren zelf aanzetten naar de Nationale ombudsman te bellen.

Verslag focusgroep vluchtelingen en migranten

Extra kwetsbare doelgroepen

- **Geïsoleerde vrouwen:** vrouwelijke nieuwkomers die erg afhankelijk zijn van anderen, of volstrekt klein worden gehouden door hun familie. Deze groep is niet goed vindbaar. Tegelijkertijd zie je een groep vrouwen waarmee het juist wel goed gaat. Maar dit kan ook weer leiden tot scheve verhoudingen in het gezin, waardoor problemen ontstaan.
- **Ex-alleenstaande minderjarige vluchtelingen (AMV'er):** totdat vluchtelingen 18 jaar zijn hebben ze voogden en mentoren. Maar zodra ze 18 worden, moeten ze alles zelf doen. Dan gaat er ontzettend veel mis. Bijvoorbeeld wanneer ze hun eerste huis krijgen. Zij denken: 'ik neem dat huis aan, want ik mag niet weigeren en zo kan ik huurtoeslag krijgen'. Maar dan krijgen ze plots geen huurtoeslag, omdat de woning geen eigen ingang heeft. Maar dat wisten ze niet. Dat is ze niet verteld. Maar dan hebben ze dat huis al. Dan komt er nog bij dat ze geen geld hebben om de borg te betalen. En meteen zitten ze in de schulden.
- **Verslaafde migranten:** deze groep komt vaak niet bij de reguliere verslavingszorg. En gaan ook niet naar de daklozenopvang. Vaak zitten ze bij familie en vrienden achter de voordeur. Een grote groep. Meestal multiprobleemgezinnen, waar zowel de vader als de zoon gok- en drankverslaafd is. Deze groep is nauwelijks zichtbaar.
- **Migrantten waarbij de gezinshereniging niet lukt:** dit is vaak erg ingrijpend voor deze mensen, zeker omdat ze hier gedurende hun verblijf in Nederland constant mee bezig zijn. Want hoe gaan ze nu hun leven invullen?
- **Migrantten die door gezinshereniging hiernaartoe komen:** gezinsleden die nareizen zijn extra kwetsbaar. Alle begeleiding gaat namelijk naar het eerste gezinslid dat hier komt. Bij iemand die nareist wordt gedacht: 'ja, de eerste persoon heeft dat allemaal al gehad'. Er wordt verwacht dat het eerste gezinslid de overige gezinsleden wel begeleid. Hierdoor ontstaan scheve verhoudingen, wat bovendien weer kan leiden tot huiselijk geweld.

Oorsprong van kwetsbaarheid

- **Onbekendheid met Nederlandse overheidssystemen:** hierbij wordt met name het zorgstelsel genoemd als een systeem dat onbegrijpelijk is voor nieuwkomers. Zo snapt deze doelgroep niet het nut van een zorgverzekering, of kennen dit niet eens. Ook toeslagen worden slecht begrepen. En hoe leg je dit systeem uit aan iemand die de Nederlandse taal niet goed beheerst? Ze zijn vaak een heel ander systeem gewend. Het Nederlandse systeem wijkt ook enorm af van wat je in het buitenland vindt. Waar je in andere landen naar een ziekenhuis kan gaan en kan vragen om specialistische hulp, moet je in Nederland eerst een verwijzing hebben. Hetzelfde geldt voor medicatie, die in Nederland veelal niet zonder doktersrecept verkrijgbaar zijn. Maar ook zoiets als eigen risico. Dan wordt iemand bijvoorbeeld doorverwezen naar de kaakchirurg. Maanden later krijgen ze een rekening thuisgestuurd. Dat snappen ze vaak niet, want niemand vertelt dat deze groep. En dan heb je ook nog afspraken tussen ziekenhuizen en zorgverzekeraars, waardoor je niet overal terecht kan. Zulke 'onbegrijpelijke' situaties worden doorverteld,

waardoor andere nieuwkomers geen zorg meer vragen, want ze zijn bang voor de hoge kosten.

- **Wantrouwen tegenover de overheid:** veel nieuwkomers komen uit een land met een dictatoriaal regime. Daardoor hebben ze al moeite om de overheid te vertrouwen. Als ze vervolgens ook nog in een systeem komen dat ze niet begrijpen, maar ze wel steeds straffen oplegt, dan creëert dat een dubbel wantrouwen. Dit wordt versterkt door het feit dat het enorm lang duurt voordat ze een verblijfsvergunning krijgen. Wanneer ze eenmaal een verblijfsvergunning hebben gekregen, dan zijn ze al zo gewend dat de Nederlandse overheid totaal niet op hen zitten te wachten, dat ze niet zoveel meer verwachten van de overheid als 'een instantie die hen helpt'.
- **Complexe regelgeving voor deze specifieke doelgroep:** ze worden overspoeld met allerlei regelingen. Daarbij komt dat het lastig is voor nieuwkomers om een goed inzicht te hebben in eigen inkomsten en uitgaven. De wet- en regelgeving rondom toeslagen, naheffingen, eigen risico bij de zorgverzekering is erg complex. Daar komt bij dat veel regelingen digitaal moeten worden afgehandeld.
- **Moeilijk bereikbaar:** het is moeilijk te peilen of je een echte connectie maakt, of ze je werkelijk begrijpen en oprecht vertrouwen. Hierin gaat veel mis. Dit kan ook te maken hebben met de cultuur waarin ze zijn opgegroeid, waardoor men niet gewend is hun emoties te uiten. Als je naar een hulpverlener stapt, dan moet je in staat zijn je kwetsbaar op te stellen. En voor deze groep is dit vaak moeilijk. Deze houding heeft ook een negatief effect op de houding van ambtenaren. Als een ambtenaar het idee heeft dat hij of zij te maken heeft met een 'kansloze migrant', dan denken ze al snel: 'hier ga ik geen tijd en moeite in steken. Ik richt mij op de kansrijke gevallen'.
- **Angst voor consequenties:** als nieuwkomers naar het wijkteam gaan met hun vragen, dan vragen de hulpverleners normaal gesproken ook naar hun thuissituatie, bijvoorbeeld naar hun kinderen. Maar als ze daar te openhartig over zijn, dan hebben ze zo *Veilig Thuis* op hun dak. Maken ze dit één keer mee, dan gaan ze voor de rest van hun leven niet meer naar het wijkteam. En dit geldt niet alleen voor deze nieuwkomers, maar voor de hele gemeenschap waar zij bij horen. Ze zijn bang dat hun kinderen worden afgepakt als ze contact opzoeken met hulporganisaties.
- **Klein sociaal netwerk:** zeker nieuwkomers hebben vaak een kleine sociale kring waar ze op terug kunnen vallen. Ze hebben simpelweg weinig mensen die hen kunnen helpen de weg naar de overheid te vinden. Tenzij ze een professional vinden die ze daarin ondersteunt.
- **Stress en gezondheidsproblemen:** hierdoor is deze doelgroep minder toekomstgericht bezig. Dit beïnvloedt ook de wijze waarop ze contact hebben met de overheid. Maar hier is amper aandacht voor.
- **Slechte beheersing van de Nederlandse taal:**
- **Slechte digitale vaardigheden:**

Knelpunten met de overheid

- **Onderwijsinstelling:**

- **Toelating en inschrijving studie:** dit begint al met iets als Studielink. Daar heb je enkel toegang toe als je een DigiD hebt. Los van de gedigitaliseerde processen die erg lastig zijn voor nieuwkomers, heb je ook te maken met allerlei tegenstrijdige regelgeving. Zo zijn ROC's vrij om je niet toe te laten voor een mbo-opleiding als ze denken dat je taalvaardigheid onder de maat is. Terwijl je wel een Staatsexamen Nederlands als tweede taal (NT2) hebt afgerond, wat volgens de regels een voorwaarde is om toegelaten te worden tot het mbo. Dit geldt trouwens niet alleen voor het mbo. Maar deze doelgroep heeft geen heldere regelgeving waar ze zich op kunnen beroepen. Je hebt een heel boekwerk nodig om te begrijpen hoe zaken werken. En dan nog zijn er veel uitzonderingen.
- **Belastingdienst:**
 - **Zorgtoeslag:** bij de aanvraag van deze toeslag moet je je inkomen aangeven. Maar je weet nooit zeker hoeveel inkomen je gaat krijgen voor het aankomende jaar, zeker als je er iets naast doet. Dan worden ze geconfronteerd met allerlei vorderingen, waar ze niets van begrijpen. De schulden nemen juist toe door de toeslagen.
 - **Kinderopvangtoeslag:** deze toeslag hangt af van de uren die je werkt, de soort opvang en de hoeveelheid uren die je afneemt. Dit kan telkens veranderen door het jaar heen. Deze wijzigingen worden vervolgens niet doorgegeven, waardoor ze weer een vordering krijgen.
 - **Inkomen dat automatisch wordt verhoogd:** het voorbeeld wordt gegeven van een nieuwkomer die een uitkering kreeg. De Belastingdienst veronderstelde dat hij in het volgende jaar wel werk zou vinden. Toen werd het inkomen ineens met 20.000 euro hoger geschat, waardoor het recht op zorgtoeslag wegviel en waardoor hij de huur niet meer kon betalen.
 - **Verkeerd advies Belastingtelefoon:** bijvoorbeeld over acceptgiro's die wel of niet moeten worden betaald.
- **DUO:**
 - **Betalingen examens:** bij de betalingen en inning van boetes, houden ze totaal geen rekening met de situatie van de doelgroep. DUO organiseert de betalingen voor NT2 examens, maar doet dit vaak te laat. De kosten van deze examens moeten dan eerst worden voorgeschoten. En als je DUO dan belt, dan zeggen ze dat ze niet in staat zijn om die betalingen op tijd te doen. Terwijl ze zelf de examens afnemen. Binnen hun eigen clubje krijgen ze dat niet georganiseerd. Heel bizar. Ook is besloten dat in het kader van fraudebestrijding de betalingen voor cursussen verbonden zijn aan strenge voorwaarden. Hierdoor klagen cursusaanbieders over het feit dat niet op tijd worden betaald. Wat ook de inburgering onder druk zet.
- **Politie:**
 - **Onduidelijkheid over procedures:** vluchtelingen en migranten weten bijvoorbeeld niet het verschil tussen een melding en een aangifte. Ook is het onduidelijk wat er met een melding of een aangifte wordt gedaan, en hoe je dit opvolging moet geven. Vaak belandt het allemaal in het niets. Ook krijgen mensen geen terugkoppeling van de

politie. Of mensen weten niet waar hun aangifte of melding ligt. Vaak denken ze dat er een aangifte is gedaan, maar dan hebben ze enkel een melding gegeven. Vrouwen die behoren tot deze doelgroep durven geen aangifte meer te doen, aangezien er niets gebeurt. Terwijl de situatie daarna alleen maar erger wordt. Ook denken deze vrouwen dat ze eerst een aangifte moeten doen voordat ze hulp kunnen krijgen. Maar ze kunnen ook hulp krijgen zonder dat ze aangifte doen. Sowieso is de rol van de politie in Nederland anders dan in het land waar ze vandaan komen. Wanneer ga je naar de politie? En met wat?

- **IND:**

- **Gefinancierde rechtsbijstand voor asielzoekers:** dit wordt in 2021 geschrapt voor het eerste asielverzoek. Asielzoekers krijgen voortaan pas na een voorgenomen afwijzing van de eerste asielaanvraag een gratis advocaat toegewezen. Nu is er de eerste acht dagen van de procedure een toegevoegde advocaat aanwezig bij de aanmelding, het eerste gehoor en het nader gehoor. Het kabinet hoopt met de maatregelen wat lucht te geven aan de overbelaste justitiële keten, maar de deelnemers geven aan dat dit de rechtspositie van de asielzoekers ernstig ondermijnd. De vraag is of dit de IND ontlast, want uiteindelijk komen er veel meer zaken bij de rechters. Daarbij komt dat alles wat je in het eerste gehoor niet noemt, je in het vervolghoor wordt kwalijk genomen. Het tweede beroep heeft nauwelijks zin meer, als je vergeten bent iets te noemen. Ook als je een positief besluit krijgt op grond van het feit dat je uit een land komt dat te boek staat als gevaarlijk, dan nog kan het zijn dat je liever beoordeeld wordt op je individuele casus. Want anders bestaat er een kans dat je het land moet verlaten als het land waar je vandaan komt niet meer als gevaarlijk wordt gezien, terwijl dit land nog wel gevaarlijk kan zijn op basis van jouw persoonlijke situatie.
- **Betaaltermijn boete voor niet halen inburgeringscursus:** je hebt drie jaar de tijd om in te burgeren. Als je niet op tijd bent, dan moet je een boete betalen. Deze boete is maximaal 1.250 euro. Hier kan je een betalingsregeling voor afsluiten, maar dat bedrag voor de afbetaling is veel te hoog. Dat lukt ze vaak niet. Soms iets van 70 euro per maand. En als je één termijn mist, dan ga je al naar de CJB. En dan heb je iets van 150 euro extra boete. Hierdoor bestaat er een groot risico dat boetes worden opgestapeld.

- **Gemeente:**

- **Onaantrekkelijk om uit de bijstand te gaan:** pas als je meer dan 28 uur werkt kom je er uit. Dit terwijl er genoeg mensen zijn die best bereid zijn een paar dagen per week te werken, maar dat doen ze uiteindelijk niet omdat dit ervoor zorgt dat ze minder uitkering krijgen.
- **Verkeerde voorlichting door ambtenaren:** bijvoorbeeld over de heffingskorting die je krijgt als je in de bijstand zit maar toch een kort dienstverband hebt. De mensen van de gemeente kunnen niet in begrijpelijke taal uitleggen wat een heffingskorting is, en hoe het werkt. Uiteindelijk betalen mensen te weinig belasting, waardoor ze een jaar later dit ineens moeten terugbetalen. Zo wordt het korte dienstverband onaantrekkelijk, en willen ze dat niet meer. Dan denken ze: 'laat mij maar in de bijstand zitten, want ik weet het niet meer'. Pas als ze een fulltime dienstverband krijgen, willen ze eruit. Anders niet.
- **Afbetaling bijzondere bijstand:** zo kunnen vluchtelingen met een inrichtingskrediet de meest basale benodigdheden voor een nieuw huis aanschaffen, met name omdat

deze groep vaak al hun spullen hebben moeten achterlaten. Dit krediet moet in sommige gevallen – want afhankelijk van de gemeente – in 28 maanden worden afbetaald. Cliënt kan het daarna stopzetten, maar vergeet dit vaak. Betaalt zo veel te lang door.

- **Werken achterstandspositie vrouwen in de hand:** het bijstandsbeleid van een gemeente schrijft vaak voor dat als er kinderen zijn, één van de ouders voor de kinderen moet zorgen. Want ze willen als gemeente niet veel bijdragen aan de kinderopvang. Dan wordt ervoor gekozen dat de man een studie gaat doen, of zich gaat richten op werk. Waardoor de vrouw gedwongen in de zorgtaak terecht komt. De ministers hebben meerdere malen opgeroepen om hier iets aan te doen, maar dit wordt nog niet vertaald in een aangepast kinderopvangbeleid.
- **Taboe op doelgroepenbeleid:** de meeste gemeentes voeren een generiek beleid. Wel zijn er een aantal grote gemeenten waar er speciale ambtenaren zijn aangenomen die deze doelgroep te woord staan. Maar de meeste gemeenten zeggen dus: 'dit doen we voor alle Nederlanders zo, punt'. Ook al voeren we wel doelgroepenbeleid voor ouderen en jongeren. Maar voor mensen met een migratieachtergrond is dit taboe. In de praktijk is er nu onvoldoende ruimte om maatwerk te leveren.
- **Ambtenaren die geen controlevragen stellen:** zodat ze kunnen checken of mensen het daadwerkelijk begrijpen. Met name onder de Eritrese doelgroep zullen ze nooit zeggen dat ze iets niet begrijpen. Dan wordt er vaak bevestigend geantwoord terwijl ze het niet begrijpen. Vaak worden sleutelpersonen ingezet om deze doelgroep te woord te staan bij hele basale administratieve zaken, maar niet op meer fundamentele zaken die veel stress veroorzaken.
- **Kaalslag in voorzieningen bij de gemeente:** er wordt weinig budget vrijgemaakt om deze doelgroep te helpen. De deelnemers zien hier ook een teruggang. Deze doelgroep staat simpelweg niet hoog op de prioriteitenlijst van gemeenten. Vroeger was er bijvoorbeeld meer vergoeding voor tolken en kon je nog een opleiding volgen tot voorlichter eigen taal en cultuur. Voorlichten in eigen taal mag niet meer. Starten met een taal cursus helemaal aan het begin van je traject ook niet. Dit is allemaal weg door bezuinigingen en beleidswijzigingen.
- **Onvoldoende sensitiviteit voor de situatie:** een statushouder kan bijvoorbeeld studiefinanciering aanvragen als hij of zij met een mbo-opleiding start. Maar dat is 250 euro minder dan wat je krijgt met een bijstandsuitkering. Veel statushouders die zich voorbereiden op een studie, merken dat ze er financieel op achteruit gaan. Want ze moeten ook nog het inschrijvingsgeld en boeken betalen. Als ze dan bij de gemeente aankloppen, dan zegt de gemeente: 'dit zijn de Nederlandse regels, daar gaan we niets aan doen en kunnen we niets aan doen'. Daardoor stoppen veel statushouders met hun studie en vallen ze weer terug in een uitkering. Statushouders voegen zich naar wat de overheid oplegt. Zien geen oplossing, en vallen terug op iets wat je eigenlijk niet zou willen, ook als gemeente niet.
- **Geen schriftelijke uitleg over strafmaatregelen:** migranten raken in paniek omdat 'opeens' hun uitkering lager is. En als je dan belt naar de gemeente, kan men niets uitleggen. Op zo'n moment is er vaak ook veel onduidelijkheid waar je naartoe kan gaan om uitleg te krijgen. Veel migranten weten bijvoorbeeld niet dat je je moet melden bij de gemeente als je met vakantie gaat.

Obstakels om hulp te vragen

- **Klagen over de overheid durven ze niet:** als mensen nog in procedure zijn, dan durven ze vaak niet de klagen bij de overheid. Ook als ze een verblijfsvergunning hebben kan dit moeilijk zijn, bijvoorbeeld omdat ze bezig zijn met gezinshereniging. Ze weten niet wat de consequenties zijn als ze een klacht indienen. Ze zijn bang dat een klacht tegen hen wordt gebruikt.
- **Weten intermediairs nog slecht te vinden:** vluchtelingen en migranten weten via mond-op-mond de intermediairs te vinden, maar nog altijd slecht. Bij de overheid bestaat de verwachting dat deze groep de overheid zelf wel vindt. Maar de overheid moet zelf meer doen om de doelgroep te vinden. Anders gaat het voor zulke mensen mis. Dit geldt ook voor de NO. Ook zij moeten een proactieve houding hebben en meer naar de doelgroep toegaan.
- **Tijdsinvestering om klacht in te dienen:** dit geldt zowel voor de doelgroep als voor intermediairs. Als intermediairs een klacht van een cliënt willen doorgeven, dan kost dat tijd. Dat ontbreekt vaak bij intermediairs. Dan moet je ervoor zitten, goed op papier hebben staan wat je wil zeggen en dit vervolgens verifiëren. En dan is het maar de vraag of de NO het wel oppakt en met een oplossing komt. En dit terwijl de NO veel kortcyclisch werk doet. Bijvoorbeeld als iemand niet wordt teruggebeld of verschillende informatie krijgt.

Verbetermogelijkheden

- **Meer steun voor intermediairs:** dit begint met meer erkenning en waardering voor het werk dat vrijwilligersorganisaties doen. Deze organisaties lopen vaak tegen hun eigen grenzen aan. Ze hebben te weinig middelen om genoeg intermediairs aan te nemen, en te weinig geld om deze groep scholing te geven. Er wordt soms geroepen dat de overheid niet te veel geld aan vrijwilligersorganisaties moet geven, bijvoorbeeld omdat ze een keertje een bijeenkomst over geloof hebben georganiseerd. Maar het zijn juist zulke organisaties die de doelgroep wel weten te bereiken.
- **Intermediairs betrekken bij overheidsbeleid:** intermediairs hebben veel ervaring met de doelgroep en weten heel goed te vertellen wat werkt. Je hoeft niet het wiel opnieuw uit te vinden. Het probleem ligt met name in de voorzieningen en subsidies die de laatste jaren zijn geschrapt. Intermediairs zijn dan ook een verbetermogelijkheid in het formaliseren en structureren van de samenwerking tussen overheden en vrijwilligersorganisaties.
- **Evenwichtigere relatie tussen overheid en vrijwilligersorganisaties:** overheden kiezen erg selectief met welke intermediairs ze in gesprek gaan. Dit zie je bijvoorbeeld met de Eritrese gemeenschap. Ze nodigen voor elke bijeenkomst dezelfde mensen uit. Hierdoor brengen ze telkens dezelfde visie over het voetlicht. Maar er zijn zoveel visies. Daarbij komt dat overheden het moeilijk vinden om vrijwilligersorganisaties in een hokje te plaatsen. Deze organisaties doen soms gewoon heel veel dingen tegelijk. In de gemeente Utrecht maken ze hiervoor een 'beleidsregel brugfunctie'. Dat geeft intermediairs erkenning, want hierdoor komen zij onder deze brugfunctie. Hierdoor ontstaat een evenwichtigere relatie. Vaak 'misbruiken' gemeenten vrijwilligersorganisaties als ze even iets geregeld willen hebben. Maar als deze organisaties wat anders willen bespreken, dan komt dat niet op de agenda. Uiteindelijk moet je toe naar een evenwichtigere relatie.

- **Lokale overheid moet meer de consequenties voelen van inadequaar beleid:** door één deelnemer wordt zelfs geopperd om vrijwilligersorganisaties af te schaffen en de taak weer bij de overheid neer te leggen. Nu is het te makkelijk voor de overheid om te zeggen dat ze hun wet- en regelgeving 'zo en zo' uitvoeren. Ze zouden veel meer zelf moeten voelen wat de consequenties zijn van inadequaar beleid. Echter, als je deze vrijwilligersorganisaties afschaft, dan is de kans ook groot dat de overheid niet de begeleiding geeft die deze doelgroep nodig heeft. In de Participatiewet zie je overigens dat ze slecht lokaal overheidsbeleid wel verbinden met een strafmaatregel, zoals kortingen op vergoedingen. Wel is de vraag of dat nu de aangewezen weg is.
- **Voorlichting over de rechten van vluchtelingen en migranten:** onder deze groep is het vaak onbekend wat hun rechten zijn. Zo moeten gemeenten binnenkort een beschikking afgeven voor het traject dat nieuwkomers gaan volgen. Als deze groep het recht heeft om af te dwingen dat zij een passend traject krijgen, dan kan je daar via de rechter gelijk in halen, waardoor advocaten ook flinke compensaties kunnen eisen. Je gaat dan zien dat overheden erg traag reageren, waardoor veel boetes geïnd kunnen worden vanwege het niet tijdig besluiten op een bezwaar. Dit stimuleert de overheid om hun zaken op orde te krijgen.
- **Brieven op A2-niveau schrijven:** hiermee heb je niet alleen deze doelgroep geholpen, maar ook een groot deel van de autochtone bevolking.
- **Voorlichtingsbijeenkomsten:** bijvoorbeeld in moskeeën en migrantenorganisaties. Met name via patiëntenzorg. Zo kun je een grote groep bereiken.
- **Gezamenlijk optreden richting parlement:** het kan helpen om als groep intermediairs, met misschien de Nationale ombudsman als kartrekker, de problemen te agenderen die zijn ontstaan door beleidswijzigingen en bezuinigingsmaatregelen. Ook om aan te geven dat dit de overheid enorm veel geld kost. Maar hoe ga je dit organiseren?

Nationale ombudsman

- **Samenwerking met intermediairs, belangenorganisaties en brancheverenigingen:** dit zijn partijen die al veel doen rondom voorlichting geven, vertrouwen kweken en mensen aan de hand meenemen. De NO kan eventueel aansluiten bij deze campagnes. Ook wordt het belang onderstreept om als NO bij intermediairs langs te komen, om voorlichting te geven over wat de NO kan doen voor deze organisaties. Zoals de NO ook is langs geweest bij Vluchtelingenwerk in Utrecht.
- **Onbekendheid met de NO:** zowel bij de doelgroep als bij intermediairs is het onduidelijk wat de NO voor hen kan betekenen. Ze bellen eerder naar de Rijdende Rechter of naar MAX Ombudsman, dan naar de NO. De NO wordt toch meer gezien als 'dat bolwerk in Den Haag'. Ook de deelnemers geven aan dat ze weinig gebruik hebben gemaakt van de diensten van de NO. De Kinderombudsman is overigens bekender vanwege het kinderpardon.
- **Onduidelijk wanneer je daar als individu naartoe kan gaan:** ze wisten niet dat de stap naar de NO zo laagdrempelig is, dat het helemaal niet veel werk kost om een klacht in te dienen. Zeker als het om iets simpels gaat als het feit dat iemand niet wordt teruggebeld. Zo was het ook onduidelijk of je bij de NO kan aankloppen om problematische trends te

signaleren. Zoals het eerdergenoemde punt dat het onaantrekkelijk is voor deze doelgroep om uit de bijstand te gaan.

- **Intermediairs als doorgeefluik van signalen:** intermediairs komen veel gevallen tegen waarin er iets niet goed loopt in het contact tussen de overheid en deze doelgroep. Maar heel weinig waarvan ze denken: 'dit is een casus die bij de NO terecht moet komen'. En dit terwijl de NO wel de behoefte heeft om deze casuïstiek te verzamelen.
- **Vraagt ook een inclusief persoonsbestand bij de NO:**

Algemene observaties

- **Rechtmatigheid wordt door de overheid belangrijker gevonden dan rechtvaardigheid:** we kijken met name of iets juridisch goed in elkaar zit. En niet of deze regels in het belang zijn van de mensen die hiermee te maken krijgen. Het probleem zit dan ook niet bij de individuele ambtenaar, maar meer bij het systeem.
- **Veel regels worden gemaakt met de autochtone burger in het achterhoofd:** migranten en vluchtelingen bewegen zich aan de rafelranden van de samenleving. Zo heeft DUO het gepresteerd om drie jaar lang de voorlichting rondom inburgering enkel te verstrekken in het Nederlands. Dus aan mensen die nog moeten inburgeren, die de taal nog moeten leren. Dan vraag je je wel af wat de attitude is geweest van deze overheid.
- **Veel overheidsinstanties geven een slechte verantwoording van een bepaald besluit:** er bestaat al een taalbarrière, en als de motivatie voor een bepaald besluit onbegrijpelijk is, dan maakt dit het nog lastiger. Er wordt vaak gezegd dat 'als je het niet begrijpt, ga dan naar een hulpverlener'. Maar niet iedereen weet de weg te vinden naar een hulpverlener die een brief voor hem of haar kan uitleggen. Dit geldt voor het IND, DUO en gemeenten.
- **Privacywetgeving belemmert intermediairs om deze groep te helpen:** intermediairs komen soms in de knel met de privacywetgeving wanneer ze nieuwkomers willen helpen met overheidszaken. Als je bijvoorbeeld als intermediair belt naar een overheidsinstantie om iets te regelen voor je cliënt, dan is deze overheidsinstantie verplicht om te vragen of de persoon die je help ook bij jou aanwezig is. De cliënt moet immers toestemming geven dat de intermediair hem of haar helpt. Maar als deze persoon geen Nederlands spreekt, dan heb je een probleem. Vaak geloven deze overheidsinstanties niet dat de cliënt de persoon is die je helpt. Met als gevolg dat de ambtenaar de cliënt zelf belt. Maar deze cliënt verstaat hier dan niets van. Op deze manier wordt het alsmear lastiger voor intermediairs om deze doelgroep te helpen.

Verslag Focusgroep Zelfstandigen

Aanwezigen:

██████████	Overrood	██████████@overrood.org
██████████	ZZP Servicedesk	██████████@zzpservicedesk.nl
██████████	Ondernemersklankbord	██████████@ondernemersklankbord.nl
██████████	Entrprnr	██████████@entrprnr.nl
██████████	NIBUD	██████████@nibud.nl
██████████	IMK	██████████@imk.nl
██████████	Juridisch Loket	██████████@juridischloket.nl
██████████	Juridisch Loket	██████████@juridischloket.nl

Extra kwetsbare doelgroepen

- **Hulpbehoevende ondernemers die niet in aanmerking komen voor de BBZ omdat ze een gezinsinkomen hebben boven bijstandsniveau maar mogelijk wel veel privéschuld hebben:** Het probleem is dat ze vermogen nodig hebben om hun bedrijf draaiende te houden. Vaak leven ze dan ook beneden bijstandsniveau.
- **Mensen in de bijstand die gestimuleerd worden door het UWV om zelfstandige te worden:** Deze groep is niet per se ondernemend. Vb. iemand die in een uitkering zat en vervolgens begeleid werd naar een schoonmaakfunctie in zzp-dienstverband. Uiteindelijk komt dat onder het bijstandsniveau uit. Dit heeft ook te maken met de lage drempel naar het ondernemerschap (zie verder).
- **Vakmensen zonder ondernemerskwaliteiten:** Dit is met name een probleem omdat er in opleidingen geen aandacht wordt gegeven aan hoe je moet ondernemen. Vroeger kon je je alleen inschrijven bij de KvK als je bepaalde opleidingspapieren had. Sommige ondernemers weten niet eens het verschil tussen omzetbelasting en inkomstenbelasting. Opleidingen werken nog vaak vanuit de aanname dat je wel wordt aangenomen bij een bedrijf en dat je niet voor jezelf begint.
- **Ondernemers zonder familie en vrienden die ondernemers zijn:** vb. jongen in Almere heeft een ICT-bedrijf met een omzet van 2,5 miljoen euro. Maar zat nog altijd in een eenmanszaak te kloten. Zit gewoon bij een accountantsbureau. Maar: vader is leraar, moeder is huisvrouw, broer is zwemdocent. Heeft niemand om zich heen waarmee hij kan sparren over dat ondernemerschap.
- **Dakloze zelfstandigen:**

Kwetsbaarheid

- **Wisselende inkomsten:** Hierdoor kan het zijn dat je in eerste instantie veel toeslag krijgt die je vervolgens weer moet terugbetalen.
- **Het feit dat je ingeschreven staat bij de KvK:** Hierdoor krijgen ondernemers een andere behandelingswijze bij overheidsinstanties. Vb. echtpaar uit Arnhem. Hebben een bloemkiosk. Vrouw wordt ziek. Personeel wordt ook ziek. Ze moeten hierdoor een jaar lang loon doorbetalen. Echtpaar gaat naar de gemeente. Draaien een keurige omzet, bijna 200.000 euro per jaar. Mevrouw achter het loket zegt: schrijf u uit, vraag maar een bijstandsuitkering aan, dan heeft u een stabiel inkomen en dan pas kunnen we u helpen. Dat is dus kapitaalvernietiging. Dat hele idee dat je anders behandeld wordt omdat je je hebt ingeschreven bij het KvK, is moeilijk te vatten voor ondernemers.
- **Weinig zaken geregeld:** Als je ziek wordt, moet je je privébezittingen opeten totdat je zelfs je auto kwijt bent. Pas dan kan hij/zij in de bijstand terecht komen. Z'n hele leven staat op z'n kop.
- **Weinig tijd:**
- **Privé en zakelijk schulden lopen door elkaar:**
- **Boekhouders van zzp'ers met schulden die failliet gaan:**

Knelpunten met de overheid

- **Gemeentelijke ondersteuning van ondernemers rondom BBZ-regeling:**
 - **Veel te lange doorlooptijd:** Bij de gemeente is de doorlooptijd 6 tot 13 weken. De helft van de ondernemers die we moeten afwijzen voor BBZ, moeten we alleen maar afwijzen omdat dit te laat is. Of omdat de ondernemer te laat is gekomen. Of omdat de gemeente te veel tijd neemt. Gemeentes zijn erg goed in het instellen van allerlei alarmsystemen wanneer een belangrijke einddatum nadert van een bepaalde termijn. Daarom weigeren gemeentes te spreken over 'aanvragen'. Ze spreken over 'meldingen'. Want als je het over meldingen hebt, dan is het nog geen aanvraag want de klok is nog niet gaan lopen. Er zijn dus allemaal gemeentes die geen aanvraagformulieren meegeven. Want als je dat invult en je zet een handtekening eronder, dan is het een aanvraag en gaan die 13 weken in. Ze doen alles om risico's te vermijden.
 - **Is bij elke gemeente anders:** Kennisniveau tussen gemeentes is erg groot.
 - **Snelle doorverwijzing naar clubs als Zuidweg & Partners (schuldhulp voor ondernemend Nederland):** Je merkt dat daar de focus ligt op waar de schuldenlast ligt. Niet hoe deze is ontstaan, of deze terecht of onterecht is, of we er iets aan kunnen doen en of er andere mogelijkheden zijn om te financieren.
 - **Geen deskundigheid aan de poort:** Vb. wat een ambtenaar van de gemeente doet is vragen 'heeft u een afwijzing van de bank?'. Zij hebben ooit geleerd dat ergens in de wet staat dat als er voorliggende voorzieningen zijn, de BBZ niet van toepassing is. En

voor een gemeenteambtenaar is een voorliggende voorziening 'bent u al naar de bank geweest?'. Die hebben geen idee dat er intussen allerlei alternatieven zijn, dat je gewoon met de fiscus kunt praten, dat je met factoring dingen kunt oplossen, dat je family & friends iets kan doen.

- **Geen of slechte (digitale) vindbaarheid en toegankelijkheid:** Ondernemers zijn druk bezig op het moment dat het gemeentehuis open is. Bij Stichting 155 zien we wanneer de pieken zijn. Dat is in de ochtend tussen 7 en half 9. Dan heeft de ondernemer wakker gelegen en gaat hij in de ochtend kijken wat hij kan doen. In 2012 heeft Plasterk gesteld dat in 2017 iedere burger, iedere ondernemer digitaal zaken moet kunnen doen met zijn gemeente. Daar zijn jaarlijks onderzoeken naar (VNG en Deloitte). Over de meest gebruikte producten, waaronder de algemene bijstand. 93% van alle gemeentes hebben het digitaal voor elkaar. We hebben precies dezelfde aanpak samen met Deloitte gebruikt voor de aanvraag van de BBZ. Nog geen 37% van de Nederlandse gemeenten heeft dit voor elkaar. Vb. in Veendam hebben ze een deel van hun website gekopieerd van de gemeente Rotterdam, en word je doorverwezen naar Rotterdam.
- **Wijziging regelgeving inzake vestigingsbeleid:** Vb. lokale viskraam. Kon uiteindelijk zijn standplaats niet doorverkopen door wijziging in het beleid. Het gevolg van EU-wetgeving dat impact heeft op lokale problematiek. Maakt het lastig voor de ondernemer om te weten waar hij/zij moet zijn.
- **Zelfstandigen vallen niet onder EZK maar onder SZW:** Hierdoor valt deze groep tussen wal en schip. Bijna bij alle gemeentes waar ik kom. Ondernemers zijn toch geen zielige mensen. Dit is misschien wel de kern van het probleem: de overheid en de mensen die haar vertegenwoordigen zijn alles wat een ondernemer niet is, en vice versa. Twee totaal verschillende werelden.
- **Geen streng levensvatbaarheidsonderzoek door gemeentes:** Het is niet per definitie waar dat het vaak toch weer misgaat bij ondernemers die aanspraak hebben gemaakt op een BBZ-regeling. Van alle ondernemers die door een adviseur van het IMK positief worden beoordeeld op basis van een levensvatbaarheidsonderzoek, bestaat 84% nog na 3 jaar. Dus deze interventie werkt erg reinigend. Maar er is een groot verschil in de beoordeling van de levensvatbaarheid van ondernemingen tussen externe partijen en gemeentes. Bij externen wordt 50% van de ondernemers die een gesprek aanvraagt als levensvatbaar gezien. De andere helft niet. Voor die groep moet geld beschikbaar komen om ze te laten stoppen. Bij de gemeente worden 75% van de ondernemers die zo'n gesprek aanvraagt als levensvatbaar gezien. Maar zachte heelmesters maken stinkende wonden. Bij gemeentes wordt té positief beoordeeld. Het meest gebruikte woord bij de gemeente is 'zielig', dat ondernemers het voordeel van de twijfel moeten krijgen. En dan weet je al: 'zo'n ondernemer zit twee jaar laten diep in de schulden'. Die heb je laten doormodderen. Maar dit wordt nu erger: tot 1 januari kunnen gemeentes de kosten voor dergelijke levensvatbaarheidsonderzoeken, dat wordt uitgevoerd door externen, declareren bij het Rijk. Vanaf 1 januari stopt dat. Veel gemeentes gaan het daarna zelf doen. Wat betekent: niet deskundig beoordelen.

- **Belastingdienst:**

- **Communicatie tussen afdelingen:** Vb. inspecteur zegt het ene, terwijl de ontvanger geen idee heeft dat er al een gesprek op gang is tussen de ondernemer en de fiscus. Het rigide vasthouden aan processen binnen de fiscus is een drama. Voor ondernemers heeft dat vaak veel impact. Vb. Mensen die in een fuik rijden waarna hun bedrijfswagen in beslag wordt genomen. Vb. Derdenbeslag bij opdrachtgevers, waarbij de deurwaarder beslag legt op het gehele vermogen van een opdrachtgever, incl. de vorderingen die deze schuldenaar heeft op anderen. Vb. beslag op woningen. Vb. faillissementsaanvraag, wat grote gevolgen heeft voor iemand met een eenmanszaak: tactiek van de 'verschroeide aarde' (weg koopwoning, weg pensioenvoorziening).
- **Kamer van Koophandel:**
 - **Slechte voorlichting:**
- **UWV:**

Obstakels om hulp te vragen

- **Ontbreken tijd:**
- **Ingebakken wantrouwen ten opzichte van de overheid:** En de Nationale ombudsman hoort bij de overheid, waardoor de ondernemer minder de neiging heeft om naar deze instantie te gaan. Ambtenaren hebben de neiging om 'met het vingertje te wijzen, en dat trekken ondernemers niet'.
- **Als iemand hoort dat het slecht met hem/haar gaat, dan heeft hij/zij geen klanten meer:**
- **Vinden financiële zekerheid niet het allerbelangrijkst:** zo blijkt uit een onderzoek uitgevoerd door *Motivaction*. Enkel 19% van de ondernemers vindt dit het belangrijkste.
- **Afhankelijk van type schuldenpakket waar ondernemer het best kan aankloppen:** dit kan leiden tot verwarring.

Verbetermogelijkheden

- **Laten we een ABZ opzetten, een alternatieve bijstandsvoorziening voor zelfstandigen:** Eén centraal (deels vrijwillig) loket door een groep partijen die het goed willen doen. Die laat je concurreren met de gemeente. Nu is iedere ondernemer verplicht om naar zijn of haar woongemeente te gaan voor de BBZ. Dan ben je afhankelijk van de monopolistische houding van de gemeente. Daar zitten slechte en goede gemeentes bij. (Dit wordt deels al gedaan door het Schuldenlab in Den Haag, een centraal meldpunt naast de gemeente)
- **Implementeren van early warning mechanismen:** Zodat sneller wordt gesignaleerd wanneer een ondernemer in de problemen raakt. Bijvoorbeeld: het signaal dat iemand al

vijf jaar geen ziektekosten heeft betaald, of zijn huur of hypotheek niet meer betaald, zijn energierekening laat liggen. Maar signaleringsfuncties liggen erg diffuus: bij de Belastingdienst, commerciële banken, accountants, gemeentes, huisarts, etc. Banken kunnen met big data zien waar er problemen opkomen. Maar wil je hen die signaleringsfunctie geven? Het idee dat accountants en boekhouders deze functie moeten hebben, hebben we van ons afgeschud. Zij kijken alleen maar naar het verleden. Cijfers van een half jaar geleden zeggen weinig. De meeste oorzaken van falen liggen in life-events: iemand is ziek geworden, in een echtscheiding, ruzie met een zakenpartner.

- **Borgen van de deskundigheid bij de beoordeling van de levensvatbaarheid van ondernemers:** Dit kan tegelijkertijd ook de andere kant op drukken, dat gemeentes afwijzend zijn tegenover het verstrekken van krediet voor ondernemers. Zeker nu gemeentes ook verantwoordelijk worden voor kredietrisico's. Bij een aantal gemeentes hoor je nu al geluiden van 'we staan bepaalde ondernemers niet meer toe'. Gemeentes moeten kiezen tussen twee kwaden: of ze geven de ondernemer krediet, maar hebben hiermee het risico dat ze het krediet kwijtraaken, of ze staan het niet toe, maar dan heb je de maatschappelijke lasten (vb. bedrijf stopt, crediteurenschade). Dit heeft een bank niet: een bank kan namelijk gewoon 'nee' zeggen als het risico hen teveel is. Het enige wat helpt voor gemeentes is heel deskundig kiezen.
- **Drempelverhogende maatregelen voor ondernemers:** Bepaalde basisscholing vereist maken voor ondernemers als ze inschrijven bij de KvK, zodat ze weten waaraan ze beginnen. Enerzijds moet er meer aandacht komen op vakscholen om ondernemersvaardigheden bij te leren. Maar er ligt hier ook een verantwoordelijkheid voor de KvK. Kijk ook naar het Belgische systeem. Je kan minstens verplicht stellen om met een boekhouder/accountant te overleggen op het moment je je bij de KvK wil inschrijven. Bij elke KvK inschrijving kunnen we bijvoorbeeld verplicht stellen dat er ook een beconnummer bij zit.
- **Bij de fiscus ligt er een grotere taak:** Een meer persoonlijke benadering. Vroeger kwam de belastingambtenaar nog binnen en besprak dan allerlei zaken die je moest regelen. In plaats van keihard incasseren na het jaren op z'n beloop te laten gaan. Dit kan al gedaan worden door terug te gaan van kwartaalaangiften naar maandaangiften. Dat klinkt als een administratieve verzwaring, maar veel kleine zelfstandigen zijn vaak afhankelijk voor deze kwartaalcijfers van hun accountants.
- **Sociaal vangnet voor alle werkenden:** Ongeacht de werkvorm.
- **Een casemanager die je door het oerwoud van regeltjes meeneemt:** Dat heeft te maken met een gebrek aan kennis. Er is geen spelverdelerrol.

Communicatiewijze

- **Begint vaak bij Google:**
- **Proberen ondernemers te vinden door online marketing:** Bijvoorbeeld Google Display Network. Dit zijn websites die aangeven ruimte te hebben op hun website voor Google advertenties. Advertenties worden hierdoor getoond aan de internetgebruiker zonder dat

ze specifiek aan het zoeken zijn op iets (in vergelijking met Google AdWorks). Als ze op zo'n banner klikken, dan wordt blijkbaar een latente behoefte aangesproken van de internetgebruiker. Daarna kan je de internetgebruiker betrekken om 10 minuten bezig te zijn met het oplossen van zijn problemen als ondernemer door het invullen van een vragenlijst. Bij Google Displays zie je dat we meer levensvatbare situaties tegenkomen, dan bij Google AdWorks. Want als ze direct zoeken op termen die de indicatie geven van problemen, dan ben je al een paar maanden verder. Dit werkt dus wel voor Stichting 155. Ze krijgen meer ondernemers binnen dan alle gemeentelijke loketten bij elkaar.

- **Goede contactbanden onderhouden met stichtingen en instituten:** Bijvoorbeeld het JIT, het Jeugd Interventie Team. Dit zijn jongelui die door hen geholpen worden maar wel ingeschreven staan bij de KvK. Maar ook het Leger des Heils, Humanitas.
- **Websites aanpassen op verschillende subdoelgroepen van zelfstandigen:**
- **Contact opnemen met grote schuldeisers:** Samenwerking met Rabobank, ABN, Swish Fund.

Nationale ombudsman

- **Niet 'top op mind':** Vraagt om meer voorlichting. Ze zouden meer naar buiten moeten treden. Dat ze er ook voor ondernemers zijn. De Nationale ombudsman is niet zichtbaar in ondernemersland als 'de instantie die er ook is voor de ondernemer', die via een andere weg iets gedaan kan krijgen wanneer het niet werkt bij andere overheidsinstanties. De ombudsman heeft geen slecht imago, maar is simpelweg onzichtbaar.
- **Wordt nog te veel gezien als een overheidsinstantie:** En met name door een ondernemer die alles wat overheid is toch vreemd vindt. Het moet duidelijk worden dat de Nationale ombudsman er ook is voor de burger die toevallig een ondernemer is.
- **Onderzoeken welke rol de overheid eigenlijk heeft in de oorzaak van het probleem van schulden bij ondernemers:**
- **Lastigheid dat je ook gemeentelijke ombudsmannen hebt:** Dit is zo ingewikkeld. Dat moet duidelijker.
- **Verhalen vertellen:** Beter naar voren brengen waar en wanneer de Nationale ombudsman heeft geïntervenieerd en welke effecten dit heeft gehad. Bijvoorbeeld ook de casus dat gemeentes alles in het werk zetten om tijd te rekken bij de aanvraag van BBZ. Dus rondom onbehoorlijk overheidsoptreden. Ook was het niet duidelijk onder de deelnemers dat de Nationale ombudsman zo nu en dan een achterdeur heeft om dingen gedaan te krijgen.
- **De Nationale ombudsman duidelijk vermelden op de website van andere overheidsinstanties:**

- **Zowel betere zichtbaarheid richting ondernemers als richting intermediairs en belangenorganisaties:** Bijvoorbeeld bij de KvK startersdagen. Waarom sta je daar niet met een tentje? De Belastingdienst stond er ook.
- **Iets vergelijkbaars als het Stella-team van de Belastingdienst:** Heel actief bezig om allerlei partijen te benaderen. Vrijwilligersorganisaties, intermediairs. Door iemand er naartoe te sturen die een hele middag iets komt vertellen.
- **Iets als de Rijdende Rechter:**

Algemene observaties

- Het IMK heeft de **Stichting 155 Help een Bedrijf** opgezet, een nationaal hulploket voor ondernemers. Alles ingezet op online. Ze krijgen op dit moment ongeveer 500 ondernemers per week. Momenteel op een tempo 20.000 per jaar. Dat loopt een beetje uit de hand.
- **Gemeentes focussen zich vaak op het probleem:** Ze denken: er is een schuldenprobleem en er is één oplossing: het BBZ. Dus daar wordt alles volledig op ingezet. Dan is het een soort van poker: krijgt iemand het BBZ-krediet of niet. Zonder te kijken naar de oorzaken waardoor iemand in de problemen is gekomen. Lukt het niet: dan is het 'doei'. Lukt het wel: dan moet de ondernemer zich nog aan allerlei regels houden. In 8 van de 10 gevallen kan het ook gewoon zonder BBZ opgelost kan worden.
- **Maatschappelijke schadelast van een ondernemer:** Elk jaar stoppen er 90.000 ondernemers (hierin worden enkel die ondernemers meegeteld die afhankelijk zijn van dit ondernemersinkomen). Er zijn ongeveer 100.000 ondernemers die jaarlijks starten. Voor iedere ondernemer die stopt, kost dit de samenleving minimaal 65.000 euro. In totaal is dit 4,2 miljard per jaar. Dat zit in vier categorieën:
 - 1) 50% in crediteurschade
 - 2) 33% in uitkeringsschade: 18% van de ondernemers die moest stoppen met het bedrijf zit na een jaar nog steeds in de uitkering – en dan tel je nog niet mee, de medewerkers die hij/zij evt. had.
 - 3) ...% gedoe-kosten: alles wat uit het economisch verkeer gaat en naar curatoren.
 - 4) ...% kapitaalvernietiging:
- **Nieuwe EU-richtlijn:** Ieder Europees land moet early warning mechanismen implementeren in twee jaar. Deze richtlijn ligt nu bij het ministerie van Justitie.

LONG LIST OA 2021

Inhoud

Fundamentele rechten.....	2
Participatie en invloed	4
Toegang tot voorzieningen	6
Armoede	9
Leefbaarheid.....	12



Fundamentele rechten

De Raad van Europa heeft in maart 2019 de *Venice Principles* uitgebracht. De eerste onafhankelijke internationale standaarden voor het instituut ombudsman. De Raad stelt hierin o.a. dat de ombudsman de hoeder van de fundamentele rechten is. Met dit thema en bijbehorende activiteiten in de

Ombudsagenda 2021 willen we bijdragen aan de versteviging van de positie van de Nationale ombudsman op het terrein van de fundamentele rechten.

We zien tijdens de Coronacrisis veel publieke discussies over allerlei fundamentele rechten van mensen. Denk aan privacy, volksgezondheid, demonstratie en bewegingsvrijheid. Maar ook kwesties als de situaties rond vluchtelingen en de steeds verder oplopende woningnood raken aan de fundamentele rechten van burgers. In Caribisch Nederland zijn de basisvoorzieningen zoals voedsel en water niet voor iedereen vanzelfsprekend en staan fundamentele rechten van burgers onder druk. In de maatschappij blijven de fundamentele rechten van burgers in relatie tot overheidshandelen onverminderd relevant.

#1 Ombudsvisie behoorlijk gebruik data en algoritmes

Nu het debat over algoritmegebruik door de overheid breed gevoerd wordt en richtlijnen worden opgesteld en getoetst, wil de Nationale ombudsman vanuit zijn expertise een bijdrage leveren aan dit debat met een ombudsvisie op het behoorlijk omgaan met (resultaten van) algoritmen vanuit het burgerperspectief. Voor de ombudsman is het van belang dat de overheid 'eerlijk, begripvol en simpel' is. Door dat te zijn, wekt de overheid vertrouwen bij de burgers. Algoritmegebruik kan de afstand tussen burger en overheid vergroten omdat het in de plaats komt of kan komen van ambtelijke (en persoonlijke) dienstverlening. Daarmee is de overheid niet altijd meer 'begripvol, eerlijk en simpel' en kan er wantrouwen bij de burgers ontstaan. Een visie van de ombudsman op wat de burger mag verwachten van de overheid bij algoritmegebruik kan bijdragen aan het (behouden van) vertrouwen van burgers in de overheid. Vanuit het burgerperspectief en de positie van de ombudsman zijn met name de procedurele rechten (recht op een effectief rechtsmiddel) en de gelijkheidsrechten (recht op gelijke behandeling, non-discriminatie) interessant.

[Traject loopt al, afronding in 2021]

#2 Detentie in Caribisch Nederland

Onderzoek naar de impact en uitvoering van een gevangenis op St Eustatius en Saba. Tot op heden is het zo dat als mensen – waaronder ook veel jongvolwassenen – van Saba of St Eustatius een straf moeten uitzitten, ze naar Bonaire moeten voor de gevangenis. Dat is ver van hun familie vandaan (1000 km; één dag reizen). Er zou een gevangenis op St Eustatius komen, maar gaat waarschijnlijk niet door. Re-integratie zou wel op het eiland kunnen plaatsvinden.

Eventueel ook kijken naar Curaçao, Sint Maarten en Aruba? Ter beoordeling team CN.

[Deels prioritaire doelgroep: jongvolwassenen; bron: ██████████]

#3 Positie van vluchtelingen in Caribisch en Europees Nederland

Een breder verhaal over de rechten van vluchtelingen in het Koninkrijk. Aan de ene kant het perspectief van Bonaire en de vluchtelingen die vanuit Venezuela daar komen. Bonaire ontkent de aanwezigheid van vluchtelingen tot op heden, maar via allerlei bronnen horen we dat de situatie ernstig is. Een belangrijke vraag is nu of deze vluchtelingen op Bonaire een eerlijk proces krijgen. Aan de andere kant willen we ook kijken naar de rechten van vluchtelingen in Europees Nederland. Uit de EMMA focusgroep kwam naar voren dat 1) rechtmatigheid vaak belangrijk wordt gevonden door overheid dan rechtvaardigheid, 2) veel overheidsinstanties een slechte verantwoording van besluiten geven en 3) privacywetgeving intermediairs belemmert om vluchtelingen en migranten te helpen.

Vergt nog verdere concretisering.

[prioritaire doelgroep: vluchtelingen en migranten; bronnen: █████, Reinier/Joyce, EMMA focusgroepenonderzoek]

#4 Grondrechten in tijden van Corona

Onderzoek naar de impact van Covid-19 op fundamentele (grond)rechten inclusief klachtrecht. Door de crisis speelt de overheid opeens een veel grotere rol in de samenleving. Tegelijkertijd maakt deze crisis duidelijk dat aan een grotere rol voor de overheid ook risico's kleven. Daadkracht en acuut ingrijpen, verhouden zich doorgaans slecht met gangbare democratische procedures en fundamentele rechten zoals recht op demonstratie. Hoe zien we nu dat deze worden georganiseerd? En hoe staat het met de vrijheden van vergadering, godsdienst en ontmoeting?

Bij het klachtrecht is de vraag waar mensen met hun klacht heen kunnen als ze problemen hebben met de manier waarop ze bejegend worden in relatie tot Covid-19 maatregelen of problemen met de uitvoering van Covid-19 maatregelen hebben. Waar komen die klachten binnen? Denk aan situaties in het OV met mondkapjes, of in het geval van BOA's (die vallen onder de veiligheidsregio's) of als er klachten zijn over de GGD's of de corona app.

Leent zich voor samenwerking met andere instanties. Alternatief is vinger aan de pols houden en een brief aan het kabinet en/of het parlement schrijven indien nodig.

[Bronnen: projectteam, Reinier]

#5 Huisvestingsproblematiek

Huisvesting is essentieel om mee te kunnen doen in de samenleving. Voor allerlei kwetsbare groepen is dit echter een probleem. Met dit onderwerp op de ombudsagenda kunnen we vragen om aandacht voor het perspectief van verschillende groepen burgers op de krappe woningmarkt. We kunnen daarbij de rol van de overheid – en de diverse overheidsinstanties – benoemen. Optie is het schrijven van één algemene visie op deze rol en specifiek ingaan op de problematiek van één of meerdere groepen. Het perspectief van kinderen en het verschil in mandaat tussen No en KOM zal hierbij ook moeten worden meegenomen. Mogelijke groepen om als invalshoek te nemen zijn:

- Nieuwe statushouders. We zien keer op keer dat statushouders nog lang in azs's moeten wonen na verkrijgen verblijfsvergunning. Dit zorgt voor problemen bij opvang asielzoekers (opvang zit vol) maar ook voor problemen bij een goede inburgering door het niet kunnen starten met het leven in Nederland. Interessant is nu te bekijken wat de rol van de provincies is. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de huisvesting van statushouders. De provincie ziet hierop toe. Hoe vullen zij die rol in? Escalatieladder blijkt niet te werken.
- Remigranten: Nederlanders die willen terugkeren naar NL na eerder emigratie naar het buitenland ervaren hierbij tal van problemen (o.a. inschrijving BRP erg moeilijk).
- Gezinnen met kinderen
- Jongvolwassenen
- Gehandicapten

Afstemming met thema Toegang tot voorzieningen

[Prioritaire doelgroepen: vluchtelingen en migranten, jongvolwassenen; bron: sectoren]



Participatie en invloed

Binnen het thema Participatie en invloed worden onderwerpen belicht vanuit de noodzaak dat de overheid haar burgers de kans geeft om invloed uit te oefenen op beslissingen die de burgers raken. Naast de parlementaire democratie geldt dat burgers zeker bij beslissingen die hen meer rechtstreeks raken of waar zij een rechtstreeks belang bij hebben, gehoord willen worden en voldoende willen worden geïnformeerd. Op deze manier kunnen zij met (de gevolgen van) de beslissingen rekening houden en voelen zij zich niet overvallen. Binnen het thema Participatie en invloed heeft de ombudsman de afgelopen jaren vooral ingezet op onderwerpen op het gebied van de directe leefomgeving. Dit jaar wil de ombudsman ook aandacht vragen voor participatie en invloed bij andere onderwerpen. In het licht van bijvoorbeeld de oproep van Mark Rutte – om jongeren te betrekken bij diverse Corona-maatregelen – kan dit onderwerp in 2021 bijzonder relevant worden. Ook andere bevolkingsgroepen willen mogelijk invloed uitoefenen op maatregelen die hen aangaan. Daarnaast is de participatie van burgers (waaronder ook kinderen en jongeren) een onderwerp dat Rijksbreed (zie de staatscommissie Parlementair Stelsel onder leiding van Johan Remkes) en lokaal steeds meer aandacht krijgt.

#1 Burgerbetrokkenheid bij Covid-19 maatregelen

Heeft de burger voldoende inspraak en invloed op het Coronabeleid? In hoeverre borgt de overheid het perspectief van de burger? Wat ging er goed en wat ging er minder goed en welke lessen kunnen we hieruit trekken voor de toekomst? De werkgroep Halsema benoemde in dit verband twee aandachtspunten voor de rijks en lokale overheden: 1) het betrekken van (kwetsbare) jongeren bij de besluitvorming rondom Corona en 2) aandacht voor burgerinitiatieven op lokaal niveau en onderlinge zorg voor elkaar. In hoeverre is hier gehoor aan gegeven door de overheid op rijks- en lokaal niveau?

[Prioritaire doelgroepen: jongvolwassenen; bron: projectteam]

#2 Invloed van burgers bij privaat uitbesteden van publieke taken

De Nederlandse overheid is erg corporatief ingesteld. Er zijn veel samenwerkingsverbanden die buiten de politieke en publieke sfeer vallen, waardoor slecht zichtbaar is voor burgers wat er achter de schermen gebeurt. Denk aan pensioenfondsen en woningbouwcoöperaties. Velen van deze organisaties zijn begonnen als vereniging om juist de participatie te waarborgen, maar zijn inmiddels technocratisch geworden. Ze trekken veel macht en invloed maar zich toe. Hetzelfde geldt ook voor bijvoorbeeld het toenemend aantal gemeenschappelijke regelingen (zoals beschut werk) en andere domeinen waar publieke taken privaat worden uitbesteed (verstrekking van hulpmiddelen op grond van de Wmo, jeugdhulp, huishoudelijke hulp en begeleiding). Wat is de rol van de overheid als regiehouder, daar waar niet altijd een juridische rol is?

[Bron: sessie met externen]

#3 Infrastructuur CN

Op Bonaire is een gebrekkige infrastructuur. Er wordt wel subsidie afgegeven, maar een goede infrastructuur blijft uit. Wie heeft hierop invloed? Hoe lopen de geldstromen en wat is daarbij de rol van de overheid om een goede infrastructuur te borgen en zo nodig in te grijpen? Eventueel kan de link worden gelegd met Europees Nederland.

[Bron: sectoren]

#4 Ongedocumenteerden

Mensen zonder verblijfsrecht hebben geen invloed en kunnen geen gebruik maken van hulpmiddelen en voorzieningen. Zij staan langs de zijlijn. Wat is de rol van de overheid om hen invloed te laten uitoefenen op de maatschappij/om mee te doen? Dit speelt op Bonaire. Afgesproken is dat No zich in de problematiek van deze groep zal verdiepen. De Ombudsman Amsterdam heeft onderzoek gedaan naar ongedocumenteerden in haar gebied en zal dit op 2 november 2020 presenteren. De No zal een rondetafelgesprek hierover deelnemen en zich mogelijk committeren en verdere activiteiten ontwikkelen rond knelpunten waarbij No een rol kan hebben. In bijzonder zouden we ons willen richten

op jongeren (na hun 18^e geen recht meer op scholing en vanwege ontbreken bsn geen diploma's etc) en ouderen met zorgbehoeften die slecht toegang tot zorg hebben. Dit onderwerp leent zich ook om Europees Nederland en Carabische Nederland in één onderzoek bij elkaar te pakken.

Link met Fundamentele rechten (i.e. groep heeft geen verblijfsrecht en link Europees Sociaal Handvest).

[Bronnen: sectoren, Joyce/Reinier, ombudsman Metropool Amsterdam]

#5 Evaluatie decentralisaties

De decentralisaties zijn inmiddels vijf jaar oud. Dit jaar zijn door diverse instituten evaluaties uitgevoerd. No kan in 2021 hierop aansluiten met speciale aandacht voor het burgerperspectief: hoe zorgt de overheid ervoor dat de burger invloed kan uitoefenen op zijn/haar situatie?

Verder is voor No in ieder geval het onderwerp uitbesteding van taken en ketensamenwerking (o.a. problematiek rondom verhuizen tussen gemeentes; daar komen veel klachten bij de KOM over binnen en ook uit de EMMA focusgroepen bij de aanvraag van hulpmiddelen) en regie publiek-privaat in beeld.

Vervolgonderzoek 'Terug aan tafel'. Link met thema Toegang tot voorzieningen.

[bron: sectoren, sessie dreamteams, EMMA focusgroepen]



Toegang tot voorzieningen

Onder het thema toegang tot voorzieningen is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de toegang tot zorg en begeleiding. De decentralisaties, de uitbesteding van taken aan private partijen en de versnipperde wetgeving spelen daarbij een grote rol. Naast de toegang tot zorg vroeg ook de toegang tot voorzieningen van andere groepen burgers, zoals zelfredzame adreslozen, veteranen en kinderen de aandacht. Steeds speelt dat wetten en regels allerlei mogelijkheden bieden die voor een behoorlijk deel van de burgers goed werken. Voor het resterende deel geldt dat niet. Ofwel doordat hun situatie complexer is, ofwel door minder zelfredzaamheid, dreigen zij buiten de boot te vallen. Voor die groepen kwetsbare burgers blijft het zaak om de knelpunten te adresseren en oplossingsrichtingen aan te dragen. Zo speelt bijvoorbeeld de vraag in hoeverre mensen voldoende gebruik maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben.

De Coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat voor sommige groepen meer mogelijk was (bv tijdelijke opvang van dak- en thuislozen). Voor andere groepen gold juist dat zij niet of minder gebruik konden maken van voorzieningen (bijvoorbeeld minder wmo-voorzieningen en jeugdhulp beschikbaar, geen onderwijs). De Coronacrisis is nog niet voorbij, het blijft mogelijk dat er nieuwe maatregelen getroffen worden waarbij de toegang tot voorzieningen onder druk komt te staan. Tegelijkertijd zullen de economische gevolgen van de Coronacrisis eveneens invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen.

#1 Hoe proactief is de overheid?

In hoeverre is de overheid proactief in het aanbieden van toegang tot voorzieningen? Doen overheidsvoorzieningen voldoende om ervoor te zorgen dat kwetsbare mensen gebruik kunnen maken van voorzieningen waar zij recht op hebben? Of is er sprake van onderbesteding van voorzieningen door onbekendheid bij burgers? De overheid kan informatie verstrekken en mogelijke andere acties uitvoeren om ervoor te zorgen dat kwetsbare burgers zoveel mogelijk gebruik maken van de voorzieningen waar zij recht op hebben.

Dit speelt bijvoorbeeld bij het UWV waar uit onderzoek blijkt dat beschikbare regelingen onderbenut worden, maar mogelijk ook bij wmo-zorg, toeslagen, respijtzorg voor mantelzorgers, clientondersteuning, huurtoeslag ouderen en schuldhulpverlening. Op deelgebieden wordt hier al onderzoek naar gedaan.

De pro-activiteit kan ook zitten in de flexibele inzet en tijdige aanpassing (van bijvoorbeeld de uitvoeringscapaciteit, denk aan het CBR en de verlenging van rijbewijzen) maar ook in communicatie en aanpassingen als er een opstopping plaatsvindt (IND) of in het automatisch aanbieden van toegang tot voorzieningen aan burgers bijvoorbeeld op basis van verantwoorde digitale profilering.

Dit onderwerp past op de ombudsagenda om meer overkoepelend aandacht te vragen voor een proactieve houding en aan te geven welke uitgangspunten daarbij van belang zijn.

De één-loket-gedachte, de ketensamenwerking, de informatieverstrekking en vormen van *outreaching* overheid kunnen daarbij aan bod komen. Een mogelijke invulling van het onderwerp/onderzoek is gebruik te maken van verschillende voorbeelden om aan te geven wat wel of niet werkt. En ook aan te sluiten bij de goede voorbeelden tijdens de corona-crisis (zoals regelingen voor ondernemers, onderdak voor daklozen).

[Prioritaire doelgroepen: kan accent op (alleenstaande) ouderen worden gelegd of andere prioritaire doelgroep; bronnen: ██████████ projectteam, EMMA focusgroepen, Reinier]

#2 Vervolg 18-/18+

Het onderzoek naar amv's loopt in 2021 door. Daarnaast ligt een onderzoek naar jongeren die uit de jeugdzorg komen en het risico lopen zwervend te worden, voor de hand. De Nationale ombudsman zal in 2021 (mogelijk samen met de KOM) de '18-/18+ problematiek' verder verkennen. Op basis daarvan

wordt in de eerste helft van 2021 bepaald hoe aandacht kan worden gegeven aan problemen die jongeren ervaren als zij bij het bereiken van de 18-jarige leeftijd 'opeens' meerderjarig zijn. Veel jongeren die jeugdhulp krijgen, weten bijvoorbeeld niet dat ze een verlenging kunnen aanvragen na hun 18^{de}. Aan de andere kant biedt voortzetting van jeugdzorg niet altijd een goed perspectief voor jongeren. Terwijl stopzetting van jeugdzorg ook problemen oplevert (bijvoorbeeld zwerfjongeren). Er zijn echter geen cijfers over en gemeenten erkennen het probleem niet altijd. Dit onderwerp raakt dus ook de zwerfjongerenproblematiek. Ook heeft dit onderwerp raakvlakken met de onderwerpen 'Wonen' en 'Zelfredzame adres-/daklozen'.

In overleg met de KOM nog bekijken of dit vraagstuk sterk genoeg speelt in de praktijk om mee aan de slag te gaan.

[Prioritaire doelgroep: jongvolwassenen; bron: projectteam, EMMA focusgroep]

#3 Rechten en mogelijkheden mantelzorgers

Nog steeds te weinig maatwerk in de ondersteuning van mantelzorgers. Zie programma's [Thuis op Zuid](#) Hugo Borst en Adelheid Roosen. Er worden nog te vaak standaard pakketten aangeboden zonder te kijken naar wat echt nodig is. Aansluiten bij Borg de zorg, Blijvende zorg en aansluiten bij activiteiten van de 'aanjager' Respijtzorg Clémence Ross.

Mantelzorgers lijken steeds meer in de knel te komen. Dit komt onder meer door bezuinigingen gemeenten, waardoor meer hulp, zoals HH en begeleiding, op hun schouders terecht komt. Dat heeft impact op hun persoonlijke leven, arbeid, enz. Er is ook een link te leggen met de steeds verder terugtrekkende overheid: private partijen en burgers die (zorg)taken uitvoeren worden steeds belangrijker. Maar zeker ook door coronatijd, waarin veel zorg is afgeschaald. Met name dagbesteding en andere vormen van overname van zorg, zoals respijtzorg, zijn er niet of nog niet opgestart. Verder is er onduidelijkheid over hun zelfstandige positie (zie o.a. rapport [respijtzorgaanjager](#)) en vergoedingen waarvoor zij in aanmerking kunnen komen. Ook uit het EMMA focusgroepenonderzoek blijkt dat 1 op de 5 mantelzorgers moeite heeft om de kosten voor mantelzorgers op te brengen. Bovendien gelden er strenge voorwaarden voor bijzondere bijstand.

Zie ook rapport No [Blijvende zorg](#), derde oproep en de oproep van [mantelzorg.nl](#) op 18 september 2020. Samenwerking met de KOM zou hier mogelijk zijn, omdat er ook kinderen zijn die mantelzorgers zijn (onderwerp staat nu ook op de groslijst van de KOM).

[Prioritaire doelgroep: (oudere) mantelzorgers; bron: sectoren]

#4 Lessons learned tijdens de Coronacrisis

Onderzoek op basis van het 'notitieboekje van Reinier': wat ging er nu juist goed in de dienstverlening van overheid aan de burger in deze coronacrisis? Welke toegang tot voorzieningen liep ineens wel soepel? Wat bleek nu ineens wel te kunnen met stoom en kokend water? En wat ook niet? Hoe kunnen we dat vasthouden, ook buiten crisistijd? Zie ook onderzoek van de lokale ombudsman in Rotterdam (eind oktober).

Reinier constateert dat er hier en daar echt resultaat voor dak- en thuislozen wordt geboekt, ook op de punten die wij in onze brieven eerder hebben genoemd. Wat doen gemeentes nu als het gaat om aanbevelingen van Blokhuis? Goede vraag is ook hier: wat heeft de Coronacrisis dak- en thuislozen nu opgeleverd in positieve zin? Andere voorbeelden zijn online lesgeven (ook in combinatie met meer rust voor 'jeugdzorg' gezinnen), steunpakketten voor ondernemers (incl tozo regeling).

Dit onderzoek zou in samenwerking met de KOM kunnen.

Eventueel samenvoegen met #1 Hoe proactief is de overheid?

[Bron: sectoren, sessie dreamteams]

#5 Vervolg MijnOverheid

Digitale toegankelijkheid: een vervolg op het rapport 'Hoezo MijnOverheid?' Welke verbeteringen en welke knelpunten bestaan er nog? Eventueel inzoomen op de problematiek van vertegenwoordiging (hulp aan kwetsbare mensen) en de buitenlandproblematiek.

[Bron: sessie dreamteams]



Armoede

Nog steeds leeft bijna een half miljoen Nederlandse huishoudens in armoede. Met name zzp-huishoudens en niet-westerse huishoudens¹ lopen risico op armoede - en vaak houdt die armoede bij deze groepen ook vaker langdurig aan. Bij een crisis zijn zij extra gevoelig voor het verlies van hun baan. Het behoeft dan ook geen betoog dat de coronacrisis juist deze groepen extra hard heeft getroffen. Dit maakt dat er in de komende tijd een forse toename wordt verwacht van het aantal mensen dat te maken gaat krijgen met problematische schulden en als gevolg daarvan, met armoede. Staatssteunmaatregelen kunnen immers niet voorkomen dat een groot aantal ondernemers en zzp'ers deze crisis financieel niet zal overleven. Velen hebben geen mogelijkheden om uitgaven omlaag te brengen en beschikken niet over een financiële buffer. Gemeenten kunnen dus een enorme toestroom van mensen met geldproblemen en problematische schulden verwachten. Voor de ombudsman als lokale ombudsman van bijna 300 gemeenten in Nederland is het belangrijk om na te gaan hoe gemeenten hiermee omgaan. Hoe ruimhartig worden bijvoorbeeld zzp-ers toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening?

Bovenstaande betreft vooral het Europese deel van Nederland maar armoede is in Caribisch Nederland ook een groot probleem. Het thematisch onderzoek naar armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland dat in 2019 van start is gegaan zal in 2021 doorlopen. Zeker nu is gebleken dat de coronacrisis in Caribisch Nederland ongenadig hard heeft toegeslagen.

De Nationale ombudsman spreekt de overheid aan op haar verantwoordelijkheid door er steeds op te hameren dat burgers recht hebben op een minimaal inkomen. Niet voor niks is SDG 1 'bestrijding van armoede'² gekozen als de centrale SDG waarop het bureau van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zich de komende jaren wil richten. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman dragen bij aan SDG 1 door verantwoordelijkheid te nemen en aandacht te vragen voor het uitbannen van armoede in algemene zin. Door middel van interventies, rapporten, het voeren van goede gesprekken met het veld, of anderszins beogen zij (overheids)instanties uit te dagen creatieve oplossingen te bedenken om armoede te bestrijden.³

#1 Armoede onderzoek CN

Armoede-gerelateerde problematiek onder alleenstaande moeder en kinderen in Caribisch Nederland (dit onderwerp stond al op de agenda 2020 en loopt door in 2021) alsmede de gezamenlijke visie KOM/No op armoede in CN.

[Bron: stond al op de OA 2020 en loopt door in 2021]

#2 Sociaal minimum/werkende armen

Verschillende groepen vallen hieronder: zzp'ers, beschut werkers, Wajongers, mensen met minimumloon, mensen die vanuit uitkering willen gaan werken, eenverdieners (incl. alleenstaande ouders), mensen met flexibele/ tijdelijke werkcontracten. Of drempelbedragen waardoor werken niet loont met kans op armoedeval. Verschillende activiteiten zijn nodig. Verschillend per groep.

- Zzp'ers: Dit is een groep waar we bij de No tot nu toe niet veel aandacht aan besteden, terwijl Nederland in 2018 bijna 1,1 miljoen zzp'ers telde (12,2 procent van alle werkenden). Van de werkenden heeft de zzp'er de meeste kans op armoede. Dit kan een interessant aangrijpingspunt zijn voor ons. Of mensen die als zzp'er (ondernemend) de uitkering uit gaan.

¹ Kwetsbare doelgroepen waar de Nationale ombudsman zich de komende periode (extra) op wil richten.

² Volgens SDG 1 mag niemand in 2030 nog in extreme armoede leven. De SDG gaat verder dan alleen zorgen dat armoede de wereld uitgaat. Het aantal vrouwen, mannen en kinderen dat onder de armoedegrens leeft, moet tot zeker de helft worden teruggebracht. Iedereen heeft gelijke rechten op economische middelen, heeft toegang tot basisdiensten en een sociaal vangnet. Ook moeten arme mensen weerbaar zijn op het moment dat er een natuurramp plaatsvindt of als er een economische, sociale of ecologische crisis is, zoals op dit moment de coronacrisis.

³ Binnen de organisatie is er een kernteam onder leiding van [REDACTED] bezig om duidelijk te krijgen hoe we onze rol als Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman zouden willen invullen als het gaat om de uitvoering van de SDG's in Nederland.

- Uit de Sociale staat van Nederland 2019, SCP: “Inkomens van vrijwel alle groepen zijn meer dan hersteld na de crisis. Eenverdieners en uitkeringsgerechtigden blijven daarbij achter. “De overheid probeert telkens weer mensen die niet participeren op de arbeidsmarkt, maar wel een beroep doen op de sociale zekerheid, te activeren. Maar werkt dat wel? M.a.w.: loont werken?”
- Er zijn steeds meer tijdelijke contracten. De AR doet op dit moment onderzoek naar dit onderwerp. Publicatie 26 november 2020. Eerst uitkomsten afwachten om te kijken of er ‘wat over blijft’ voor ons?

Voorstel: In 2021 starten van verkennend onderzoek omdat er veel mensen/groepen zijn die rond het sociaal minimum leven. Denk hierbij ook aan student-zzp'ers die geen aanspraak kunnen maken op TOZO, maar moeten lenen bij DUO. Terwijl flexwerkende studenten wel een regeling krijgen vanuit UWV. Denk ook aan eenzame ouderen of mensen onder bewind/financieel beheer die leefgeld krijgen. Dit bedrag staat al 15 jaar vast en is niet aangepast aan de gestegen kosten van levensonderhoud. Zelfs als de BVV of vrij te laten bedrag meer ruimte biedt, mag financieel beheerder niet meer leefgeld uitgeven. Of: de bijstandsnorm wordt geleidelijk verlaagd in de periode 2012 tot 2035 in verband met de afbouw van de dubbele heffingskorting ('aanrechtssubsidie'). Überhaupt is de vraag of men wel rond kan komen van de huidige bijstandsbedragen (gezien de daling van de huurtoeslag, invoering van het eigen risico voor zorgkosten). Ook de normbedragen voorzieningen UWV lijken niet jaarlijks bijgesteld te worden. Zijn deze niet meer marktconform? Ook zijn er verschillen in hoogte inkomensondersteuning tussen gemeenten (= rechtsongelijkheid?).

Teveel mensen rond het sociaal minimum. Wat is hiervan de oorzaak en is hier een oplossing voor? Er is een link tussen dit onderwerp en het onderwerp 'Meer ruimte voor kwijtschelding' (zie hierboven). Doel is werken aantrekkelijk te maken, maar in praktijk is het eerder onaantrekkelijk. Verder constateren we dat de meest kwetsbare groepen te maken hebben met meest complexe regelingen.

Let wel: het is een politiek onderwerp en zit op wet- en regelgeving. Voorzichtigheid is geboden. Er moet verder worden geconcretiseerd wat we gaan onderzoeken en welke groepen. Mogelijke aanpak kan zijn een groot onderzoek met deelprojecten waarin 'per project' een beeld wordt geschetst van waar een bepaalde doelgroep die rond sociaal minimum leeft mee te maken krijgt (zoals rapport 'Vrouwen in de knel', over de (financiële) knelpunten die een specifieke groep kwetsbare vrouwen ervaren als zij in de vrouwenopvang terecht komen).

[Prioritaire doelgroepen: meerdere groepen komen in aanmerking; bron: sectoren]

#3 Zzp-ers en schuldhulpverlening

Onderzoek naar de toegang tot schuldhulpverlening voor zzp-ers (o.a. naar aanleiding van de verwachte stroom aanvragen als gevolg van Coronacrisis). Problematiek van zelfstandigen met een hoger uitgavenpatroon (voorheen gemiddeld inkomen) die door corona met de TOZO regeling in de knel komen. Zij kunnen hun lasten niet betalen. Maar we willen het niet alleen over de tozo-regeling hebben, ook over wat er verder met zzp-ers deze tijd gebeurt. Worden ze snel geholpen bij gemeentes? Voor corona waren er allerlei problemen met de bijstand voor zelfstandigen (bbz). Hoe is dat nu?

[Prioritaire doelgroepen: zelfstandigen; bron: projectteam, EMMA focusgroepen, sectoren]

#4 Jongeren en armoede als gevolg van de Coronacrisis

Armoede onder jongeren neemt enorm toe, volgens het ministerie van BZK. De gevolgen van de corona crisis verergeren de situatie. Er is extra aandacht nodig voor jongeren en toekomstige generaties bij wie de rekening van de Corona crisis terecht komt. Zorgen door Corona om toenemende armoede in brede zin, maar ook om nieuwe kwetsbare groepen zoals jongeren omdat het lastig is om werk te vinden of ontslagen worden uit flexbaan. Jongeren komen zo steeds meer in de knel, o.a.: opleiding volgen in Coronatijd, steeds meer en hogere studieschulden, kostendelersnorm maakt inwoning of kamerhuur onaantrekkelijk, betaalbare huisvesting zeer schaars, moeilijke toegang tot de arbeidsmarkt (tijdelijke en flexibele contracten) en steeds vaker schulden.

Mogelijk een onderwerp voor de KOM en NO samen.

[prioritaire doelgroep: jongvolwassenen; Bron: Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden, sessie dreamteams, projectteam]



Leefbaarheid

Onder het thema Leefbaarheid valt een aantal onderwerpen waar de ombudsman op wil inzetten. Zo staat de totstandkoming van de nieuwe Omgevingswet wederom op de ombudsagenda, aangezien de inwerkingtreding van de Omgevingswet is uitgesteld tot 1 januari 2022. De bij dit onderwerp behorende activiteiten zullen in 2021 doorlopen. Er vindt bijvoorbeeld een follow up plaats van de regiobijeenkomsten met gemeenten, die in 2019 plaatsvonden. Ook zullen we verdere gesprekken voeren met stakeholders (VNG, IPO, provincies) en burgers. Bovendien blijft de leefbaarheid van de Groningers die de gevolgen van de gaswinning aan den lijve ondervinden een aandachtspunt voor de ombudsman, zolang de overheid niet bij machte is om voor voortvarende en passende oplossingen te zorgen. Datzelfde geldt voor inwoners van andere gebieden, zoals bijvoorbeeld Zuid-Limburgers die de gevolgen van de kolenmijnbouw nu nog merken. Ook staat het onderwerp energietransitie op de ombudsagenda van 2020. Dit belangrijke en veelomvattende onderwerp kent een lange termijnperspectief. Dit jaar en volgend jaar positioneren we de ombudsman op dit onderwerp, dat een sterk lokaal en regionaal component heeft en linkt aan het thema Participatie en invloed. Ook speelt hier dat Europese besluitvorming van invloed is op de invulling van keuzes in Nederland. Dit wordt meegenomen in de activiteiten in de komende periode (denk aan een eventuele poldershop). De rol van de ombudsman op dit onderwerp zal in 2021 verder ingevuld worden.

#1 Omgevingswet

De Omgevingswet treedt naar verwachting in 2022 in werking. Het is de bedoeling dat de Omgevingswet het omgevingsrecht voor burgers toegankelijker en eenvoudiger maakt. Denk aan kortere procedures en geen waaier meer aan wet- en regelgeving. Dat zijn mooie uitgangspunten, die tegelijkertijd veel van burgers vragen: omgaan met het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DS) bijvoorbeeld of zelf een participatietraject opzetten of daaraan deelnemen.

In 2019 heeft de Nationale ombudsman al aandacht besteed aan de voorbereiding op de Omgevingswet. Er zijn verschillende regiobijeenkomsten met ruim 40 gemeenten en omgevingsdiensten georganiseerd. Samen met deze overheidsinstanties is een aantal aandachtspunten geïdentificeerd, die de overheid op het netvlies moet houden om het burgerperspectief in de dienstverlening in het kader van de Omgevingswet goed te kunnen borgen. Ook in 2021 blijft de ombudsman aandacht vragen voor de aandachtspunten en zullen deze verder uitgediept worden om de overheid op deze manier handvatten te geven.

[Bron: dreamteam]

#2 Energietransitie

De energietransitie is complex en veelomvattend en zal grote veranderingen teweegbrengen voor de overheid, burgers en bedrijven. Ook hier zal de overheid het burgerperspectief in haar voorbereidingen en dienstverlening moeten borgen. Wat mogen burgers met betrekking tot de energietransitie van de overheid verwachten? Wat is de rol van de lokale overheden? Van regionale samenwerkingsverbanden? Van de woningcorporaties? Hoe zorgt de overheid ervoor dat de kloof tussen burgers die niet en wel mee kunnen komen niet groter wordt. En waar kunnen burgers terecht wanneer zij te maken krijgen met private partijen en zij zeggenschap willen of een klacht hebben? Wat is de rol van de overheid dan?

De Nationale ombudsman heeft in 2020 deze en andere 'uitdagingen van de toekomst' verkend. In 2021 gaat de Nationale ombudsman hierover verder in gesprek met burgers, de overheid en andere stakeholders om handvatten te bieden. Daarnaast zal worden onderzocht welke vraagstukken andere ombudsmannen in Europa zien en hoe zij hierin staan.

[Bron: dreamteam]

#3 Vervolg gevolgen gaswinning Groningen

De ombudsman blijft zich hiermee ook in 2021 bezig houden en aandacht vragen voor het perspectief en de behoeften van de Groningers. Naar verwachting zullen in 2021 minimaal twee werkbezoeken worden gehouden en zullen we in gesprek blijven met BZK, EZK en andere stakeholders. Mogelijk wordt dit onderwerp in 2021 nog verder verbreed naar andere regio's met mijnbouwschade, bijvoorbeeld Zuid-Limburg (en Drenthe?).

[Bron: sectoren]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 28 oktober 2020 13:32
Aan: Secretariaat Nationale ombudsman
CC: Hanneke van Essen; [REDACTED]
Onderwerp: Stuk voor bespreking maandag a.s.
Bijlagen: shortlist OA 2021 19okt2020 versie_Reinier.pdf

Urgentie: Hoog

Beste Reinier,

Maandag a.s. spreken wij (projectteam) jou om 14.00 uur over de shortlist voor de Ombudsagenda 2021. Dit is bijbehorend stuk: een shortlist met activiteiten gebaseerd op een aantal interne en externe brainstormsessies. Ook de inbreng van de KOM en de VO staan erin. Maandag horen we graag van jou naar welke activiteiten jouw voorkeur uitgaat.

Morgen spreken [REDACTED] en ik Joyce er ook even over.

Veel groeten,

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

M +31 6 [REDACTED]

E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Onderwerp: FW: Gesprek over Ombudsagenda 2021 (met [REDACTED])
Locatie: Skype-vergadering

Begin: ma 2-11-2020 14:00
Einde: ma 2-11-2020 14:30
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED] Namens Reinier van Zutphen

Verzonden: woensdag 28 oktober 2020 14:36

Aan: Reinier van Zutphen; [REDACTED] Videoconference; [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Gesprek over Ombudsagenda 2021 (met [REDACTED])
Tijd: maandag 2 november 2020 14:00-14:30 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.
Locatie: Skype-vergadering

Stukken aangeleverd

2020.10.28 [REDACTED] afspraak opnieuw in de agenda gezet i.v.m. foutmelding .

[Deelnemen aan Skype-vergadering](#)

Problemen met deelnemen? [Probeer Skype Web App](#)

Deelnemen via telefoon

+31708506909,,9959349# (Den Haag) Nederlands (Nederland)

[Een lokaal nummer zoeken](#)

Vergadering-id: 9959349

[Bent u uw pincode voor inbellen vergeten?](#) | [Help](#)

SHORT LIST OA 2021

Inhoud

Fundamentele rechten.....	3
Participatie en invloed	6
Toegang tot voorzieningen	8
Armoede	12
Leefbaarheid.....	15

Leeswijzer

In **groen** staan de onderwerpen waar de dreamteams en sectorhoofden achter staan. Over de onderwerpen in **oranje** twijfelt men en de onderwerpen in **rood** worden afgeraden om op de Ombudsagenda 2021 te zetten (of worden liever in een andere vorm – sectoragenda, zorgenbrief, etc. – opgepakt).

Per onderwerp geven we de argumentatie achter de kleur weer. **Graag horen we van jou naar welke activiteiten jouw voorkeur uitgaat.**

LET OP! Dit zijn nog concept teksten. Verdere uitwerking volgt na het MT/ambtsdragersoverleg op 9 november a.s.

Afwegingen

Bij de samenstelling van deze shortlist hebben we geprobeerd een balans te vinden tussen de volgende elementen:

- Voldoende aandacht voor de **prioritaire doelgroepen** uit het EMMA zichtbaarheidsonderzoek. De jongvolwassenen krijgen daarbij de meeste aandacht (Fundamentele rechten, Participatie en invloeden, Toegang tot voorzieningen en Armoede). Daarnaast hebben we ook activiteiten op de lijst staan voor alle andere doelgroepen: vluchtelingen en migranten (Fundamentele rechten), alleenstaande ouders (Fundamentele rechten, Armoede), alleenstaande ouderen (Toegang tot voorzieningen), oudere mantelzorgers (Toegang tot voorzieningen) en zelfstandigen (Armoede) en natuurlijk kinderen (komen in bijna alle thema's terug).
- Voldoende aandacht voor problematiek in **Caribisch Nederland**. Deels ook in activiteiten vanuit perspectief van het Koninkrijk Nederland waarbij we zowel kijken vanuit Caribisch deel als vanuit het Europees deel van het Koninkrijk.
- Voldoende aandacht voor **coronagerelateerde vraagstukken** met projecten die specifiek over het onderwerp gaan zoals onder Participatie en invloed (#1 Burgerbetrokkenheid bij Covid-19 maatregelen), onder Toegang tot voorzieningen (#4 Lessons learned tijdens de Coronacrisis) en onder Armoede (#3 zzp-ers en schuldhulpverlening).
- Activiteiten die **vorig jaar ook op de Ombudsagenda** stonden en nieuwe activiteiten. Er komen nu vijf activiteiten terug: #2 Amv's en 18-/18+ problematiek (Toegang tot Voorzieningen), #1 Armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen in Caribisch Nederland (Armoede), #1 Omgevingswet (Participatie en invloed), #2 Energietransitie (Participatie en invloed), #3 Langetermijn gevolgen mijn- en gaswinning in Nederland (Participatie en invloed).
- Voldoende activiteiten waarin de **Nationale ombudsman en de Kinderombudsman** samen op zouden kunnen trekken: #3 Huisvestigingsproblematiek (Fundamentele rechten), #2 Amv's en 18-/18+ problematiek (Toegang tot Voorzieningen), #3 Rechten en zorgen mantelzorgers (Toegang tot voorzieningen), #8 Klachten over klachtafhandeling bij Gecertificeerde Instellingen (Toegang tot voorzieningen), #1 Armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen in Caribisch Nederland (Armoede).

Sustainable Development Goals (SDG's)

De SDG's zijn door de VN vastgesteld als de mondiale duurzame ontwikkelingsagenda voor 2030. Er zijn 17 doelen en 169 speerpunten (targets) om de doelen te operationaliseren. Nederland heeft deze doelen onderschreven en heeft de verplichting op zich genomen bij te dragen aan de realisatie van deze doelen.

Belangrijk is te bedenken dat het niet alleen aan de Nederlandse rijksoverheid is om de doelen te bereiken maar alle overheden, bedrijven en organisaties in ons land. Dat maakt deze SDG's zo bijzonder. We kunnen en moeten daaraan allemaal een bijdrage leveren. Ook de Nationale ombudsman.

Voor de Nationale ombudsman spelen SDG 1 (geen armoede) en 16 (vrede, justitie en sterke publieke diensten) een belangrijke rol. Het komend jaar wil de Nationale ombudsman in zijn onderzoeken in het bijzonder aandacht schenken aan SDG 1. Daarbij is het voor de Nationale ombudsman belangrijk dat de SDG niet als meetlat wordt gebruikt om te toetsen of de overheden voldoen aan de SDG maar als inspiratie om de dialoog aan te gaan met overheid en samenleving en de overheden te vragen hoe zij hun verantwoordelijkheid kunnen nemen voor, in dit geval, het onderwerp armoede. Ook is het hierbij interessant om in onderzoeken te kijken wat anderen op dit terrein hebben bijgedragen. Degene die daaraan bijdragen zijn potentiële partners en medestanders in het bereiken van de doelen. De SDG's kunnen zodoende bijdrage aan het vergroten van onze effectiviteit.

Deze tekst komt van het team SDGs en moet nog verder verwerkt worden in het thema Armoede (met specifieke aandacht voor de onderliggende speerpunten van SDG 1) en later in het voorwoord.
--



Fundamentele rechten

De Raad van Europa heeft in maart 2019 de *Venice Principles* uitgebracht. De eerste onafhankelijke internationale standaarden voor het instituut ombudsman. De Raad stelt hierin o.a. dat de ombudsman de hoeder van de fundamentele rechten is. Met dit thema en bijbehorende activiteiten in de

Ombudsagenda 2021 willen we bijdragen aan de versterking van de positie van de Nationale ombudsman op het terrein van de fundamentele rechten.

We zien tijdens de Coronacrisis veel publieke discussies over allerlei fundamentele rechten van mensen. Denk aan privacy, volksgezondheid, demonstratie en bewegingsvrijheid. Maar ook kwesties als de situaties rond vluchtelingen en de steeds verder oplopende woningnood raken aan de fundamentele rechten van burgers. In Caribisch Nederland zijn de basisvoorzieningen zoals voedsel en water niet voor iedereen vanzelfsprekend en staan fundamentele rechten van burgers onder druk. In de maatschappij blijven de fundamentele rechten van burgers in relatie tot overheidshandelen onverminderd relevant.

#1 Ombudsvisie behoorlijk gebruik data en algoritmes

Nu het debat over algoritmegebruik door de overheid breed gevoerd wordt en richtlijnen worden opgesteld en getoetst, wil de Nationale ombudsman vanuit zijn expertise een bijdrage leveren aan dit debat met een ombudsvisie op het behoorlijk omgaan met (resultaten van) algoritmen vanuit het burgerperspectief. Voor de ombudsman is het van belang dat de overheid 'eerlijk, begripvol en simpel' is. Door dat te zijn, wekt de overheid vertrouwen bij de burgers. Algoritmegebruik kan de afstand tussen burger en overheid vergroten omdat het in de plaats komt of kan komen van ambtelijke (en persoonlijke) dienstverlening. Daarmee is de overheid niet altijd meer 'begripvol, eerlijk en simpel' en kan er wantrouwen bij de burgers ontstaan. Een visie van de ombudsman op wat de burger mag verwachten van de overheid bij algoritmegebruik kan bijdragen aan het (behouden van) vertrouwen van burgers in de overheid. Vanuit het burgerperspectief en de positie van de ombudsman zijn met name de procedurele rechten (recht op een effectief rechtsmiddel) en de gelijkheidsrechten (recht op gelijke behandeling, non-discriminatie) interessant.

Argumentatie: dit traject loopt al, de afronding vindt plaats in 2021. Mooi onderwerp om in de etalage te zetten; stond nog niet op de Ombudsagenda 2020.

#2 Detentie in Caribisch Nederland

Tot op heden is het zo dat als mensen – waaronder ook veel jongvolwassenen – van Saba of St Eustatius een straf moeten uitzitten, ze naar Bonaire moeten voor de gevangenis. Dat is ver van hun familie vandaan (1000 km; één dag reizen). Er zou een gevangenis op St Eustatius komen, maar deze gaat waarschijnlijk niet door. Re-integratie zou wel op het eiland kunnen plaatsvinden. We willen daarom een onderzoek doen naar de impact van detentie op een ander eiland dan waar de gedetineerde vandaan komt en naar re-integratiemogelijkheden op de verschillende eilanden.

Een mogelijke aanvulling op het onderwerp is het volgende: Het blijkt dat gedetineerden in Caribisch Nederland in vergelijking met gedetineerden in Europees Nederland (nog steeds) beperkt zijn in hun klachtrecht. Zij kunnen over minder onderwerpen klagen. Verder hebben zij geen mogelijkheid om in beroep te gaan tegen een uitspraak van de beklagcommissie. Eerdere aanbevelingen van de Raad voor de Rechtshandhaving (in samenwerking met de Nationale ombudsman) en het College van de rechten van de Mens om dit wel te borgen zijn vooralsnog niet door de minister opgevolgd. Dit kunnen we eventueel in dit onderzoek meenemen.

Dit project leent zich voor eventuele samenwerking met de ombudsmannen van Curaçao en Sint Maarten. Op Curaçao en Sint Maarten is de problematiek weliswaar anders (gedetineerden verblijven hier in mensonterende omstandigheden en de gevangenis op Curaçao wordt ook gebruikt om vluchtelingen uit Venezuela op te vangen), maar deze problematiek kun je wel scharen onder het thema Fundamentele rechten.

Argumentatie: dit is een mooi concreet onderwerp dat al lang op ons lijstje staat. Vraag is nog wel even of het klachtrecht deel mee willen nemen of dat het beter is om daar een ander onderzoek van te maken.

Deels prioritaire doelgroep: jongvolwassenen

Bron: Team CN

#3 Huisvestingsproblematiek

Huisvesting is essentieel om mee te kunnen doen in de samenleving. Voor allerlei kwetsbare groepen is dit echter een probleem. Met dit onderwerp op de ombudsagenda kunnen we vragen om aandacht voor het perspectief van verschillende groepen burgers op de krappe woningmarkt. We kunnen daarbij de rol van de overheid – en de diverse overheidsinstanties – benoemen. Optie is het schrijven van één algemene visie op deze rol en specifiek ingaan op de problematiek van één of meerdere groepen. Het perspectief van kinderen en het verschil in mandaat tussen Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zal hierbij ook moeten worden meegenomen. Mogelijke groepen om als invalshoek te nemen zijn:

- Nieuwe statushouders. We zien keer op keer dat statushouders nog lang in azc's moeten wonen na verkrijgen verblijfsvergunning. Dit zorgt voor problemen bij opvang asielzoekers (opvang zit vol) maar ook voor problemen bij een goede inburgering door het niet kunnen starten met het leven in Nederland. Interessant is nu te bekijken wat de rol van de provincies is. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de huisvesting van statushouders. De provincie ziet hierop toe. Hoe vullen zij die rol in? Escalatieladder blijkt niet te werken.
- Remigranten: Nederlanders die willen terugkeren naar NL na eerder emigratie naar het buitenland ervaren hierbij tal van problemen (o.a. inschrijving BRP erg moeilijk).
- Gezinnen met kinderen
- Jongvolwassenen/studenten
- Gehandicapten
- Vrouwen die uit een opvang willen
- Ex-gedetineerden
- Starters
- Daklozen

Eventueel geschikt om met de lokale ombudsmannen (grote steden) op te pakken.

Argumentatie: Belangrijk actueel onderwerp dat we vanuit brede doelgroepenproblematiek (in fasen) kunnen aanvlagen. Perspectief van Fundamentele rechten is interessant omdat het dan vanuit de positieve verplichting van de overheid op basis van internationale verdragen benaderd kan worden (en de bijbehorende verwachtingen die verschillende groepen mogen hebben). Dit heeft ook een link met SDG 16. De No en de KOM kunnen samenwerken op dit onderwerp.

Prioritaire doelgroepen: vluchtelingen en migranten, jongvolwassenen en (alleenstaande) ouders (vanwege speciale rechten van het kind)

Bron: sectoren

#4 Opvolging bevindingen Kinderrechtentour 2020

In 2020 heeft de Kinderombudsman, in verband met zijn tweejaarlijkse Kinderrechtentour, een vragenlijst online gezet om van kinderen in Nederland te horen hoe het met hen gaat en waar zij tegenaan lopen. Op basis van de bevindingen uit deze vragenlijst zullen we in 2021 verschillende verantwoordelijke partijen aanspreken, die naar aanleiding van deze resultaten in actie moeten

komen. De bevindingen zullen in verschillende activiteiten van de Kinderombudsman meegenomen worden om een bepaald issue te adresseren.

Bron: Kinderombudsman

#5 Positie van vluchtelingen in Caribisch en Europees Nederland

Een breder verhaal over de rechten van vluchtelingen in het Koninkrijk. Aan de ene kant het perspectief van Bonaire en de vluchtelingen die vanuit Venezuela daar komen. Bonaire ontkent de aanwezigheid van vluchtelingen tot op heden, maar via allerlei bronnen horen we dat de situatie ernstig is. Een belangrijke vraag is nu of deze vluchtelingen op Bonaire een eerlijk proces krijgen. Aan de andere kant willen we in deze verkenning ook kijken naar de rechten van vluchtelingen in Europees Nederland. Uit de EMMA focusgroep kwam naar voren dat 1) rechtmatigheid vaak belangrijk wordt gevonden door overheid dan rechtvaardigheid, 2) veel overheidsinstanties een slechte verantwoording van besluiten geven en 3) privacywetgeving intermediairs belemmert om vluchtelingen en migranten te helpen.

Dit project kent overlap met de problematiek van ongedocumenteerden (#3 Participatie en invloed).

Het onderwerp leent zich voor samenwerking met de andere ombudsmannen in het Caribisch gebied.

Argumentatie: is een heel groot onderwerp en behoeft verdere concretisering. Mogelijkheid is om het als paraplu onderwerp op de Ombudsagenda 2021 te zetten en meerdere kleinere activiteiten die deels nog lopen vanuit het onderwerp Migratie Internationaal van de Ombudsagenda 2020 eronder te plakken.

Prioritaire doelgroep: vluchtelingen en migranten.

Bronnen: Team CN, Reinier/Joyce, EMMA focusgroepen.

#6 Grondrechten in tijden van Corona

Onderzoek naar de impact van Covid-19 op fundamentele (grond)rechten inclusief klachtrecht. Door de crisis speelt de overheid opeens een veel grotere rol in de samenleving. Tegelijkertijd maakt deze crisis duidelijk dat aan een grotere rol voor de overheid ook risico's kleven. Daadkracht en acuut ingrijpen, verhouden zich doorgaans slecht met gangbare democratische procedures en fundamentele rechten zoals recht op demonstratie. Hoe zien we nu dat deze worden georganiseerd? En hoe staat het met de vrijheden van vergadering, godsdienst en ontmoeting?

Bij het klachtrecht is de vraag waar mensen met hun klacht heen kunnen als ze problemen hebben met de manier waarop ze bejegend worden in relatie tot Covid-19 maatregelen of problemen met de uitvoering van Covid-19 maatregelen hebben. Waar komen die klachten binnen? Denk aan situaties in het OV met mondkapjes, of in het geval van BOA's (die vallen onder de veiligheidsregio's) of als er klachten zijn over de GGD's of de corona app.

Argumentatie: Moeilijk concreet te maken onderwerp; klachtrecht vraagstukken zijn niet nieuw (zoals van de BOA's), beter de Coronacrisis als rode draad benoemen in het Voorwoord en aangeven dat we de discussie rondom grondrechten en Covid-19 monitoren en waar nodig – eventueel in samenwerking met andere organisaties - in het kader van de dynamische ombudsagenda aandacht aan zullen geven (eventueel in briefvorm).

Bron: projectteam, Reinier



Participatie en invloed

Binnen het thema Participatie en invloed worden onderwerpen belicht vanuit de noodzaak dat de overheid haar burgers de kans geeft om invloed uit te oefenen op beslissingen die de burgers raken. Naast de parlementaire democratie geldt dat burgers zeker bij beslissingen die hen meer rechtstreeks raken of waar zij een rechtstreeks belang bij hebben, gehoord willen worden en voldoende willen worden geïnformeerd. Op deze manier kunnen zij met (de gevolgen van) de beslissingen rekening houden en voelen zij zich niet overvallen. Binnen het thema Participatie en invloed heeft de ombudsman de afgelopen jaren vooral ingezet op onderwerpen op het gebied van de directe leefomgeving. Dit jaar wil de ombudsman ook aandacht vragen voor participatie en invloed bij andere onderwerpen. In het publieke debat is meerdere malen opgeroepen om jongeren te betrekken bij diverse Corona-maatregelen; dit onderwerp kan daarom in 2021 bijzonder relevant worden. Ook andere bevolkingsgroepen willen mogelijk invloed uitoefenen op maatregelen die hen aangaan. Daarnaast is de participatie van burgers (waaronder ook kinderen en jongeren) een onderwerp dat Rijksbreed (zie de staatscommissie Parlementair Stelsel onder leiding van Johan Remkes) en lokaal steeds meer aandacht krijgt.

#1 Burgerbetrokkenheid bij Covid-19 maatregelen

Heeft de burger voldoende inspraak en invloed op het Coronabeleid? In hoeverre borgt de overheid het perspectief van de burger? Wat gaat en ging er goed en minder goed en welke lessen kunnen we hieruit trekken voor de toekomst? De werkgroep Halsema benoemde in dit verband twee aandachtspunten voor de rijks en lokale overheden: 1) het betrekken van (kwetsbare) jongeren bij de besluitvorming rondom Corona en 2) aandacht voor burgerinitiatieven op lokaal niveau en onderlinge zorg voor elkaar. In hoeverre is hier gehoor aan gegeven door de overheid op rijks- en lokaal niveau? Welke lessen kan de overheid hier toepassen om ook andere doelgroepen te bereiken?

Eventueel kunnen we dit onderzoek opdelen in twee delen. Ten eerste kunnen we lopende de coronacrisis al aandacht vragen voor knelpunten en geleerde lessen. Ten tweede kunnen we terugkijken en reflecteren.

Argumentatie: Een mooi actueel en concreet onderwerp. Hangt ook samen met de lange termijn effecten van de Coronacrisis voor jongvolwassenen en daarmee het belang van het betrekken van deze doelgroep bij de maatregelen. Deels komt in dit onderwerp het thema van grondrechten in tijden van corona terug (#5 van thema Fundamentele rechten).

Prioritaire doelgroepen: jongvolwassenen

Bron: projectteam

#2 Decentralisaties bekeken vanuit burgerbetrokkenheid

De decentralisaties zijn inmiddels vijf jaar oud. Dit jaar zijn door diverse instituten evaluaties uitgevoerd. Nationale ombudsman kan in 2021 hierop aansluiten met speciale aandacht voor het burgerperspectief: hoe zorgt de overheid ervoor dat de burger invloed kan uitoefenen op zijn/haar situatie? Meer in het bijzonder zien we dat publieke taken worden uitbesteed aan private partijen. Denk bijvoorbeeld aan de verstrekking van hulpmiddelen op grond van de Wmo, jeugdhulp, huishoudelijke hulp en begeleiding. Wat is de rol van de overheid als regiehouder, daar waar niet altijd een juridische rol is? Oftewel: waar kan een burger terecht als hij zeggenschap wil of een klacht heeft?

Argumentatie: Een mooie verdere en concrete invulling van het project publiek/privaat dat voort is gekomen uit het congres in 2019. En hiermee blijven wij ook aandacht vragen voor de gevolgen van de decentralisaties. Onze meerwaarde is het terugblikken vanuit het burgerperspectief. Belangrijk om aan te sluiten bij wat andere (onderzoeks)organisaties op dit vlak hebben gedaan.

Bron: sessie met externen, sectoren, sessie dreamteams en EMMA focusgroepen

#3 Het beste besluit voor het kind (toolkit toepassing 3IVRK)

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.

Bron: Kinderombudsman

#4 Ongedocumenteerden

Burgers zonder verblijfsrecht hebben geen invloed en kunnen geen gebruik maken van hulpmiddelen en voorzieningen. Zij staan langs de zijlijn. Wat is de rol van de overheid om hen invloed te laten uitoefenen op de maatschappij/om mee te doen? Dit speelt op Bonaire. Afgesproken is dat Nationale ombudsman zich in de problematiek van deze groep zal verdiepen. De Ombudsman Amsterdam heeft onderzoek gedaan naar ongedocumenteerden in haar gebied en zal dit op 2 november 2020 presenteren. De Nationale ombudsman zal een rondetafelgesprek hierover deelnemen en zich mogelijk committeren en verdere activiteiten ontwikkelen rond knelpunten waarbij ombudsman een rol kan hebben. In bijzonder zouden we ons willen richten op jongeren (na hun 18^e geen recht meer op scholing en vanwege ontbreken van een burgerservicenummer, geen diploma's, etc.) en ouderen met zorgbehoeften die slecht toegang tot zorg hebben. Dit onderwerp leent zich ook om Europees Nederland en Caribische Nederland in één onderzoek bij elkaar te pakken.

Link met Fundamentele rechten (i.e. groep heeft geen verblijfsrecht en link Europees Sociaal Handvest).

Argumentatie: goed om mee te werken aan de plannen van de Ombudsman Metropool Amsterdam, maar niet om als onderwerp op de Ombudsagenda 2021 te zetten omdat er vanuit de Nationale ombudsman te weinig impact mogelijkheden zijn.

Bronnen: sectoren, Joyce/Reinier, ombudsman Metropool Amsterdam



Toegang tot voorzieningen

Onder het thema toegang tot voorzieningen is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de toegang tot zorg en begeleiding. De decentralisaties, de uitbesteding van taken aan private partijen en de versnipperde wetgeving spelen daarbij een grote rol. Naast de toegang tot zorg vroeg ook de toegang tot voorzieningen van andere groepen burgers, zoals zelfredzame adreslozen, veteranen en kinderen de aandacht. Steeds speelt dat wetten en regels allerlei mogelijkheden bieden die voor een behoorlijk deel van de burgers goed werken. Voor het resterende deel geldt dat niet. Ofwel doordat hun situatie complexer is, ofwel door minder zelfredzaamheid, dreigen zij buiten de boot te vallen. Voor die groepen kwetsbare burgers blijft het zaak om de knelpunten te adresseren en oplossingsrichtingen aan te dragen. Zo speelt bijvoorbeeld de vraag in hoeverre mensen voldoende gebruik maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben.

De Coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat voor sommige groepen meer mogelijk was (bv tijdelijke opvang van dak- en thuislozen). Voor andere groepen gold juist dat zij niet of minder gebruik konden maken van voorzieningen (bijvoorbeeld minder wmo-voorzieningen en jeugdhulp beschikbaar, geen onderwijs). De Coronacrisis is nog niet voorbij, het blijft mogelijk dat er nieuwe maatregelen getroffen worden waarbij de toegang tot voorzieningen onder druk komt te staan. Tegelijkertijd zullen de economische gevolgen van de Coronacrisis eveneens invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen.

#1 Hoe proactief is de overheid?

In hoeverre is de overheid proactief in het aanbieden van toegang tot voorzieningen? Doen overheidsvoorzieningen voldoende om ervoor te zorgen dat kwetsbare mensen gebruik kunnen maken van voorzieningen waar zij recht op hebben? Of is er sprake van onderbesteding van voorzieningen door onbekendheid bij burgers? De overheid kan informatie verstrekken en mogelijke andere acties uitvoeren om ervoor te zorgen dat kwetsbare burgers zoveel mogelijk gebruik maken van de voorzieningen waar zij recht op hebben.

Dit speelt bijvoorbeeld bij het UWV waar uit onderzoek blijkt dat beschikbare regelingen onderbenut worden, maar mogelijk ook bij wmo-zorg, toeslagen, respijtzorg voor mantelzorgers, clientondersteuning, huurtoeslag ouderen en schuldhulpverlening. Op deelgebieden wordt hier al onderzoek naar gedaan.

De pro-activiteit kan ook zitten in de flexibele inzet en tijdige aanpassing (van bijvoorbeeld de uitvoeringscapaciteit, denk aan het CBR en de verlenging van rijbewijzen) maar ook in communicatie en aanpassingen als er een opstopping plaatsvindt (IND) of in het automatisch aanbieden van toegang tot voorzieningen aan burgers bijvoorbeeld op basis van verantwoorde digitale profilering.

Dit onderwerp past op de ombudsagenda om meer overkoepelend aandacht te vragen voor een proactieve houding en aan te geven welke uitgangspunten daarbij van belang zijn.

De één-loket-gedachte, de ketensamenwerking, de informatieverstrekking en vormen van *outreaching* overheid kunnen daarbij aan bod komen. Een mogelijke invulling van het onderwerp/onderzoek is gebruik te maken van verschillende voorbeelden om aan te geven wat wel of niet werkt.

Argumentatie: Mooi onderwerp dat vanuit verschillende doelgroepen in fases te benaderen is. Interessant om te starten met (alleenstaande) ouderen. Kan ook gekoppeld worden aan digitalisering (als rode draad) en voorbeelden van behoorlijk overheidsoptreden tijdens de Coronacrisis (zoals regelingen voor ondernemers, onderdak voor daklozen).

Prioritaire doelgroepen: (Alleenstaande) ouderen later eventueel andere prioritaire doelgroepen.

Bronnen: [REDACTED] V/WIO/projectteam, EMMA focusgroepen, Reinier

#2 Alleenstaande minderjarige vreemdelingen

Het onderzoek naar amv's (18-/18+) loopt in 2021 door.

Argumentatie: Project staat op de Ombudsagenda 2020 en gaat binnenkort van start, loopt door in 2021. De No en de KOM samen kunnen eventueel vervolg geven in kader van de dynamische ombudsagenda met onderzoek naar jongeren die uit de jeugdzorg komen en het risico lopen zwerfend te worden.

Prioritaire doelgroep: jongvolwassenen

Bron: Ombudsagenda 2020

#3 Rechten en mogelijkheden mantelzorgers

Mantelzorgers lijken steeds meer in de knel te komen. Dit komt onder meer door bezuinigingen van gemeenten, waardoor meer hulp, zoals huishoudelijke hulp en begeleiding, op hun schouders terecht komt. Er is nog steeds te weinig maatwerk in de ondersteuning van mantelzorgers. Zie programma's Thuis of Zuid van [REDACTED] en [REDACTED]. Te vaak worden standaard pakketten aangeboden zonder te kijken wat echt nodig is. Dat heeft impact op hun persoonlijke leven, arbeid, enz. Er is ook een link te leggen met de steeds verder terugtrekkende overheid: private partijen en burgers die (zorg)taken uitvoeren worden steeds belangrijker. En zeker ook door coronatijd, waarin veel zorg is afgeschaald. Met name dagbesteding en andere vormen van overname van zorg, zoals respijtzorg, zijn er niet of nog niet opgestart. Verder is er onduidelijkheid over hun zelfstandige positie (zie o.a. rapport van de aanjager voor respijtzorg) en vergoedingen waarvoor zij in aanmerking kunnen komen. Uit het EMMA focusgroepenonderzoek blijkt dat 1 op de 5 mantelzorgers moeite heeft om de kosten voor mantelzorgers op te brengen. Het gaat dan om reiskosten, telefoonkosten, etc.

Aansluiten bij rapporten Borg de zorg, Blijvende zorg, en de oproep van mantelzorg.nl op 18 september 2020.

Argumentatie: Een belangrijke prioritaire doelgroep om aandacht aan te geven vanwege een terugtrekkende overheid waardoor mantelzorgers op allerlei manieren steeds meer belast worden (ook in relatie tot Covid-19). Dit project leent zich uitstekend voor samenwerking tussen de No en de KOM, omdat er ook kinderen zijn die mantelzorger zijn.

Prioritaire doelgroep: (oudere) mantelzorgers

Bron: sectoren

#4 Lessons learned tijdens de Coronacrisis

Onderzoek op basis van het 'notitieboekje van Reinier': wat ging er nu juist goed in de dienstverlening van overheid aan de burger in deze coronacrisis? Welke toegang tot voorzieningen liep ineens wel soepel? Wat bleek nu ineens wel te kunnen met stoom en kokend water? En wat ook niet? Hoe kunnen we dat vasthouden, ook buiten crisistijd? Zie ook onderzoek van de lokale ombudsman in Rotterdam (eind oktober).

Reinier constateert dat er hier en daar echt resultaat voor dak- en thuislozen wordt geboekt, ook op de punten die wij in onze brieven eerder hebben genoemd. Wat doen gemeentes nu als het gaat om aanbevelingen van Blokhuis? Goede vraag is ook hier: wat heeft de Coronacrisis dak- en thuislozen nu opgeleverd in positieve zin? Andere voorbeelden zijn online lesgeven (ook in combinatie met meer rust voor 'jeugdzorg' gezinnen), steunpakketten voor ondernemers (incl TOZO regeling).

Argumentatie: Een actueel onderzoek dat we vanuit een positieve bril naar overheidshandelen kunnen benaderen. Resultaten zijn ook mooi om op terug te pakken als we weer een stroperige overheid terug zien. Heeft nog wel een verdere concretiseringslag nodig met meerdere goede voorbeelden waaruit blijkt welke kant aanbevelingen vanuit de Nationale ombudsman op kunnen gaan. Dit onderzoek zou in samenwerking met de Kinderombudsman kunnen.

Bronnen: sectoren, sessie dreamteams

#5 Vervolg MijnOverheid

Digitale toegankelijkheid: een vervolg op het rapport 'Hoezo MijnOverheid?' Welke verbeteringen en welke knelpunten bestaan er nog? Eventueel inzoomen op de problematiek van vertegenwoordiging (hulp aan kwetsbare mensen) en de buitenlandproblematiek.

Kan eventueel ook vanuit de sectoren opgepakt worden.

Argumentatie: Belangrijk om op dit onderwerp een terugblikonderzoek te doen; Knops heeft veel aandacht voor het onderwerp maar is er in de praktijk ook veel veranderd?

Bron: sessie dreamteams

#6 Onderzoek naar opvang van veteranen bij acute nood

De afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman klachten ontvangen van veteranen of relaties over de wijze waarop omgegaan wordt met veteraan in acute nood. Hoewel het Veteranenloket een 24/7 functie heeft met o.a. maatschappelijk werk en zorg coördinatie, zien wij in de praktijk dat noodopvang afwezig is. Volgens het loket behoort dit niet tot de taak. Denk hierbij aan veteranen met suïcide neigingen, ernstige ptss zoals bevriezing of agressie (in huiselijke sfeer). Soms met huisuitzetting of opgelegde tijdelijke huisverbod (o.a. wet tijdelijk huisverbod: afkoelperiode) tot gevolg. Het Leger des Heils of de Kessler stichting zijn plekken waar mensen zonder onderdak terecht kunnen, maar dit is voor een psychisch (zwaar) beschadigde veteraan geen optie. In de praktijk zijn het de regionale veteranen inloophuizen die soms bijspringen en een veteraan opvangen. Met alle goede intenties maar dit past niet in hun taak en zij ontberen de kennis en middelen. Ditzelfde geldt voor de beschermd wonen locatie voor veteranen in Eelde; zij zijn ingericht voor lang verblijf en bieden begeleid wonen maar zijn geen crisisopvang.

Centraal in dit onderzoek staat de (toegang) tot acute opvang en noodzakelijke zorg: Is in het huidige zorgsysteem voor veteranen het perspectief van de veteraan in acute nood geborgd? Kader van dit onderzoek is de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft naar veteranen en zijn/haar relaties op grond van de Veteranenwet uit 2014.

Bron: Team Veteranenombudsman

#7 Terugblik onderzoek re-integratie Defensie

In 2018 deed de Veteranenombudsman onderzoek naar re-integratie bij Defensie. Defensie ondersteunt zwaargewonde veteranen met intensieve trajecten en opleidingen. Als deze re-integratietrajecten doorgaans langer duren dan twee jaar, legt het UWV aan Defensie alsnog een loonsanctie op. Zowel de Nationale ombudsman als de Veteranenombudsman ontvingen de afgelopen jaren tientallen klachten over het gebrek aan aandacht en begeleiding bij ziekteverzuim, en ontvangen deze klachten nog steeds. Wanneer deze militairen en veteranen ziek zijn, hebben zij vaak het gevoel aan hun lot overgelaten te worden. Dit heeft grote invloed op hun persoonlijk leven. In april 2018 startte de ombudsman daarom een onderzoek naar deze klachten en signalen. Naast gesprekken met beide instanties werd in juli 2018 een rondetafel georganiseerd met betrokken bestuurders en deskundigen. Uit het onderzoek bleek dat gebrek aan kennis, late overdracht en

onzorgvuldige registratie de grootste knelpunten zijn in de re-integratieketen bij Defensie. Het is aan Defensie om uitvoering te geven aan de verbetertrajecten die werden ingezet, zo was de reactie van Defensie. Al deze trajecten moeten leiden tot verbetering van kennis, ondersteuning en regie op de re-integratieketen. Daarnaast deed de Veteranenombudsman aan Defensie én het UWV de aanbeveling om samen te onderzoeken welke ruimte de Veteranenwet en de Wet verbetering poortwachter bieden om maatwerk toe te passen.

In 2021 volgt een terugblik op dit onderzoek om vast te stellen of de kennis, ondersteuning en regie daadwerkelijk zijn verbeterd. Dit vanuit de “monitorende” taak die de ombudsman heeft.

Bron: Team Veteranenombudsman

#8 Klachten over klachtafhandeling door Gecertificeerde Instellingen (GI's)

Bij de Kinderombudsman en bij de Nationale Ombudsman komen al langere tijd klachten binnen over de klachtafhandeling bij Gecertificeerde Instellingen (GI's). In 2021 zal er een verdiepende analyse van deze klachten plaatsvinden om daarmee de klachtafhandeling bij GI's te verbeteren. Welke rode draden zien wij in de klachten die we hierover binnen krijgen? Welke verbeteringen kunnen GI's hierin doorvoeren?

Argumentatie: Dit onderwerp staat reeds op de sectoragenda van WZ; de Kinderombudsman wil het graag samen doen en op de Ombudsagenda zetten.

Bron: Kinderombudsman en sector WZ



Armoede

Nog steeds leeft bijna een half miljoen Nederlandse huishoudens in armoede. Met name zzp-huishoudens en niet - westerse huishoudens lopen risico op armoede - en vaak houdt die armoede bij deze groepen ook vaker langdurig aan. Bij een crisis zijn zij extra gevoelig voor het verlies van hun baan. Het behoort dan ook geen betoog dat de coronacrisis juist deze groepen extra hard heeft getroffen. Dit maakt dat er in de komende tijd een forse toename wordt verwacht van het aantal mensen dat te maken gaat krijgen met problematische schulden en als gevolg daarvan, met armoede. Staatssteunmaatregelen kunnen immers niet voorkomen dat een groot aantal ondernemers en zzp'ers deze crisis financieel niet zal overleven. Velen hebben geen mogelijkheden om uitgaven omlaag te brengen en beschikken niet over een financiële buffer. Gemeenten kunnen dus een enorme toestroom van mensen met geldproblemen en problematische schulden verwachten. Voor de ombudsman als lokale ombudsman van bijna 300 gemeenten in Nederland is het belangrijk om na te gaan hoe gemeenten hiermee omgaan. Hoe ruimhartig worden bijvoorbeeld zzp-ers toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening?

Bovenstaande betreft vooral het Europese deel van Nederland maar armoede is in Caribisch Nederland ook een groot probleem. Het thematisch onderzoek naar armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland dat in 2019 van start is gegaan zal in 2021 doorlopen. Zeker nu is gebleken dat de coronacrisis in Caribisch Nederland ongenadig hard heeft toegeslagen. De Nationale ombudsman spreekt de overheid aan op haar verantwoordelijkheid door er steeds op te hameren dat burgers recht hebben op een minimaal inkomen. Door middel van interventies, rapporten, het voeren van goede gesprekken met het veld, of anderszins beogen zij (overheids)instanties uit te dagen creatieve oplossingen te bedenken om armoede te bestrijden.

#1 Armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen 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 en in 2020 deden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen een onderzoek naar jongvolwassenen in Caribisch Nederland. Het derde onderzoek in dit drieluik zal zich richten op alleenstaande ouders en hun kinderen in het Caribisch deel van Nederland. In 2021 zal ook de gezamenlijke visie Nationale -en Kinderombudsman op armoede in CN uitkomen.

Argumentatie: staat al op de Ombudsagenda 2020 en loopt door in 2021. Vanwege gezamenlijke visie op Armoede in CN ook belangrijk om nogmaals in de etalage van de Ombudsagenda 2021 te zetten.

#2 Armoedeval voor werkende armen en aandacht voor sociale minima

Er leven te veel (werkende) mensen rond het sociaal minimum. Wat is hiervan de oorzaak en is hier een oplossing voor? Het doel is om werken aantrekkelijk te maken, maar de praktijk wijst iets anders uit. De meest kwetsbare groepen hebben juist te maken met meest complexe regelingen. Ook kunnen sommigen – o.a. doordat wet- en regelgeving ongunstig uitpakt – nauwelijks het hoofd boven water houden. Denk aan zzp'ers, beschut werkers, Wajongers, mensen met minimumloon, mensen die vanuit uitkering willen gaan werken, eenverdieners (incl. alleenstaande ouders), studenten of andere werknemers met flexibele/ tijdelijke werkcontracten. De coronacrisis kan - vooral deze laatste groep - net dat laatste zetje hebben gegeven. Anderen krijgen te maken met drempelbedragen waardoor werken niet loont met kans op armoedeval.

Het onderzoek richt zich op de vraag welke groepen (werkende) mensen rond het sociaal minimum leven en door wet- en regelgeving en/of de situatie rond de coronacrisis extra hard worden getroffen. Met dit onderzoek beogen wij de knelpunten waar burgers tegenaanlopen in kaart te brengen en mogelijke oplossingsrichtingen te formuleren.

Om welke groepen burgers gaat het? Gedacht wordt aan student-zzp'ers die geen aanspraak kunnen maken op TOZO, maar moeten lenen bij DUO. Terwijl flexwerkende studenten wel een regeling krijgen vanuit UWV. Of aan eenzame ouderen of mensen onder bewind/financieel beheer die leefgeld krijgen. Dit bedrag staat al 15 jaar vast en is niet aangepast aan de gestegen kosten van levensonderhoud. Zelfs als de BVV of vrij te laten bedrag meer ruimte biedt, mag financieel beheerder niet meer leefgeld uitgeven. Of de problematiek van bepaalde zelfstandigen met een hoger uitgavenpatroon (voorheen gemiddeld inkomen), die door corona met de TOZO regeling in de knel komen. Zij kunnen hun lasten niet betalen.

Ook is het vinden van werk vanuit de bijstand geen sinecure. Gemeenten richten zich bij de begeleiding naar betaald werk vooral op de 'kansrijken'. Tegelijkertijd zien we dat de bijstandsnorm geleidelijk wordt verlaagd in de periode 2012 tot 2035 in verband met de afbouw van de dubbele heffingskorting ('aanrechtsubsidie'). Überhaupt is de vraag of men wel rond kan komen van de huidige bijstandsbedragen (gezien de daling van de huurtoeslag, invoering van het eigen risico voor zorgkosten). Ook de normbedragen voorzieningen UWV lijken niet jaarlijks bijgesteld te worden. Zijn deze niet meer marktconform? Ook zijn er verschillen in hoogte inkomensondersteuning tussen gemeenten (= rechtsongelijkheid?).

Let wel: het is een politiek onderwerp en zit op wet- en regelgeving. Voorzichtigheid is geboden. Er moet verder worden geconcretiseerd wat we gaan onderzoeken en welke groepen.

Argumentatie: Mooi en belangrijk onderwerp – zeker ook nu tijdens de Coronacrisis – als we het concreet vanuit specifieke doelgroepen zoals Wajongers en Beschut werkers bekijken.

Prioritaire doelgroepen: jongvolwassenen.

Bron: sectoren.

#3 Zzp-ers en schuldhulpverlening

Onderzoek naar de toegang tot schuldhulpverlening voor zzp-ers (o.a. naar aanleiding van de verwachte stroom aanvragen als gevolg van coronacrisis). Worden zij – ten opzichte van een aantal jaren geleden – nu wel (sneller) geholpen bij gemeentes? Hoe ziet de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening eruit voor deze groep? Voor corona waren er allerlei problemen met de bijstand voor zelfstandigen (bbz-regeling). Hoe is dat nu?

Argumentatie: Goed om voor het eerst aandacht te hebben vanuit de Nationale ombudsman voor zelfstandigen. Mooi als vervolg op de eerdere twee onderzoeken naar schuldhulpverlening.

Prioritaire doelgroepen: zelfstandigen.

Bronnen: projectteam, EMMA focusgroepen, sectoren

#4 Jongeren en armoede als gevolg van de Coronacrisis

Armoede onder jongeren neemt enorm toe, volgens het ministerie van BZK. De gevolgen van de corona crisis verergeren de situatie. Er is extra aandacht nodig voor jongeren en toekomstige generaties bij wie de rekening van de Corona crisis terecht komt. Zorgen door Corona om toenemende armoede in brede zin, maar ook om nieuwe kwetsbare groepen zoals jongeren omdat het lastig is om werk te vinden of ontslagen worden uit flexbaan. Jongeren komen zo steeds meer in de knel, o.a.: opleiding volgen in Coronatijd, steeds meer en hogere studieschulden, kostendelersnorm maakt inwoning of kamerhuur onaantrekkelijk, betaalbare huisvesting zeer schaars, moeilijke toegang tot de arbeidsmarkt (tijdelijke en flexibele contracten) en steeds vaker schulden.

Argumentatie: Dit onderwerp komt te vroeg. We moeten eerst een goed beeld hebben van hoe de situatie voor jongeren zich ontwikkeld. De vraag is ook wat de toegevoegde waarde van de Nationale ombudsman is vanuit het perspectief van behoorlijkheid. Beter om het onderwerp jongeren/armoede mee te nemen in #2 Armoedeval voor sociaal minimum/werkende armen en in #3 Huisvestingsproblematiek (thema Fundamentele rechten).

Prioritaire doelgroep: jongvolwassenen

Bronnen: Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden, sessie dreamteams, projectteam



Leefbaarheid

Onder het thema Leefbaarheid valt een aantal onderwerpen waar de ombudsman op wil inzetten. Zo staat de totstandkoming van de nieuwe Omgevingswet wederom op de ombudsagenda, aangezien de inwerkingtreding van de Omgevingswet is uitgesteld tot 1 januari 2022. De bij dit onderwerp behorende activiteiten zullen in 2021 doorlopen.

Bovendien blijft de leefbaarheid van de Groningers die de gevolgen van de gaswinning aan den lijve ondervinden een aandachtspunt voor de ombudsman, zolang de overheid niet bij machte is om voor voortvarende en passende oplossingen te zorgen. Datzelfde geldt voor inwoners van andere gebieden, zoals bijvoorbeeld Zuid-Limburgers die de gevolgen van de kolenmijnbouw nu nog merken. Verder staat het onderwerp energietransitie op de ombudsagenda van 2020. Dit belangrijke en veelomvattende onderwerp kent een lange termijnperspectief. Dit jaar en volgend jaar positioneren we de ombudsman op dit onderwerp, dat een sterk lokaal en regionaal component heeft en linkt aan het thema Participatie en invloed. Ook speelt hier dat Europese besluitvorming van invloed is op de invulling van keuzes in Nederland. Dit wordt meegenomen in de activiteiten in de komende periode (denk aan een eventuele poldershop). De rol van de ombudsman op dit onderwerp zal in 2021 verder ingevuld worden.

#1 Omgevingswet

De Omgevingswet treedt naar verwachting in 2022 in werking. Het is de bedoeling dat de Omgevingswet het omgevingsrecht voor burgers toegankelijker en eenvoudiger maakt. Denk aan kortere procedures en geen waaier meer aan wet- en regelgeving. Dat zijn mooie uitgangspunten, die tegelijkertijd veel van burgers vragen: omgaan met het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DS) bijvoorbeeld of zelf een participatietraject opzetten of daaraan deelnemen.

In 2019 heeft de Nationale ombudsman al aandacht besteed aan de voorbereiding op de Omgevingswet. Er zijn verschillende regiobijeenkomsten met ruim 40 gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen georganiseerd. Samen met deze overheidsinstanties is een aantal aandachtspunten geïdentificeerd, die de overheid op het netvlies moet houden om het burgerperspectief in de dienstverlening in het kader van de Omgevingswet goed te kunnen borgen. Zo moet de overheid onder meer bepalen wat minimaal aan dienstverlening van haar mag worden verwacht. Hoe houdt zij haar informatie toegankelijk en begrijpelijk? Wat moet er in de organisatie van overheidsinstanties veranderen en op welke manier kunnen zij samenwerken voor een goede uitvoering van de wet? En hoe kan de overheid straks burgers ondersteunen die zelf een participatietraject moeten organiseren wanneer zij een vergunning aanvragen?

In 2020 heeft de Nationale ombudsman tijdens regiobijeenkomsten opnieuw met verschillende gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen gesproken. Hoe staat het er inmiddels met de voorbereiding voor? Zijn de eerder geformuleerde aandachtspunten nog steeds relevant? Of zijn er nieuwe bijgekomen?

Ook in 2021 blijft de ombudsman aandacht vragen voor de aandachtspunten en zullen deze verder uitgediept worden om de overheid op deze manier handvatten te geven. Gedacht kan worden aan een visie op participatie onder de Omgevingswet, een kader voor de beoordeling van klachten over overlast van vergunningsvrije activiteiten en randvoorwaarden voor integrale samenwerking.

Argumentatie: staat al op de Ombudsagenda 2020 en is vervolg op de verkenning uit 2020. Gaat in 2021 concrete handvatten opleveren.

#2 Energietransitie

De energietransitie is complex en veelomvattend en zal grote veranderingen teweegbrengen voor de overheid, burgers en bedrijven. Ook hier zal de overheid het burgerperspectief in haar voorbereidingen en dienstverlening moeten borgen. Wat mogen burgers met betrekking tot de energietransitie van de overheid verwachten? De Nationale ombudsman kan bij uitstek aandacht vragen voor het burgerperspectief en voor 'uitdagingen van de toekomst', waarmee de overheid naar verwachting zal worden geconfronteerd. Wat is de rol van de overheid, wanneer burgers te maken hebben met private partijen en er met hen niet uitkomen? Waar moeten zij dan zijn voor zeggenschap of een klacht? Hoe zorgt de overheid ervoor dat er geen kloof ontstaat tussen burgers die wel en niet mee kunnen doen? Verder is energietransitie voor veel burgers nog een abstract begrip en een 'ver van hun bed-show'. Hoe zorgt de overheid ervoor dat burgers behoorlijk worden geïnformeerd, zodat zij zich kunnen voorbereiden en bijvoorbeeld weten waar ze welke subsidies kunnen aanvragen? De Nationale ombudsman heeft in 2020 deze en andere 'uitdagingen van de toekomst' verkend. Zo hebben we bijvoorbeeld tijdens regiobijeenkomsten gesproken met gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen. Ook hebben we gesprekken gevoerd met provincies en exploitanten van windmolenparken. In 2021 gaat de Nationale ombudsman hierover verder in gesprek met burgers, de overheid en andere stakeholders om handvatten te bieden voor hoe om te gaan met de verschillende uitdagingen en daarbij het burgerperspectief niet uit het oog te verliezen. Daarnaast zal worden onderzocht welke vraagstukken andere ombudsmannen in Europa zien en hoe zij hierin staan.

Argumentatie: staat al op de Ombudsagenda 2020 en is vervolg op de verkenning uit 2020. Mooie link met het onderwerp publiek/privaat.

#3 Langetermijn gevolgen mijn- en gaswinning in Nederland

De ombudsman blijft zich hiermee ook in 2021 bezig houden en aandacht vragen voor het perspectief en de behoeften van de Groningers. Naar verwachting zullen in 2021 minimaal twee werkbezoeken worden gehouden en zullen we in gesprek blijven met BZK, EZK en andere stakeholders. Mogelijk wordt dit onderwerp in 2021 nog verder verbreed naar andere regio's met mijnbouwschade, bijvoorbeeld Zuid-Limburg (en Drenthe?).

Argumentatie: Belangrijk om aandacht voor dit onderwerp vast te houden en breder te trekken.

#4 Infrastructuur CN

Vanuit de overheid worden verschillende subsidies verstrekt, die als doel hebben om een goede infrastructuur te borgen. De Nationale ombudsman ziet dat de infrastructuur in Caribisch Nederland in de praktijk desalniettemin gebrekkig is. Dat ziet op verschillende terreinen: water, wegen, elektriciteit, telecom (4G/wifi). Wat mogen burgers hierin van de overheid verwachten? Hoort het bij de rol van regiehouder om daar waar nodig in te grijpen, ook al zijn er gelden verstrekt?

Argumentatie: Een mooi concreet en herkenbaar leefbaarheidsonderwerp. ██████ en Reinier hebben dit gesignaleerd tijdens een bezoek. Hier kan ook de link met Europees Nederland worden gelegd.

Bron: Team CN en Reinier

Voorblad interne afspraak met ambtsdrager

Onderwerp	Bespreking short list Ombudsagenda 2021
Datum afspraak	2-11-2020
Gevraagde beslissing	Welke activiteiten/onderwerpen moeten op de Ombudsagenda 2021 komen?
Van	██████████
Bijlagen	Shortlist OA 2021

Inhoudelijke toelichting *(aanleiding)*

Sinds wij elkaar voor het laatste gesproken hebben over de OA 2021 (op basis van een long list aan ideeën die we als project team hadden verzameld op basis van allerlei strategische documenten van collega onderzoek- en adviesinstituten en de EMMA focusgroep verslagen), hebben we allerlei interne en externe sessies georganiseerd en zijn we nu tot een short list met onderwerpen gekomen voor de OA 2021.

Per activiteit geven we de argumentatie van de dreamteams/sectorhoofden aan waarom dit onderwerp wel of niet op de OA 2021 zou moeten komen (of liever op de sectoragenda of anderszins aandacht moet krijgen of helemaal geen aandacht).

We horen nu graag van jou **welke onderwerpen jij op de OA 2021 zou willen hebben** (en welke per se niet). Er valt dus nog wel wat te kiezen want we kunnen niet alles doen wat er nu op staat. En misschien mis je nog wel onderwerpen.

Verder graag jouw reactie op **de tekst over de SDG's** die ik nu heb opgenomen in de shortlist. Deze tekst is afkomstig van het SDG team en moet nog toegespitst worden op Thema Armoede en onderliggende speerpunten van SDG 1. Misschien moeten we een dergelijke tekst over de SDG's ook opnemen in het Voorwoord (naast in de begeleidende tekst bij het thema).

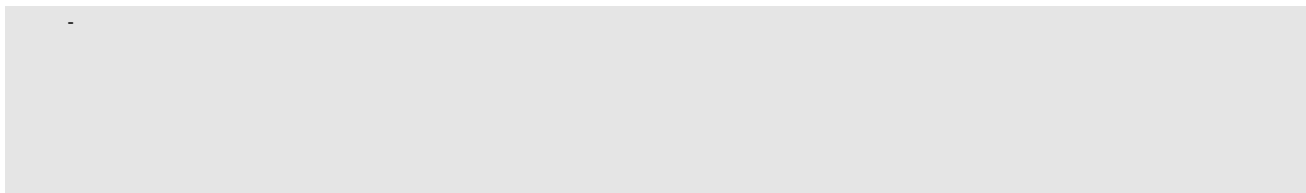
Proces *(benoem kritische deadlines en hoe een eventueel vervolgproces er uit ziet)*

- 9 november MT ambtsdragers overleg: bespreking concept versie OA 2021 (die we schrijven op basis van ons gesprek maandag a.s.). Doel: definitieve keuze onderwerpen maken.
- Eind november: de projectleiders en het projectteam leveren definitieve teksten aan inclusief Voorwoord. Deze teksten zullen vervolgens aan jou voorgelegd worden.
- Binnenkort volgt ook een Communicatieplan en – planning rondom de OA 2021. Die zullen we ook met jou delen.

Eerdere afstemming *(intern en/of externe partijen)*

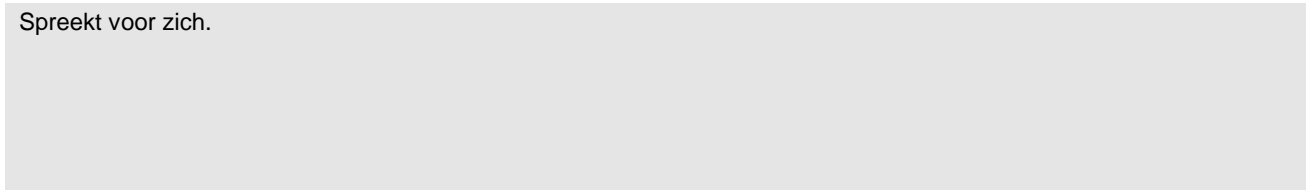
Het proces sinds ons laatste gesprek is als volgt geweest:

- Brainstormsessies van de sectoren intern en onderling over ideeën voor de sectoragenda en OA 2021;
- Online brainstormsessie met 40 externen vanuit de professionele praktijk en de onderzoek- en advieswereld;
- Online sessie met de dreamteams om eerste selectie van ideeën te maken;
- Online sessie met de sectorhoofden en de projectleiders om eerste selectie te bespreken;
- Interne brede consultatie met alle collega's;
- Input Veteranen ombudsman per mail aangeleverd;
- Input Kinderombudsman per mail aangeleverd;
- Short list Ombudsagenda 2021 wordt do a.s. met Joyce besproken.



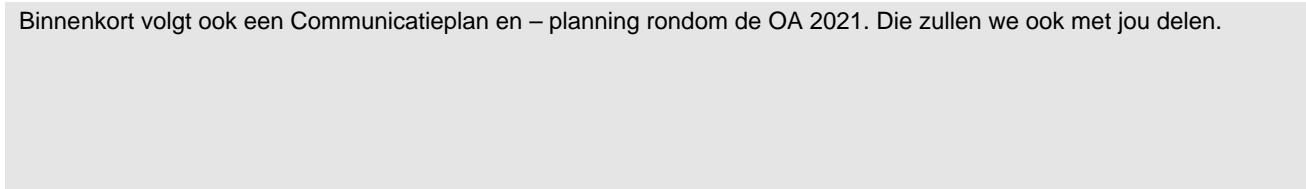
Ombudsagenda en/of missie en visie No

Spreekt voor zich.



Communicatie

Binnenkort volgt ook een Communicatieplan en – planning rondom de OA 2021. Die zullen we ook met jou delen.



Afgestemd met

Sector/Afdeling

Naam

Bijzonderheden

Margrite	
Joyce (volgt)	
SA-ers, dreamteams, sectorhoofden, coordinatoren	

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Concept Ombudsagenda 2021		
Van	[REDACTED]		
Aan	Anders	MT-ambtsdragersoverleg	
Datum behandeling	9 november 2020		
Doel van bespreking	Ter besluitvorming		
Beslis-/discussiepunten	<ul style="list-style-type: none">- Zijn dit de onderwerpen die we definitief op de Ombudsagenda 2021 willen hebben?- Zijn er concrete aanvullingen/aanpassingen op de onderwerpen vanuit de ambtsdragers en/of het MT?- Is de omvang van deze concept Ombudsagenda te behappen qua capaciteit en andere activiteiten (zoals de sectoragenda's van de No en jaarplan KOM)?- De SDGs spelen voornamelijk geen rol in de OA 2021 in verband met de coronacrisis waardoor aandacht voor de SDGs nu niet opportuun is. Kan iedereen zich daarin vinden?		
Voorgeschiedenis / context	<p>De totstandkoming van deze concept OA 2021 kende de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Brainstormsessies van de sectoren intern en onderling over ideeën voor de sectoragenda en OA 2021;- Online brainstormsessie met 40 externen vanuit de professionele praktijk en de onderzoek- en advieswereld;- Online sessie met de dreamteams om eerste selectie van ideeën te maken;- Online sessie met de sectorhoofden en de projectleiders om eerste selectie te bespreken;- Interne brede consultatie met alle collega's;- Input Veteranen ombudsman per mail aangeleverd;- Input Kinderombudsman per mail aangeleverd;- Short list Ombudsagenda 2021 vorige week besproken met Joyce, Margrite en Reinier		
Samenvatting / toelichting	<p>De planning voor de komende tijd:</p> <ul style="list-style-type: none">- Begin december leveren projectleiders en projectteam de definitieve teksten aan inclusief Voorwoord. Deze zullen halverwege december voorgelegd worden aan de ambtsdragers en vervolgens geredigeerd.- De planning is om de derde week januari 2021 de OA 2021 te publiceren. We zullen hier een (online) event om heen organiseren, naast alle andere reguliere communicatie-activiteiten zoals een persbericht, de digitale aanbieding en verzending, de aanbiedingsbrieven aan de relevante kabinetsleden, Hoger Colleges van Staat en vertalingen. Communicatieplan volgt ook begin december.		
Financiële gevolgen	Nee	Omvang: [REDACTED] dekking: [REDACTED]	
Afgestemd met MT-lid	[REDACTED]		
Eerder behandeld in	SA overleg, MT, dreamteams, individuele gesprekken ambtsdragers		
Spelen er privacyaspecten?	Nee	[REDACTED]	
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee	[REDACTED]	
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee	[REDACTED]	

Mogelijke risico's/bezwaren	n.v.t.
Communicatie	Extern
OR	N.v.t.
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	
Bijlagen	Concept Ombudsagenda 2021

Let op! (hieronder tekst notitie invoegen)

[Redacted area]

CONCEPT OMBUDSAGENDA 2021

4 november 2020

Inhoud

Fundamentele rechten.....	3
Participatie en invloed	6
Toegang tot voorzieningen	7
Armoede	11
Leefbaarheid	13

Afwegingen

Bij de samenstelling van de concept ombudsagenda hebben we geprobeerd een balans te vinden tussen de volgende elementen:

- Voldoende aandacht voor de **prioritaire doelgroepen** uit het EMMA zichtbaarheidsonderzoek. De jongvolwassenen krijgen daarbij de meeste aandacht (Fundamentele rechten, Toegang tot voorzieningen en Armoede). Daarnaast hebben we ook activiteiten op de lijst staan voor alle andere doelgroepen: vluchtelingen en migranten (Fundamentele rechten), alleenstaande ouders (Fundamentele rechten, Armoede), alleenstaande ouderen (Toegang tot voorzieningen), oudere mantelzorgers (Toegang tot voorzieningen) en zelfstandigen (Armoede) en natuurlijk kinderen (komen in bijna alle thema's terug).
- Voldoende aandacht voor problematiek in **Caribisch Nederland**. Zowel in de thema's Fundamentele Rechten, Armoede als Leefomgeving.
- Voldoende aandacht voor **coronagerelateerde vraagstukken** met projecten die specifiek over het onderwerp gaan zoals Toegang tot voorzieningen (#4 Lessons learned tijdens de Coronacrisis) en onder Armoede (#3 zzp-ers en schuldhulpverlening).
- Activiteiten die **vorig jaar ook op de Ombudsagenda** stonden en nieuwe activiteiten. Er komen nu vijf activiteiten terug: #2 Amv's en 18-/18+ problematiek (Toegang tot Voorzieningen), #1 Armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen in Caribisch Nederland (Armoede), #1 Omgevingswet (Participatie en invloed), #2 Energietransitie (Participatie en invloed), #3 Langetermijn gevolgen mijn- en gaswinning in Nederland (Participatie en invloed).
- Voldoende activiteiten waarin de **Nationale ombudsman en de Kinderombudsman** samen op zouden kunnen trekken: #3 Huisvestigingsproblematiek (Fundamentele rechten), #2 Amv's en 18-/18+ problematiek (Toegang tot Voorzieningen), #3 Rechten en zorgen mantelzorgers (Toegang tot voorzieningen), #8 Klachten over klachtafhandeling bij Gecertificeerde Instellingen (Toegang tot voorzieningen), #1 Armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen in Caribisch Nederland (Armoede).

Verder hebben we in het selectieproces ook gekeken naar de eerder vastgestelde voorwaarden voor de Ombudsagenda 2021:

- Vallen sowieso onder een van de thema's;
- Betreffen onderwerpen waarop de Nationale ombudsman en/of de Kinderombudsman en/of de Veteranenombudsman vanuit zijn rol het verschil kan maken/ iets toe kan voegen;
- Betreffen onderwerpen met een brede(re) scope en impact (i.e. ofwel grote impact voor een kleinere groep burgers ofwel impact voor een grote groep burgers). Kleinere onderwerpen vinden hun plek op de andere activiteitenplanningen;

- Betreffen liefst onderwerpen die actueel zijn en aansluiten bij brede maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de impact van het Corona virus;
- Zijn deels onderwerpen waarbij sprake is van samenwerking tussen de Nationale ombudsman en/of de Kinderombudsman en/of de Veteranenombudsman;
- Betreffen voor de Nationale ombudsman bij voorkeur de doelgroepen die we geprioriteerd hebben op basis van het EMMA onderzoek.



Fundamentele rechten

De Raad van Europa heeft in maart 2019 de *Venice Principles* uitgebracht. De eerste onafhankelijke internationale standaarden voor het instituut ombudsman. De Raad stelt hierin o.a. dat de ombudsman de hoeder van de fundamentele rechten is. Met dit thema en bijbehorende activiteiten in de

Ombudsagenda 2021 willen we bijdragen aan de versteviging van de positie van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman op het terrein van de fundamentele (kinder)rechten.

We zien tijdens de Coronacrisis veel publieke discussies over allerlei fundamentele rechten, van zowel volwassenen als kinderen en jongeren. Denk aan privacy, volksgezondheid, demonstratie en bewegingsvrijheid. Maar ook kwesties als de situaties rond vluchtelingen en de steeds verder oplopende woningnood raken aan de fundamentele rechten van burgers. In Caribisch Nederland zijn basisvoorzieningen zoals voedsel en water niet voor iedereen vanzelfsprekend en staan fundamentele rechten van burgers onder druk. In de maatschappij blijven de fundamentele rechten van burgers, ongeacht hun leeftijd, in relatie tot overheidshandelen onverminderd relevant.

#1 Ombudsvisie behoorlijk gebruik data en algoritmes

Nu het debat over algoritmegebruik door de overheid breed gevoerd wordt en richtlijnen worden opgesteld en getoetst, wil de Nationale ombudsman vanuit zijn expertise een bijdrage leveren aan dit debat met een ombudsvisie op het behoorlijk omgaan met (resultaten van) algoritmen vanuit het burgerperspectief. Voor de ombudsman is het van belang dat de overheid 'eerlijk, begripvol en simpel' is. Door dat te zijn, wekt de overheid vertrouwen bij de burgers. Algoritmegebruik kan de afstand tussen burger en overheid vergroten omdat het in de plaats komt of kan komen van ambtelijke (en persoonlijke) dienstverlening. Daarmee is de overheid niet altijd meer 'begripvol, eerlijk en simpel' en kan er wantrouwen bij de burgers ontstaan. Een visie van de ombudsman op wat de burger mag verwachten van de overheid bij algoritmegebruik kan bijdragen aan het (behouden van) vertrouwen van burgers in de overheid. Vanuit het burgerperspectief en de positie van de ombudsman zijn met name de procedurele rechten (recht op een effectief rechtsmiddel) en de gelijkheidsrechten (recht op gelijke behandeling, non-discriminatie) interessant.

Argumentatie: dit traject loopt al, de afronding vindt plaats in 2021. Mooi onderwerp om in de etalage te zetten; stond nog niet op de Ombudsagenda 2020.

#2 Detentie in Caribisch Nederland

Tot op heden is het zo dat als mensen – waaronder ook veel jongvolwassenen – van Saba of St Eustatius een straf moeten uitzitten, ze naar Bonaire moeten voor de gevangenis. Dat is ver van hun familie vandaan (1000 km; één dag reizen). Er zou een gevangenis op St Eustatius komen, maar deze gaat waarschijnlijk niet door. Re-integratie zou wel op het eiland kunnen plaatsvinden. We willen daarom een onderzoek doen naar de impact van detentie op een ander eiland dan waar de gedetineerde vandaan komt en naar re-integratiemogelijkheden op de verschillende eilanden.

Een mogelijke aanvulling op het onderwerp is het volgende: Het blijkt dat gedetineerden in Caribisch Nederland in vergelijking met gedetineerden in Europees Nederland (nog steeds) beperkt zijn in hun klachtrecht. Zij kunnen over minder onderwerpen klagen. Verder hebben zij geen mogelijkheid om in beroep te gaan tegen een uitspraak van de beklagcommissie. Eerdere aanbevelingen van de Raad voor de Rechtshandhaving (in samenwerking met de Nationale ombudsman) en het College van de rechten van de Mens om dit wel te borgen zijn vooralsnog niet door de minister opgevolgd. Dit kunnen we eventueel in dit onderzoek meenemen.

Dit project leent zich voor eventuele samenwerking met de ombudsmannen van Curaçao en Sint Maarten. Op Curaçao en Sint Maarten is de problematiek weliswaar anders (gedetineerden verblijven hier in mensonterende omstandigheden en de gevangenis op Curaçao wordt ook gebruikt om vluchtelingen uit Venezuela op te vangen), maar deze problematiek kun je wel scharen onder het thema Fundamentele rechten.

Argumentatie: dit is een mooi concreet onderwerp dat al lang op ons lijstje staat. Vraag is nog wel even of het klachtrecht deel mee willen nemen of dat het beter is om daar een ander onderzoek van te maken.

Deels prioritaire doelgroep: jongvolwassenen

Bron: Team CN

#3 Huisvestingsproblematiek

Huisvesting is essentieel om mee te kunnen doen in de samenleving. Voor allerlei kwetsbare groepen is dit echter een probleem. De Kinderombudsman is in 2020 met een onderzoek gestart naar de effecten van huisvestingsproblematiek voor kinderen en jongeren. Met dit onderwerp op de ombudsagenda kunnen we vragen om aandacht voor het perspectief van verschillende groepen burgers op de krappe woningmarkt. We kunnen daarbij de rol van de overheid – en de diverse overheidsinstanties – benoemen. Optie is het schrijven van één algemene visie op deze rol en specifiek ingaan op de problematiek van één of meerdere groepen. Het perspectief van kinderen en het verschil in mandaat tussen Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zal hierbij ook moeten worden meegenomen. De invulling hiervan kan verder bekeken worden als het nu – nu lopende – onderzoek van de Kinderombudsman op dit onderwerp is afgerond.

Mogelijke groepen om als invalshoek te nemen zijn:

- Nieuwe statushouders. We zien keer op keer dat statushouders nog lang in azc's moeten wonen na verkrijgen verblijfsvergunning. Dit zorgt voor problemen bij opvang asielzoekers (opvang zit vol) maar ook voor problemen bij een goede inburgering door het niet kunnen starten met het leven in Nederland. Interessant is nu te bekijken wat de rol van de provincies is. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de huisvesting van statushouders. De provincie ziet hierop toe. Hoe vullen zij die rol in? Escalatieladder blijkt niet te werken.
- Remigranten: Nederlanders die willen terugkeren naar NL na eerder emigratie naar het buitenland ervaren hierbij tal van problemen (o.a. inschrijving BRP erg moeilijk).
- Gezinnen met kinderen
- Jongvolwassenen/studenten
- Gehandicapten
- Vrouwen die uit een opvang willen
- Ex-gedetineerden
- Starters
- Daklozen

Eventueel geschikt om met de lokale ombudsmannen (grote steden) op te pakken.

Argumentatie: Belangrijk actueel onderwerp dat we vanuit brede doelgroepenproblematiek (in fasen) kunnen aanvliegen. Perspectief van Fundamentele rechten is interessant omdat het dan vanuit de positieve verplichting van de overheid op basis van internationale verdragen benaderd kan worden (en de bijbehorende verwachtingen die verschillende groepen mogen hebben). Dit heeft ook een link met SDG 16. De No en de KOM kunnen samenwerken op dit onderwerp.

Prioritaire doelgroepen: vluchtelingen en migranten, jongvolwassenen en (alleenstaande) ouders (vanwege speciale rechten van het kind)

Bron: sectoren

#4 De maatschappelijke agenda 2021 volgens kinderen

In 2020 heeft de Kinderombudsman zijn tweejaarlijkse vragenlijst online gezet om van kinderen in Nederland zélf te horen hoe het met hen gaat en waar zij tegenaan lopen. Op basis van de

bevindingen uit deze vragenlijst zullen we in 2021 verschillende verantwoordelijke partijen aanspreken, die naar aanleiding van deze resultaten in actie moeten komen. De bevindingen zullen in verschillende activiteiten van de Kinderombudsman meegenomen worden om een bepaald issue te adresseren.

Bron: Kinderombudsman

#5 Positie van vluchtelingen in Caribisch Nederland

Een onderzoek vanuit het perspectief van Bonaire en de vluchtelingen die vanuit Venezuela daar komen. Bonaire ontkent de aanwezigheid van vluchtelingen tot op heden, maar via allerlei bronnen horen we dat de situatie ernstig is. Een belangrijke vraag is nu of deze vluchtelingen op Bonaire een eerlijk proces krijgen.

Het onderwerp leent zich voor samenwerking met de andere ombudsmannen in het Caribisch gebied.

Argumentatie: In eerste instantie hadden we dit als een groot project vanuit Koninkrijk Nederland neergezet, daar waren twijfels over. Reinier heeft nu geopperd om het wel te agenderen, maar klein te houden en alleen te richten op CN en in samenwerking met de andere ombudsmannen.

Prioritaire doelgroep: vluchtelingen en migranten.

Bronnen: Team CN, Reinier/Joyce



Participatie en invloed

Binnen het thema Participatie en invloed worden onderwerpen belicht vanuit de noodzaak dat de overheid haar burgers de kans geeft om invloed uit te oefenen op beslissingen die de burgers raken. Naast de parlementaire democratie geldt dat burgers zeker bij beslissingen die hen meer rechtstreeks raken of waar zij een rechtstreeks belang bij hebben, gehoord willen worden en voldoende willen worden geïnformeerd. Voor kinderen is dit een recht dat expliciet opgenomen is in het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Op deze manier kunnen zij hun mening uiten, met (de gevolgen van) de beslissingen rekening houden en voelen zij zich niet overvallen. Binnen het thema Participatie en invloed heeft de Nationale ombudsman de afgelopen jaren vooral ingezet op onderwerpen op het gebied van de directe leefomgeving. Dit jaar willen beide ombudsmannen ook aandacht vragen voor participatie en invloed bij andere onderwerpen. In het publieke debat is bovendien meerdere malen opgeroepen om jongeren te betrekken bij diverse Corona-maatregelen; dit onderwerp kan daarom in 2021 bijzonder relevant worden, zeker voor de Kinderombudsman. Maar ook andere bevolkingsgroepen willen mogelijk invloed uitoefenen op maatregelen die hen aangaan. Daarnaast is de participatie van burgers (waaronder ook kinderen en jongeren) een onderwerp dat Rijksbreed (zie de staatscommissie Parlementair Stelsel onder leiding van Johan Remkes) en lokaal steeds meer aandacht krijgt.

#1 Decentralisaties bekeken vanuit burgerbetrokkenheid

De decentralisaties zijn inmiddels vijf jaar oud. Dit jaar zijn door diverse instituten evaluaties uitgevoerd. Nationale ombudsman kan in 2021 hierop aansluiten met speciale aandacht voor het burgerperspectief: hoe zorgt de overheid ervoor dat de burger invloed kan uitoefenen op zijn/haar situatie? Meer in het bijzonder zien we dat publieke taken worden uitbesteed aan private partijen. Denk bijvoorbeeld aan de verstrekking van hulpmiddelen op grond van de Wmo, jeugdhulp, huishoudelijke hulp en begeleiding. Wat is de rol van de overheid als regiehouder, daar waar niet altijd een juridische rol is? Oftewel: waar kan een burger terecht als hij zeggenschap wil of een klacht heeft?

Argumentatie: Een mooie verdere en concrete invulling van het project publiek/privaat dat voort is gekomen uit het congres in 2019. En hiermee blijven wij ook aandacht vragen voor de gevolgen van de decentralisaties. Onze meerwaarde is het terugblikken vanuit het burgerperspectief. Belangrijk om aan te sluiten bij wat andere (onderzoeks)organisaties op dit vlak hebben gedaan.

Bron: sessie met externen, sectoren, sessie dreamteams en EMMA focusgroepen

#2 Het beste besluit voor het kind (toolkit toepassing 3IVRK)

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.

Bron: Kinderombudsman



Toegang tot voorzieningen

Onder het thema toegang tot voorzieningen is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de toegang tot zorg en begeleiding. De decentralisaties, de uitbesteding van taken aan private partijen en de versnipperde wetgeving spelen daarbij een grote rol. Steeds speelt dat wetten en regels allerlei mogelijkheden bieden die voor een behoorlijk deel van de burgers goed werken. Voor het resterende deel geldt dat niet. Ofwel doordat hun situatie complexer is, zoals blijkt uit het onderzoek naar Passend onderwijs van de Kinderombudsman, ofwel door minder zelfredzaamheid, zoals bijvoorbeeld in het onderzoek Borg de Zorg van de Nationale ombudsman naar voren kwam. Deze, meer kwetsbare, groepen dreigen buiten de boot te vallen. Voor die groepen kwetsbare burgers blijft het zaak om de knelpunten te adresseren en oplossingsrichtingen aan te dragen. Zo speelt bijvoorbeeld de vraag in hoeverre mensen voldoende gebruik maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben.

De Coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat voor sommige groepen meer mogelijk was (bv tijdelijke opvang van dak- en thuislozen). Voor andere groepen gold juist dat zij niet of minder gebruik konden maken van voorzieningen (bijvoorbeeld minder wmo-voorzieningen en jeugdhulp beschikbaar, geen fysiek onderwijs). De Coronacrisis is nog niet voorbij, het blijft mogelijk dat er nieuwe maatregelen getroffen worden waarbij de toegang tot voorzieningen onder druk komt te staan. Tegelijkertijd zullen de economische gevolgen van de Coronacrisis eveneens invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen.

#1 Onderbenutting voorzieningen

In hoeverre is de overheid proactief in het aanbieden van toegang tot voorzieningen? Doen overheidsvoorzieningen voldoende om ervoor te zorgen dat kwetsbare mensen gebruik kunnen maken van voorzieningen waar zij recht op hebben? Of is er sprake van onderbenutting van voorzieningen door onbekendheid bij burgers? De overheid kan informatie verstrekken en mogelijke andere acties uitvoeren om ervoor te zorgen dat kwetsbare burgers zoveel mogelijk gebruik maken van de voorzieningen waar zij recht op hebben.

Dit speelt bijvoorbeeld bij het UWV waar uit onderzoek blijkt dat beschikbare regelingen onderbenut worden, maar mogelijk ook bij wmo-zorg, toeslagen, respijtzorg voor mantelzorgers, clientondersteuning, huurtoeslag ouderen en schuldhulpverlening. Op deelgebieden wordt hier al onderzoek naar gedaan.

De één-loket-gedachte, de ketensamenwerking, de informatieverstrekking en vormen van *outreaching* overheid via bijvoorbeeld het automatisch aanbieden van toegang tot voorzieningen aan burgers bijvoorbeeld op basis van verantwoorde digitale profilering kunnen daarbij aan bod komen. Een mogelijke invulling van het onderwerp/onderzoek is gebruik te maken van verschillende voorbeelden om aan te geven wat wel of niet werkt.

Argumentatie: Mooi onderwerp dat vanuit verschillende doelgroepen in fases te benaderen is. Interessant om te starten met (alleenstaande) ouderen. Kan ook gekoppeld worden aan digitalisering (als rode draad) en voorbeelden van behoorlijk overheidsoptreden tijdens de Coronacrisis (zoals regelingen voor ondernemers, onderdak voor daklozen).

Prioritaire doelgroepen: (Alleenstaande) ouderen later eventueel andere prioritaire doelgroepen.

Bronnen: ██████████/WIO/projectteam, EMMA focusgroepen, Reinier

#2 Alleenstaande minderjarige vreemdelingen

Het onderzoek naar amv's (18-/18+) loopt in 2021 door.

Argumentatie: Project staat op de Ombudsagenda 2020 en gaat binnenkort van start, loopt door in 2021. De No en de KOM samen kunnen eventueel vervolg geven in kader van de dynamische ombudsagenda met onderzoek naar jongeren die uit de jeugdzorg komen en het risico lopen zwerfend te worden.

Prioritaire doelgroep: jongvolwassenen

Bron: Ombudsagenda 2020

#3 Rechten en mogelijkheden mantelzorgers

Mantelzorgers lijken steeds meer in de knel te komen. Dit komt onder meer door bezuinigingen van gemeenten, waardoor meer hulp, zoals huishoudelijke hulp en begeleiding, op hun schouders terecht komt. Er is nog steeds te weinig maatwerk in de ondersteuning van mantelzorgers. Te vaak worden standaard pakketten aangeboden zonder te kijken wat echt nodig is. Uit eerder onderzoek van de Kinderombudsman bleek dat jonge mantelzorgers bijvoorbeeld de ondersteuning van andere volwassenen missen om de mantelzorg draagbaar te houden. Voor alle mantelzorgers geldt dat deze zorgtaak impact heeft op hun persoonlijke leven, arbeid, enz. Er is ook een link te leggen met de steeds verder terugtrekkende overheid: private partijen en burgers die (zorg)taken uitvoeren worden steeds belangrijker. En zeker ook door coronatijd, waarin veel zorg is afgeschaald. Met name dagbesteding en andere vormen van overname van zorg, zoals respijtzorg, zijn er niet of nog niet opgestart. Verder is er onduidelijkheid over hun zelfstandige positie (zie o.a. rapport van de aanjager voor respijtzorg) en vergoedingen waarvoor zij in aanmerking kunnen komen. Uit het EMMA focusgroepenonderzoek blijkt dat 1 op de 5 mantelzorgers moeite heeft om de kosten voor mantelzorgers op te brengen. Het gaat dan om reiskosten, telefoonkosten, etc.

Aansluiten bij rapporten Borg de zorg, Blijvende zorg, en de oproep van mantelzorg.nl op 18 september 2020 'Hoor je mij wel?'.

Argumentatie: Een belangrijke prioritaire doelgroep om aandacht aan te geven vanwege een terugtrekkende overheid waardoor mantelzorgers op allerlei manieren steeds meer belast worden (ook in relatie tot Covid-19). Dit project leent zich uitstekend voor samenwerking tussen de No en de KOM, omdat er ook kinderen zijn die mantelzorger zijn.

Prioritaire doelgroep: (oudere) mantelzorgers

Bron: sectoren

#4 Lessons learned tijdens de Coronacrisis

Onderzoek op basis van het 'notitieboekje van Reinier': wat ging er nu juist goed in de dienstverlening van overheid aan de burger in deze coronacrisis? Welke toegang tot voorzieningen liep ineens wel soepel? Wat bleek nu ineens wel te kunnen met stoom en kokend water? En wat ook niet? Hoe kunnen we dat vasthouden, ook buiten crisistijd? Zie ook onderzoek van de lokale ombudsman in Rotterdam (eind oktober).

Reinier constateert dat er hier en daar echt resultaat voor dak- en thuislozen wordt geboekt, ook op de punten die wij in onze brieven eerder hebben genoemd. Wat doen gemeentes nu als het gaat om aanbevelingen van Blokhuis? Goede vraag is ook hier: wat heeft de Coronacrisis dak- en thuislozen nu opgeleverd in positieve zin? Andere voorbeelden zijn online lesgeven (ook in combinatie met meer rust voor 'jeugdzorg' gezinnen), steunpakketten voor ondernemers (incl TOZO regeling).

Argumentatie: Een actueel onderzoek dat we vanuit een positieve bril naar overheidshandelen kunnen benaderen. Resultaten zijn ook mooi om op terug te pakken als we weer een stroperige overheid terug zien. Heeft nog wel een verdere concretiseringslag nodig met meerdere goede

voorbeelden waaruit blijkt welke kant aanbevelingen vanuit de Nationale ombudsman op kunnen gaan. Dit onderzoek zou in samenwerking met de Kinderombudsman kunnen.

Bronnen: sectoren, sessie dreamteams

#5 Vervolg MijnOverheid

Digitale toegankelijkheid: een vervolg op het rapport 'Hoezo MijnOverheid?' Welke verbeteringen en welke knelpunten bestaan er nog? Eventueel inzoomen op de problematiek van vertegenwoordiging (hulp aan kwetsbare mensen) en de buitenlandproblematiek.

Kan eventueel ook vanuit de sectoren opgepakt worden.

Argumentatie: Belangrijk om op dit onderwerp een terugblikonderzoek te doen; Knops heeft veel aandacht voor het onderwerp maar is er in de praktijk ook veel veranderd? Dit onderzoek klein klein gehouden worden.

Bron: sessie dreamteams

#6 Onderzoek naar opvang van veteranen bij acute nood

De afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman klachten ontvangen van veteranen of relaties over de wijze waarop omgegaan wordt met veteraan in acute nood. Hoewel het Veteranenloket een 24/7 functie heeft met o.a. maatschappelijk werk en zorg coördinatie, zien wij in de praktijk dat noodopvang afwezig is. Volgens het loket behoort dit niet tot de taak. Denk hierbij aan veteranen met suïcide neigingen, ernstige ptss zoals bevriezing of agressie (in huiselijke sfeer). Soms met huisuitzetting of opgelegde tijdelijke huisverbod (o.a. wet tijdelijk huisverbod: afkoelperiode) tot gevolg. Het Leger des Heils of de Kessler stichting zijn plekken waar mensen zonder onderdak terecht kunnen, maar dit is voor een psychisch (zwaar) beschadigde veteraan geen optie. In de praktijk zijn het de regionale veteranen inloophuizen die soms bijspringen en een veteraan opvangen. Met alle goede intenties maar dit past niet in hun taak en zij ontberen de kennis en middelen. Ditzelfde geldt voor de beschermd wonen locatie voor veteranen in Eelde; zij zijn ingericht voor lang verblijf en bieden begeleid wonen maar zijn geen crisisopvang.

Centraal in dit onderzoek staat de (toegang) tot acute opvang en noodzakelijke zorg: Is in het huidige zorgsysteem voor veteranen het perspectief van de veteraan in acute nood geborgd? Kader van dit onderzoek is de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft naar veteranen en zijn/haar relaties op grond van de Veteranenwet uit 2014.

Bron: Team Veteranenombudsman

#7 Terugblik onderzoek re-integratie Defensie

In 2018 deed de Veteranenombudsman onderzoek naar re-integratie bij Defensie. Defensie ondersteunt zwaargewonde veteranen met intensieve trajecten en opleidingen. Als deze re-integratietrajecten doorgaans langer duren dan twee jaar, legt het UWV aan Defensie alsnog een loonsanctie op. Zowel de Nationale ombudsman als de Veteranenombudsman ontvingen de afgelopen jaren tientallen klachten over het gebrek aan aandacht en begeleiding bij ziekteverzuim, en ontvangen deze klachten nog steeds. Wanneer deze militairen en veteranen ziek zijn, hebben zij vaak het gevoel aan hun lot overgelaten te worden. Dit heeft grote invloed op hun persoonlijk leven. In april 2018 startte de ombudsman daarom een onderzoek naar deze klachten en signalen. Naast gesprekken met beide instanties werd in juli 2018 een rondetafel georganiseerd met betrokken bestuurders en deskundigen. Uit het onderzoek bleek dat gebrek aan kennis, late overdracht en onzorgvuldige registratie de grootste knelpunten zijn in de re-integratieketen bij Defensie. Het is aan Defensie om uitvoering te geven aan de verbetertrajecten die werden ingezet, zo was de reactie van

Defensie. Al deze trajecten moeten leiden tot verbetering van kennis, ondersteuning en regie op de re-integratieketen. Daarnaast deed de Veteranenombudsman aan Defensie én het UWV de aanbeveling om samen te onderzoeken welke ruimte de Veteranenwet en de Wet verbetering poortwachter bieden om maatwerk toe te passen.

In 2021 volgt een terugblik op dit onderzoek om vast te stellen of de kennis, ondersteuning en regie daadwerkelijk zijn verbeterd. Dit vanuit de “monitorende” taak die de ombudsman heeft.

Bron: Team Veteranenombudsman

#8 Klachtafhandeling door Gecertificeerde Instellingen (GI's)

Bij de Kinderombudsman en bij de Nationale Ombudsman komen al langere tijd klachten binnen over de klachtafhandeling bij Gecertificeerde Instellingen (GI's). In 2021 zal er een verdiepende analyse van deze klachten plaatsvinden om daarmee de klachtafhandeling bij GI's te verbeteren. Welke rode draden zien wij in de klachten die we hierover binnen krijgen? Welke verbeteringen kunnen GI's hierin doorvoeren?

Argumentatie: Dit onderwerp staat reeds op de sectoragenda van WZ; de Kinderombudsman wil het graag samen doen en op de Ombudsagenda zetten. Afsproken is dat de KOM het voortouw neemt in dit onderzoek en de No volgt.

Bron: Kinderombudsman en sector WZ



Armoede

Nog steeds leeft bijna een half miljoen Nederlandse huishoudens in armoede, waaronder ook gezinnen met minderjarige kinderen. Met name zzp-huishoudens en niet - westerse huishoudens lopen risico op armoede - en vaak houdt die armoede bij deze groepen ook vaker langdurig aan. Bij een crisis zijn zij extra gevoelig voor het verlies van hun baan. Het behoeft dan ook geen betoog dat de coronacrisis juist deze groepen extra hard heeft getroffen. Dit maakt dat er in de komende tijd een forse toename wordt verwacht van het aantal mensen dat te maken gaat krijgen met problematische schulden en als gevolg daarvan, met armoede. Dit betekent ook dat nog meer kinderen zullen opgroeien in armoede. Staatssteunmaatregelen kunnen immers niet voorkomen dat een groot aantal ondernemers en zzp'ers deze crisis financieel niet zal overleven. Velen hebben geen mogelijkheden om uitgaven omlaag te brengen en beschikken niet over een financiële buffer. Gemeenten kunnen dus een enorme toestroom van mensen met geldproblemen en problematische schulden verwachten. Voor de Nationale ombudsman als lokale ombudsman van bijna 300 gemeenten in Nederland, en voor de Kinderombudsman, is het belangrijk om na te gaan hoe gemeenten hiermee omgaan. Hoe ruimhartig worden bijvoorbeeld zzp-ers toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening? Hoe worden de belangen van kinderen die opgroeien in armoede hierin meegenomen.

Bovenstaande betreft vooral het Europese deel van Nederland maar armoede is in Caribisch Nederland ook een groot probleem. Het thematisch onderzoek naar armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland dat in 2019 van start is gegaan zal in 2021 doorlopen. Zeker nu is gebleken dat de coronacrisis in Caribisch Nederland ongenadig hard heeft toegeslagen. De Nationale ombudsman spreekt de overheid aan op haar verantwoordelijkheid door er steeds op te hameren dat burgers recht hebben op een minimaal inkomen. Door middel van interventies, rapporten, het voeren van goede gesprekken met het veld, of anderszins beogen zij (overheids)instanties uit te dagen creatieve oplossingen te bedenken om armoede te bestrijden.

#1 Armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen 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 en in 2020 deden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen een onderzoek naar jongvolwassenen in Caribisch Nederland. Het derde onderzoek in dit drieluik zal zich richten op alleenstaande ouders en hun kinderen in het Caribisch deel van Nederland. In 2021 zal ook de gezamenlijke visie Nationale -en Kinderombudsman op armoede in CN uitkomen.

Argumentatie: staat al op de Ombudsagenda 2020 en loopt door in 2021. Vanwege gezamenlijke visie op Armoede in CN ook belangrijk om nogmaals in de etalage van de Ombudsagenda 2021 te zetten.

#2 Armoedeval voor werkende armen en aandacht voor sociale minima

Er leven te veel (werkende) mensen rond het sociaal minimum. Wat is hiervan de oorzaak en is hier een oplossing voor? Het doel is om werken aantrekkelijk te maken, maar de praktijk wijst iets anders uit. De meest kwetsbare groepen hebben juist te maken met meest complexe regelingen. Ook kunnen sommigen – o.a. doordat wet- en regelgeving ongunstig uitpakt – nauwelijks het hoofd boven water houden. Denk aan zzp'ers, beschut werkers, Wajongers, mensen met minimumloon, mensen die vanuit uitkering willen gaan werken, eenverdieners (incl. alleenstaande ouders), studenten of andere werknemers met flexibele/ tijdelijke werkcontracten. De coronacrisis kan - vooral deze laatste groep - net dat laatste zetje hebben gegeven. Anderen krijgen te maken met drempelbedragen waardoor werken niet loont met kans op armoedeval.

Het onderzoek richt zich op de vraag welke groepen (werkende) mensen rond het sociaal minimum leven en door wet- en regelgeving en/of de situatie rond de coronacrisis extra hard worden getroffen. Met dit onderzoek beogen wij de knelpunten waar burgers tegenaanlopen in kaart te brengen en mogelijke oplossingsrichtingen te formuleren.

Om welke groepen burgers gaat het? Gedacht wordt aan student-zzp'ers die geen aanspraak kunnen maken op TOZO, maar moeten lenen bij DUO. Terwijl flexwerkende studenten wel een regeling krijgen vanuit UWV. Of aan eenzame ouderen of mensen onder bewind/financieel beheer die leefgeld krijgen. Dit bedrag staat al 15 jaar vast en is niet aangepast aan de gestegen kosten van levensonderhoud. Zelfs als de BVV of vrij te laten bedrag meer ruimte biedt, mag financieel beheerder niet meer leefgeld uitgeven. Of de problematiek van bepaalde zelfstandigen met een hoger uitgavenpatroon (voorheen gemiddeld inkomen), die door corona met de TOZO regeling in de knel komen. Zij kunnen hun lasten niet betalen.

Ook is het vinden van werk vanuit de bijstand geen sinecure. Gemeenten richten zich bij de begeleiding naar betaald werk vooral op de 'kansrijken'. Tegelijkertijd zien we dat de bijstandsnorm geleidelijk wordt verlaagd in de periode 2012 tot 2035 in verband met de afbouw van de dubbele heffingskorting ('aanrechtssubsidie'). Überhaupt is de vraag of men wel rond kan komen van de huidige bijstandsbedragen (gezien de daling van de huurtoeslag, invoering van het eigen risico voor zorgkosten). Ook de normbedragen voorzieningen UWV lijken niet jaarlijks bijgesteld te worden. Zijn deze niet meer marktconform? Ook zijn er verschillen in hoogte inkomensondersteuning tussen gemeenten (= rechtsongelijkheid?).

Let wel: het is een politiek onderwerp en zit op wet- en regelgeving. Voorzichtigheid is geboden. Er moet verder worden geconcretiseerd wat we gaan onderzoeken en welke groepen.

Argumentatie: Mooi en belangrijk onderwerp – zeker ook nu tijdens de Coronacrisis – als we het concreet vanuit specifieke doelgroepen zoals Wajongers en Beschut werkers bekijken.

Prioritaire doelgroepen: jongvolwassenen.

Bron: sectoren.

#3 Zzp-ers en schuldhulpverlening

Onderzoek naar de toegang tot schuldhulpverlening voor zzp-ers (o.a. naar aanleiding van de verwachte stroom aanvragen als gevolg van coronacrisis). Worden zij – ten opzichte van een aantal jaren geleden – nu wel (sneller) geholpen bij gemeentes? Hoe ziet de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening eruit voor deze groep? Voor corona waren er allerlei problemen met de bijstand voor zelfstandigen (bbz-regeling). Hoe is dat nu?

Argumentatie: Goed om voor het eerst aandacht te hebben vanuit de Nationale ombudsman voor zelfstandigen. Mooi als vervolg op de eerdere twee onderzoeken naar schuldhulpverlening.

Prioritaire doelgroepen: zelfstandigen.

Bronnen: projectteam, EMMA focusgroepen, sectoren



Leefbaarheid

Onder het thema Leefbaarheid valt een aantal onderwerpen waar de Nationale ombudsman op wil inzetten. Zo staat de totstandkoming van de nieuwe Omgevingswet wederom op de ombudsagenda, aangezien de inwerkingtreding van de Omgevingswet is uitgesteld tot 1 januari 2022. De bij dit onderwerp behorende activiteiten zullen in 2021 doorlopen. Ook de Kinderombudsman volgt dit thema, zeker gezien het belang dat kinderen zelf expliciet hechten aan een gezonde en veilige leefomgeving, zie bijvoorbeeld hun betrokkenheid bij de klimaatacties.

Bovendien blijft de leefbaarheid van de Groningers, volwassenen en kinderen, die de gevolgen van de gaswinning aan den lijve ondervinden een aandachtspunt voor de ombudsmannen, zolang de overheid niet bij machte is om voor voortvarende en passende oplossingen te zorgen. Datzelfde geldt voor inwoners van andere gebieden, zoals Zuid-Limburgers die de gevolgen van de kolenmijnbouw nu nog merken. Verder staat het onderwerp energietransitie op de ombudsagenda van 2020. Dit belangrijke en veelomvattende onderwerp kent een lange termijnperspectief. Dit jaar en volgend jaar positioneren we de Nationale ombudsman op dit onderwerp, dat een sterk lokaal en regionaal component heeft en linkt aan het thema Participatie en invloed. Ook speelt hier dat Europese besluitvorming van invloed is op de invulling van keuzes in Nederland. Dit wordt meegenomen in de activiteiten in de komende periode (denk aan een eventuele poldershop). De rol van de ombudsmannen op dit onderwerp zal in 2021 verder ingevuld worden.

#1 Omgevingswet

De Omgevingswet treedt naar verwachting in 2022 in werking. Het is de bedoeling dat de Omgevingswet het omgevingsrecht voor burgers toegankelijker en eenvoudiger maakt. Denk aan kortere procedures en geen waaier meer aan wet- en regelgeving. Dat zijn mooie uitgangspunten, die tegelijkertijd veel van burgers vragen: omgaan met het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DS) bijvoorbeeld of zelf een participatietraject opzetten of daaraan deelnemen.

In 2019 heeft de Nationale ombudsman al aandacht besteed aan de voorbereiding op de Omgevingswet. Er zijn verschillende regiobijeenkomsten met ruim 40 gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen georganiseerd. Samen met deze overheidsinstanties is een aantal aandachtspunten geïdentificeerd, die de overheid op het netvlies moet houden om het burgerperspectief in de dienstverlening in het kader van de Omgevingswet goed te kunnen borgen. Zo moet de overheid onder meer bepalen wat minimaal aan dienstverlening van haar mag worden verwacht. Hoe houdt zij haar informatie toegankelijk en begrijpelijk? Wat moet er in de organisatie van overheidsinstanties veranderen en op welke manier kunnen zij samenwerken voor een goede uitvoering van de wet? En hoe kan de overheid straks burgers ondersteunen die zelf een participatietraject moeten organiseren wanneer zij een vergunning aanvragen?

In 2020 heeft de Nationale ombudsman tijdens regiobijeenkomsten opnieuw met verschillende gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen gesproken. Hoe staat het er inmiddels met de voorbereiding voor? Zijn de eerder geformuleerde aandachtspunten nog steeds relevant? Of zijn er nieuwe bijgekomen?

Ook in 2021 blijft de ombudsman aandacht vragen voor de aandachtspunten en zullen deze verder uitgediept worden om de overheid op deze manier handvatten te geven. Gedacht kan worden aan een visie op participatie onder de Omgevingswet, een kader voor de beoordeling van klachten over overlast van vergunningsvrije activiteiten en randvoorwaarden voor integrale samenwerking.

Argumentatie: staat al op de Ombudsagenda 2020 en is vervolg op de verkenning uit 2020. Gaat in 2021 concrete handvatten opleveren.

#2 Energietransitie

De energietransitie is complex en veelomvattend en zal grote veranderingen teweegbrengen voor de overheid, burgers en bedrijven. Ook hier zal de overheid het burgerperspectief in haar voorbereidingen en dienstverlening moeten borgen. Wat mogen burgers met betrekking tot de energietransitie van de overheid verwachten? De Nationale ombudsman kan bij uitstek aandacht vragen voor het burgerperspectief en voor 'uitdagingen van de toekomst', waarmee de overheid naar verwachting zal worden geconfronteerd. Wat is de rol van de overheid, wanneer burgers te maken hebben met private partijen en er met hen niet uitkomen? Waar moeten zij dan zijn voor zeggenschap of een klacht? Hoe zorgt de overheid ervoor dat er geen kloof ontstaat tussen burgers die wel en niet mee kunnen doen? Verder is energietransitie voor veel burgers nog een abstract begrip en een 'ver van hun bed-show'. Hoe zorgt de overheid ervoor dat burgers behoorlijk worden geïnformeerd, zodat zij zich kunnen voorbereiden en bijvoorbeeld weten waar ze welke subsidies kunnen aanvragen? De Nationale ombudsman heeft in 2020 deze en andere 'uitdagingen van de toekomst' verkend. Zo hebben we bijvoorbeeld tijdens regiobijeenkomsten gesproken met gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen. Ook hebben we gesprekken gevoerd met provincies en exploitanten van windmolenparken. In 2021 gaat de Nationale ombudsman hierover verder in gesprek met burgers, de overheid en andere stakeholders om handvatten te bieden voor hoe om te gaan met de verschillende uitdagingen en daarbij het burgerperspectief niet uit het oog te verliezen. Daarnaast zal worden onderzocht welke vraagstukken andere ombudsmannen in Europa zien en hoe zij hierin staan.

Argumentatie: staat al op de Ombudsagenda 2020 en is vervolg op de verkenning uit 2020. Mooie link met het onderwerp publiek/privaat.

#3 Gevolgen gaswinning Groningen

De ombudsman blijft zich hiermee ook in 2021 bezig houden en aandacht vragen voor het perspectief en de behoeften van de Groningers. Naar verwachting zullen in 2021 minimaal twee werkbezoeken worden gehouden en zullen we in gesprek blijven met BZK, EZK en andere stakeholders. Mogelijk wordt dit onderwerp in de toekomst nog verder verbreed naar andere regio's met mijnbouwschade, bijvoorbeeld Zuid-Limburg en Drenthe.

Argumentatie: Belangrijk om aandacht voor dit onderwerp vast te houden.

#4 Infrastructuur CN

Vanuit de overheid worden verschillende subsidies verstrekt, die als doel hebben om een goede infrastructuur te borgen. De Nationale ombudsman ziet dat de infrastructuur in Caribisch Nederland in de praktijk desalniettemin gebrekkig is. Dat ziet op verschillende terreinen: water, wegen, elektriciteit, telecom (4G/wifi). Wat mogen burgers hierin van de overheid verwachten? Hoort het bij de rol van regiehouder om daar waar nodig in te grijpen, ook al zijn er gelden verstrekt?

Argumentatie: Een mooi concreet en herkenbaar leefbaarheidsonderwerp. Dit onderwerp komt expliciet van de eilanden zelf en [REDACTED] en Reinier hebben deze problematiek eveneens gesignaleerd tijdens een bezoek. Hier kan eventueel een link met Europees Nederland worden gelegd.

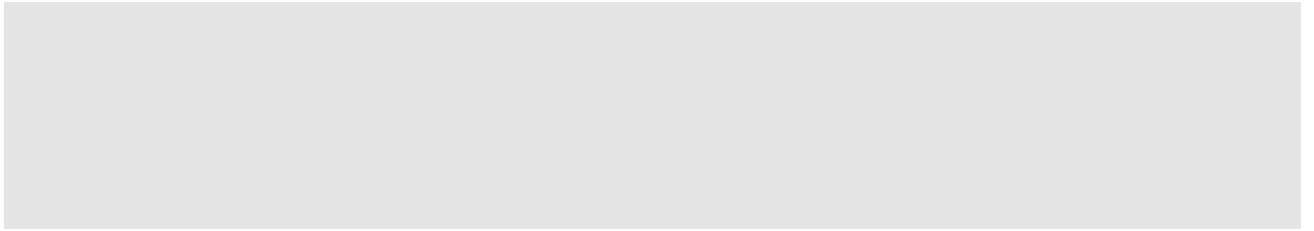
Bron: Team CN en Reinier

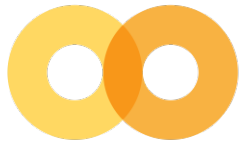
Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Evaluatie OA 2020 en totstandkoming 2021
Van	█
Aan	Anders MT/ambtsdragersoverleg
Datum behandeling	7 dec 2020
Doel van bespreking	Ter besluitvorming
Beslis-/discussiepunten	Kunnen het MT en de ambtsdragers instemmen met de 1) doelen, 2) onderzoeksvragen en 3) aanpak van de evaluatie van de OA 2020 en de totstandkoming van OA 2021?
Voorgeschiedenis / context	De ombudsagenda bestaat inmiddels twee jaar (2019, 2020) en 2021 is net vastgesteld.
Samenvatting / toelichting	Ieder jaar worden er nieuwe ambities aan de ombudsagenda gekoppeld (zoals voor 2019: 1) de samenwerking tussen No, KOM en Vo, 2) de dynamische ombudsagenda en 3) verbetering interne governance voor de OA 2020). We willen graag ieder jaar opnieuw evalueren in hoeverre we geslaagd zijn in het bereiken van de gestelde ambities en in hoeverre die ambities het beoogde effect had. Verder gaan we ook naar de effecten van de activiteiten op de OA 2019 en in hoeverre de totstandkoming van de OA 2020 nog verder verbeterd kan worden (o.a. de samenwerking met de totstandkoming van de SA agenda).
Financiële gevolgen	Nee Omvang: █ dekking: █
Afgestemd met MT-lid	█
Eerder behandeld in	Overleg met projectleiders
Spelen er privacyaspecten?	Nee
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee
Mogelijke risico's/bezwaren	N.v.t.
Communicatie	Intern
OR	N.v.t.
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	█
Bijlagen	Powerpoint presentatie

Let op! (hieronder tekst notitie invoegen)





**nationale
ombudsman**

Evaluatie OA 2020 en totstandkoming OA 2021: lessen voor de toekomst

Wat wilden we (in het bijzonder) met de Ombudsagenda 2020?

**nationale
ombudsman**

- Samenwerking No, KOM en Vo
- Dynamische ombudsagenda
 - Bijhouden stand van zaken lopende ombudsagenda
 - Tussentijds opkomende onderwerpen agenderen
- Interne governance verbeteren

De algemene doelen van de Ombudsagenda:

- Externe inhoudelijke positionering ('visitekaartje')
- Intern inhoudelijk richtinggevend

Doelen evaluatie OA 2020/2021

**nationale
ombudsman**

1. Aanbevelingen doen voor de totstandkoming van de ombudsagenda 2022 (proces en inhoud)
2. Aanbevelingen doen voor de governance van de ombudsagenda 2021 en 2022, mede in relatie tot de SA agenda
3. Aanbevelingen doen over de wijze waarop de effectiviteit van de activiteiten op de OA verbeterd kan worden

Onderzoeksvragen

**nationale
ombudsman**

1. Hoe verliep de samenwerking tussen de VO, KOM en No in de totstandkoming en de uitvoering van de OA 2020? En tijdens de totstandkoming OA 2021? (doel 1+2)
2. Hoe verloopt de samenwerking bij de totstandkoming van de OA en de SA agenda? (doel 1+2)
3. In hoeverre zijn externe partijen voldoende en op de juiste manier betrokken bij de totstandkoming en de uitvoering van de OA 2020 en OA 2021? (doel 1+2)
4. Welke drempels en kansen bracht de dynamische ombudsagenda met zich mee? (doel 2+3)
5. Welke verbeterpunten zijn er in de interne governance, in het bijzonder in het betrekken van ambtsdragers en MT bij de uitvoering van de ombudsagenda OA 2020 en totstandkoming OA 2021? (doel 1+2)
6. Wat zijn de maatschappelijke/politieke effecten geweest van de activiteiten op de OA 2021? (doel 3)

Aanpak

**nationale
ombudsman**

Tijd	Activiteit	Wie
Begin dec 2020	Afstemming doelen en onderzoeksvragen evaluatie met projectleiders en MT/ambtsdragers (7 dec)	█
Eind jan 2021	Interne brainstorm MT-lid, projectleiders, SA onderzoekers, communicatieadviseur, KOM en VO en omgevingsmanagers <ul style="list-style-type: none">• Samenwerking KOM, VO en No• Samenwerking SA agenda• Betrekken externe partijen• Ervaringen dynamische ombudsagenda• Betrekken MT/Ambtsdragers• Effecten van de activiteiten• Algemene opzet OA (eenjarig, betrokkenheid externen, etc.)	█ █ █ █
Feb 2021	Resultaten brainstorm en concept aanbevelingen verwerken in notitie en feedback deelnemers brainstorm	█
1 of 29 maart 2021	Bespreking concept bevindingen en aanbevelingen met MT/ambtsdragers	█



Notitie

Onderwerp	Voortgang Ombudsagenda 2021 en vervolg OA
Datum	11-10-2021
Van	[REDACTED]
Aan	Reinier en Hanneke

Inleiding

Het is weer tijd om een stand van zaken van de huidige ombudsagenda te bespreken met elkaar en het vervolg te bespreken. De update van de ombudsagenda heeft iets langer geduurd vanwege de wisselingen bij de projectleiders en start van vier nieuwe projectleiders. Een regiegroep onder leiding van [REDACTED] – portefeuillehouder vanuit het MT – heeft met behulp van een vertegenwoordiging van de SA-ers en projectleiders – geïnventariseerd wat de voortgang is in de activiteiten op de Ombudsagenda 2021 (in samenhang met de SA agenda 2021). Op basis hiervan heeft de groep besproken wat de opties zijn voor het proces en invulling van een volgende ombudsagenda. Beide – voortgang en vervolg – bespreken we graag met jullie.

Voortgang OA 2021

In de onderstaande vijf tabellen per thema geven we de voortgang van de OA 2021 activiteiten weer. De donkergrijze activiteiten zijn reeds afgerond of worden nog in 2021 afgerond. De lichtgrijze activiteiten zijn gestart of moeten nog gestart worden en zullen worden afgerond in 2022 (voor de zomer).

De conclusie is dat ongeveer:

- iets minder dan een derde van de OA 2021 activiteiten dit jaar is of zal worden afgerond (7 van de 23);
- iets minder dan twee derde van de activiteiten van de OA 2021 is opgepakt en zal begin 2022 worden afgerond (14 van de 23);
- Een klein aantal van de activiteiten van de OA 2021 zal eind 2021/begin 2022 – als dan niet met een andere inhoudelijke invalshoek dan vermeld in de OA 2021 – worden opgestart (3 van de 23).

Het merendeel van de activiteiten zijn in 2021 opgestart en worden voor een groot deel ook afgerond in 2021 hetzij begin 2022. De late start van ongeveer twee derde van de activiteiten komt door wisselingen in de projectleiders en de start van vier nieuwe projectleiders halverwege dit jaar. Zij hebben tijd nodig (gehad) om de thema's eigen te maken. Daarnaast is er voor de zomer een herprioritering in het dagelijkse werk bij de sectoren geweest vanwege de hoge instroom bij het OP en extra capaciteit die vanuit de sectoren daarop is ingezet. Een groot deel van de activiteiten op de OA 2021 kon in afgeslankte vorm doorgaan. Een klein deel is doorgeschoven naar het najaar waardoor de afronding begin 2022 zal zijn. Ook de coronacrisis speelde een rol in de vertraging, in het bijzonder bij het onderzoek in het Caribisch Nederland omdat er niet gereisd kon worden maar ook bij het project rondom schuldhulpverlening voor zzp-ers omdat we voorrang hebben gegeven aan een extra onderzoek naar de coronasteunmaatregelen voor ondernemers. Andere activiteiten zijn opgesplitst in deelactiviteiten waarbij een deel van de genoemde activiteit in de OA wel afgerond is of zal zijn in 2021 en een deel niet.

Hieronder volgt per thema de stand van zaken.

Thema Fundamentele rechten

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Behoorlijk gebruik data en algoritmen	Ombudsvisie	Afgerond	No
Klachtbehandeling bij etnisch profileren	Onderzoek	Afgerond	No
Positie van vluchtelingen in CN	Verkenning	Afgerond	No
De maatschappelijke agenda 2021 volgens kinderen (Kinderrechtentour)	Opvolging aanbevelingen	Lopend (afronding 2021)	Kom
Huisvestingsproblematiek: huisuitzetting van kwetsbare gezinnen	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Huisvesting	Lopend (afronding 2022)	No/Kom
Detentie in Caribisch Nederland	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Detentie	Lopend (afronding 2022)	No
Positie van vluchtelingen in CN	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Migratie	Start 2022	No

Thema Participatie en invloed

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: klachtbehandeling bij uitbesteding publieke taken en gemeenschappelijke regelingen	Ombudsvisie	Lopend (afronding 2021)	No
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: invloed op de eigen situatie	Onderzoek	Start eind 2021 (afronding 2022)	No
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: invloed op beleid en uitvoering	Onderzoek	Start eind 2021 (afronding 2022)	No
EXTRA: Verkenning ten behoeve meerjarenplan Participatie en invloed	Verkenning	Lopend (afronding 2022)	No/Kom
Het beste besluit voor het kind (toepassing 3 IVRK)	Meerjarenprogramma	Lopend (afronding niet bepaald)	Kom

Thema Toegang tot voorzieningen

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
18-/18+ alleenstaande minderjarige vreemdelingen	Onderzoek	Lopend (afronding 2021)	No/Kom
Ondersteuning van mantelzorgers	Onderzoek	Lopend (afronding 2021)	No
Lessons learned coronacrisis	Reflectie	Lopend (afronding 2021)	No/Kom
EXTRA: coalitie complexe jeugdzaken	Samenwerking extern	Lopend (afronding 2021)	No/Kom
Klachtafhandeling GI's	Verkenning	Lopend (afronding 2022)	No/Kom
Re-integratie Defensie	Terugblikonderzoek	Start eind 2021 (afronding 2022)	Vo
Opvang veteranen acute nood	Onderzoek	Lopend (afronding)	Vo

		2022)	
Onderbenutting voorzieningen: ouderen	Onderzoek	Lopend (afronding 2022)	No
Digitale toegankelijkheid: vervolg MijnOverheid	Terugblikonderzoek	Start begin 2022	No

Thema Armoede

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
EXTRA: Knelpunten zelfstandig ondernemers bij coronasteunmaatregelen	Onderzoek	Afgerond	No
Sociale minima: statushouders	Onderzoek	Lopend (afronding 2021)	No
Armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen in CN	Onderzoek	Lopend (afronding 2022)	No/Kom
Gemeentelijke toegang tot schuldhulpverlening zzp-ers	Onderzoek	Lopend (afronding 2022)	No
Sociale minima: bijstandsgerechtigden	Onderzoek	Lopend (afronding 2022)	No
Sociale minima: AOW'ers	Onderzoek	Lopend (afronding 2022)	No
Sociale minima: het brede verhaal op basis van drie deelonderzoeken	Ombudsvisie	Start 2022	No
EXTRA: Woonarmoede en energiearmoede	Verkenning	Start 2022	No

Thema Leefbaarheid

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Gevolgen gaswinning Groningen: reconstructie vijf jaar aanbevelingen	Terugblikonderzoek	Lopend (afronding 2021)	No
Gevolgen gaswinning Groningen: nabijheid Groningen	Onderzoek	Lopend (afronding 2022)	No
Omgevingswet: verwachtingen burgers over de klachtbehandeling en behoorlijkheid by design	Onderzoek	Lopend (afronding 2022)	No
Verkenning ten behoeve van meerjarenplan Leefbaarheid: Vooruitblikken energietransitie en terugblikken klimaatschade en gezondheidsschade	Verkenning	Start 2021 (afronding 2022)	No
Infrastructuur CN	Onderzoek	Start 2022	No

Voorstel vervolg OA

Op basis van bovenstaand overzicht kunnen we stellen dat er nog een groot deel van de OA 2021 activiteiten door zullen lopen eerste helft van 2022. Voor een ander deel worden door de frisse blik van de nieuwe projectleiders nieuwe verkenningen uitgevoerd om op basis daarvan te kijken naar een lange(re) termijnvisie op de thema's waarbij expliciet gekeken wordt naar de specifieke toegevoegde waarde op het thema vanuit de Nationale ombudsman (en deels Kinderombudsman). Dit heeft gevolgen voor de totstandkoming en invulling van de volgende update van de ombudsagenda.

Bij de evaluatie van de totstandkoming van de OA en SA 2021 is begin dit jaar gesproken over de optie van een meerjarige ombudsagenda. Inmiddels hebben een aantal projectleiders ook al met Reinier gesproken over hun meerjarenplannen (zoals ████████ over Fundamentele rechten en ████████ over Participatie en invloed). Met de continuering van de thema's in deze programmatische aanpak is er feitelijk al een basis gelegd voor een meerjarige agenda. Dit zie je ook terug in activiteiten van 2021 die net de jaargrens over gaan. Een jaargrens behalen zou niet het doel hoeven te zijn en niet beklemmend moeten werken in de uitvoering van de activiteiten. Andere voordelen van een meerjarige agenda zijn:

- Beter kunnen spreiden en timen van activiteiten;
- Minder tijd kwijt zijn aan de totstandkoming van een jaarlijkse agenda;
- Meer tijd en rust om de opvolging van onderzoeken binnen de thema's goed te organiseren en dwarsverbanden over de thema's te kunnen zien en erop in te spelen;
- Meer ruimte voor reflectie om tussentijds te kijken of we nog effectief zijn;
- Meer focus door beperkt aantal specifieke onderzoekslijnen binnen de thema's.

Voorstel

- Ons voorstel is daarom om de activiteiten van de OA 2021 door te laten lopen tot halverwege 2022 en tussentijds te werken aan organisatiebrede meerjarenagenda van 2 à 3 jaar die halverwege 2022 wordt gepubliceerd (aan begin nieuwe parlementaire jaar).
- Begin 2022 zullen we een update geven van wat er in 2021 aan activiteiten is gedaan en een doorkijkje geven naar wat er de eerste helft van 2022 nog aan activiteiten zullen volgen. Hier volgt nog een communicatie-advies over.
- Verder is het voorstel - doordat we met een dynamische agenda (willen) werken - om in het vervolg halfjaarlijks een update te doen van de stand van zaken en te bekijken of koerswijzigingen nodig zijn. Daarover zullen we dan ook communiceren naar buiten. Daarnaast loopt er al een pilot met het dossier Groningen om onze thema-activiteiten via de website continue te updaten. Het idee is dat omdat met alle thema-activiteiten/onderzoekslijnen voortaan te gaan doen.

Notitie

Onderwerp	Opzet interne sessie ombudsagenda 2022 en verder
Datum	24 januari 2022
Van	Regiegroep ([REDACTED])
Aan	Reinier, Margrite, Hanneke, [REDACTED]

Inleiding

Bij de evaluatie van de totstandkoming van de OA en SA 2021 is begin 2021 gesproken over de wens om toe te werken naar een organisatiebrede dynamische meerjaren ombudsagenda. Op maandag 24 januari is er een bijeenkomst om deze ambitie verder samen verder te verkennen en koers te bepalen. Dit doen we samen met een aantal andere mensen uit de organisatie die nauw betrokken zijn bij onderzoek uit eigen beweging en het proactieve, strategische werk van zowel No, Kom en Vo.

Datum, tijd en locatie

De sessie is op maandag 24 januari van 14.30 tot 17.00 uur op kantoor.

Aanwezigen

Aanwezig zullen zijn: Reinier, Margrite, Hanneke, [REDACTED] en de rest van de regiegroep: [REDACTED]. [REDACTED] sluit aan als beleidsadviseur vanuit de Kom met ervaring met integraal werken op de thema's Participatie en invloed en Fundamentele rechten. [REDACTED] neemt deel vanuit de Vo ([REDACTED] heeft verlof die week).

De andere betrokkenen bij de OA vanuit Kom, No en Vo zijn vooraf geïnformeerd worden over de sessie met de ambtsdragers en hun input is hierin meegenomen. Vanzelfsprekend komt er ook een terugkoppeling na de sessie naar dezelfde groep. Op maandag 21 februari is een kick-off meeting ingepland om iedereen verder mee te nemen in de verdere uitwerking van de meerjaren ombudsagenda, afspraken met elkaar te maken hoe we daar gaan komen en wat ieders rol en taak hierin is.

Doelstelling van de bijeenkomst

Het doel van deze bijeenkomst is om tot een gedeeld toekomstbeeld rondom een meerjaren ombudsagenda te komen in termen van 1) integraliteit (tussen No, Vo en Kom) en 2) effectiviteit.

Uitgangspunt

We willen een organisatiebrede dynamische meerjaren ombudsagenda. Dit betekent in de praktijk dat we streven naar een integrale ombudsagenda No, Kom en Vo:

- Met een reikwijdte van twee of drie jaar;
- Met als uitgangspunt het effect per (sub)thema dat we willen bereiken in de buitenwereld;
- Met meer focus (minder onderwerpen waar langdurige aandacht voor is en om die reden meer effect op bereikt wordt).

- Met meer ruimte om 1) de activiteiten en bijbehorende strategische doelen aan te passen op basis van de actualiteit (i.e. doen we nog de goede dingen?) en 2) een (sub)thema af- of op te voeren (dynamisch);
- Met ruimte (qua capaciteit) voor kortdurend onderzoek waar de actualiteit om vraagt.

Onderwerpen

Om tot een gedeeld toekomstbeeld te komen willen we op basis van bevindingen voorbereid door de regiegroep (in powerpoints gevat) drie onderwerpen bespreken: 1) een routekaart om tot een organisatiebrede meerjaren dynamische ombudsagenda te komen, 2) integraliteit van de ombudsagenda en 3) effectiviteit van onderzoek uit eigen beweging.

1. Routekaart

Er lopen meerdere trajecten en projecten die raken aan dit traject om tot een meerjarige ombudsagenda te komen. We schetsen tijdens de bijeenkomst kort de context waar we nu staan met de huidige ombudsagenda en (onderzoeks)activiteiten en hoe we vandaar naar een meerjaren ombudsagenda willen komen. Daarnaast laten we zien hoe het ombudsagenda traject zich verhoudt tot andere lopende projecten zoals Impact! en project rondom effectiviteit.

2. Integraliteit van de ombudsagenda

De ombudsagenda reflecteert tot op heden nog te weinig de gedachte: drie ombudsfuncties, één organisatie. Op de thema's Fundamentele rechten en Participatie en invloed is inmiddels een meerjarenprogramma ontwikkeld waarover de No en Kom met elkaar hebben afgestemd. ██████ zal een korte presentatie verzorgen hierover. Aan de hand van de ervaringen op deze twee thema's met integraal werken willen we de volgende twee vragen bespreken:

- Waar liggen de kansen voor een integrale aanpak? Hoe zorgen we ervoor dat de drie perspectieven voldoende geïntegreerd worden in de meerjaren ombudsagenda?
- Volstaan de huidige vijf inhoudelijke thema's uit oogpunt van integraliteit of moeten we deze heroverwegen? En hoe verhouden deze zich tot de vier speerpunten van de Kom?

3. Effectiviteit van de ombudsagenda

We zien nog allerlei kansen om effectiever te zijn met ons onderzoek (en andere activiteiten) uit eigen beweging. We denken ook dat de No en de Kom nog van elkaar kunnen leren als het gaat om die effectiviteit. Op basis van het Van de Bunt onderzoek, de interne evaluatie van de ombudsagenda 2020, de voorlopige bevindingen van het project van ██████ rondom de effectiviteit van ons onderzoek uit eigen beweging en een reflectie vanuit de Kom op de effectiviteit van hun werk, komen we op vijf punten: 1) meer aandacht voor effect, 2) meerjarenplannen voor meer effect, 3) de juiste middelen/instrumenten kiezen, 4) scherpere keuzes maken en prioriteren en 5) betere beïnvloeding van het krachtenveld. ██████ en ██████ zullen deze punten in een korte presentatie toelichten. Dit is geen onbekend wensenlijstje, de brug naar de uitvoering is voor ons echter nog vaak te ver gebleken. Daarom willen we de volgende vragen bespreken:

- Wat betekenen de ambities op het gebied van effectiviteit voor de nieuwe ombudsagenda? Aan welke eisen moet deze voldoen?
- Wat gaat dit in de praktijk betekenen? Hoe krijgen we dit gerealiseerd?
- Wat is de rol en ambitie van de ambtsdragers hierin? Wat betekent dit voor hen?

Programma

Dit is het programma. [REDACTED] is de facilitator.

- 14.30 Welkom (door [REDACTED])
- 14.35 Kort rondje: wat zijn je verwachtingen van deze sessie? (door [REDACTED])
- 14.50 Toelichting op de routekaart (door [REDACTED])
- 15.00 Integraliteit
 - 10 min presentatie met eerste bevindingen integraal werken als conversation starter (door [REDACTED])
 - 40 min gesprek
- 15.50 Pauze
- 16.00 Effectiviteit
 - 10 min presentatie met bevindingen vanuit de No en vanuit de Kom (door [REDACTED])
 - 45 min gesprek
- 16.55 Vervolg bespreken en afsluiting (door [REDACTED])
- 17.00 Einde

Onderwerp: FW: Sessie Ombudsagenda 2022 en verder (met Margrite, Hanneke, [REDACTED])
Locatie: Vergaderruimte 1.2 (en evt. 1.4)

Begin: ma 24-1-2022 14:30
Einde: ma 24-1-2022 17:00
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED] Namens Reinier van Zutphen

Verzonden: donderdag 11 november 2021 11:36

Aan: Reinier van Zutphen; Margrite Kalverboer; Hanneke van Essen; [REDACTED]

CC: [REDACTED]

Onderwerp: Sessie Ombudsagenda 2022 en verder (met Margrite, Hanneke, [REDACTED])

Tijd: maandag 24 januari 2022 14:30-17:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Vergaderruimte 1.2 (en evt. 1.4)

2022 01 19 [REDACTED]: *uit toetsing geen opmerkingen. Stuk kan worden geprint en toegevoegd aan de dagmap.*

Stukken aangeleverd. Eerdere notitie op enkel punt nog aangepast en vervangen. Definitieve versie toegevoegd

2022 01 19 [REDACTED] op verzoek van [REDACTED] uitgenodigd

2021 12 17 [REDACTED] Nav email van [REDACTED] toegevoegd aan de afspraak en [REDACTED]

uit de afspraak gehaald.

2021 11 17 [REDACTED] Tijdstip met 30 min verzet i.v.m. overlap afspraak

2021 11 11 [REDACTED] graag woensdag 19 januari voorbereidende stukken aanleveren

In overleg met [REDACTED] ingepland / Vergaderzalen geboekt

Afgelopen maandag spraken [REDACTED] Hanneke, Reinier en ik over de voortgang en het vervolg van de ombudsagenda. In dat gesprek gaf Reinier aan dat hij graag met een aantal interne mensen (zoals een aantal van de omgevingsmanagers, projectleiders, SA-ers en coordinatoren) wil terugblikken op de OA 2021 (wat heeft het nu opgeleverd?) en vooral ook een vooruitblik naar 2022 (welke onderzoek willen we echt nog doen en welke niet? Werken de thema's nog? Etc.). We gaan de opzet van de meeting intern nog goed voorbereiden. Margrite moet ook bij deze afspraak aanwezig zijn. Gr [REDACTED]



**veteranen
ombudsman**



**nationale
ombudsman**



de Kinderombudsman.

**Hoe maken we samen de
ombudsagenda effectiever?**

Uitgangspunt

- De ombudsagenda moet méér zijn dan een verzameling van onderzoeken, projecten en activiteiten per thema.
- Uitgangspunt is altijd het *effect* dat we per (sub)thema willen bereiken in de buitenwereld.
- Een onderzoek/project/andere activiteit op de ombudsagenda is het *middel* om dit *effect* te bereiken.

Effectiviteit = mate van doelrealisatie + toegevoegde waarde



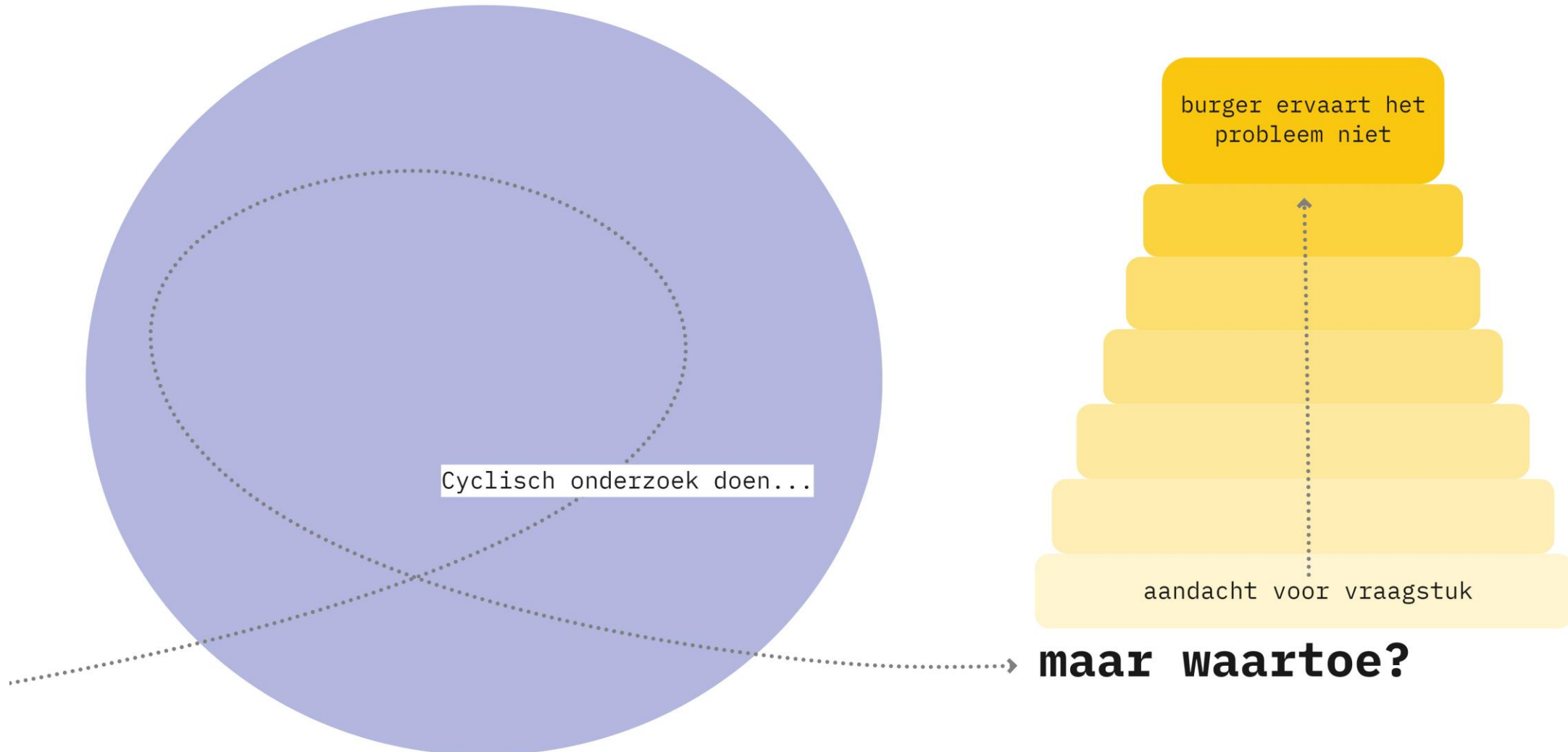


Wat willen we beter doen?

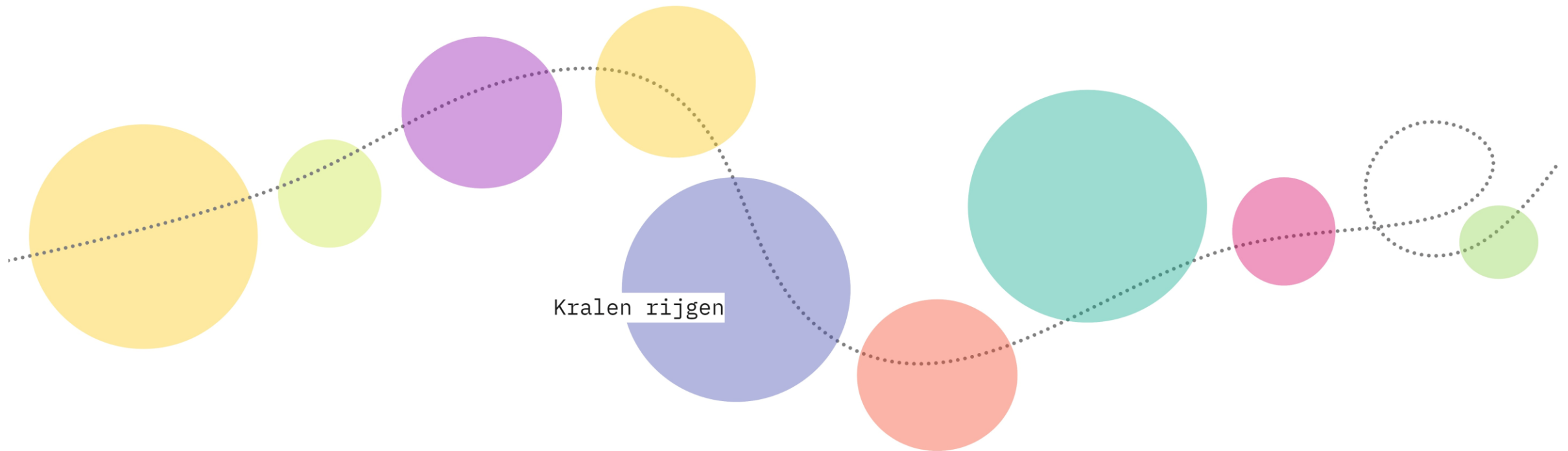
Vijf punten die we beter willen doen

1. Meer aandacht voor de effecten die we willen bereiken
2. Meerjarenplannen voor hoe we die effecten kunnen behalen
3. De juiste middelen/instrumenten kiezen
4. Scherpe keuzes maken en prioriteren
5. Beter beïnvloeding van het krachtenveld

1. Meer aandacht voor de effecten die we willen bereiken

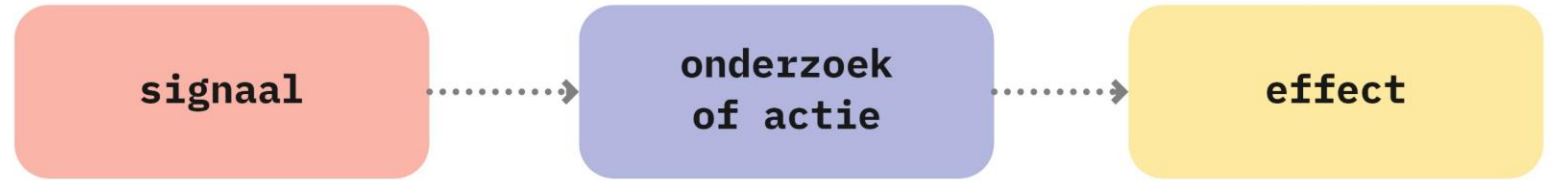


2 Meerjarenplannen voor hoe we de effecten kunnen behalen

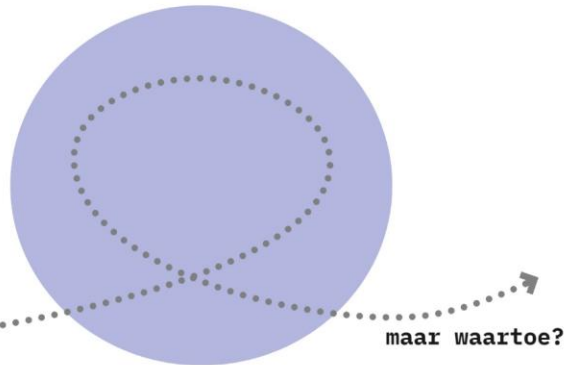
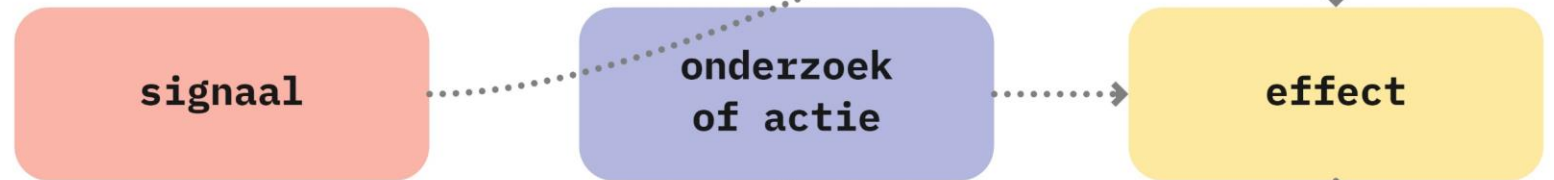


3 De juiste middelen/instrumenten kiezen

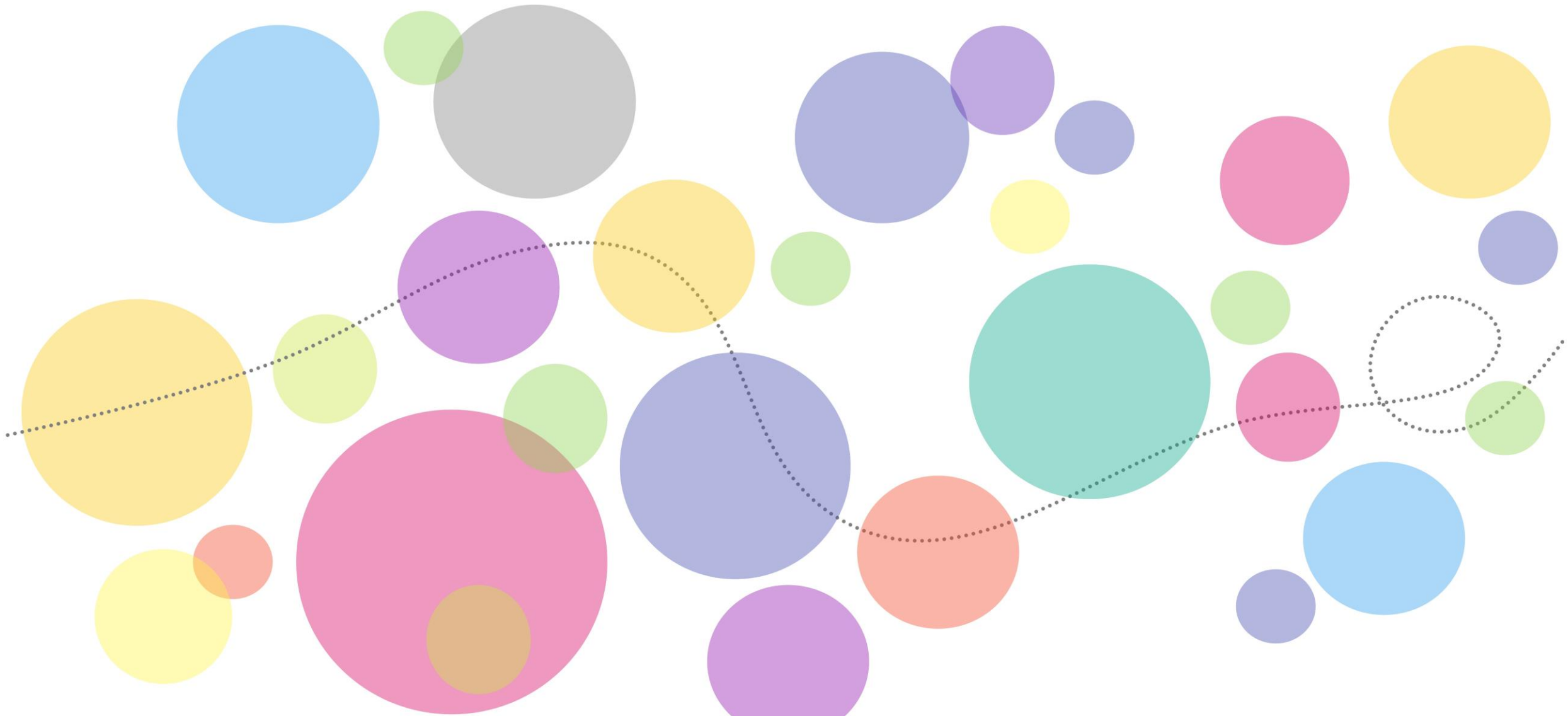
nu vaak



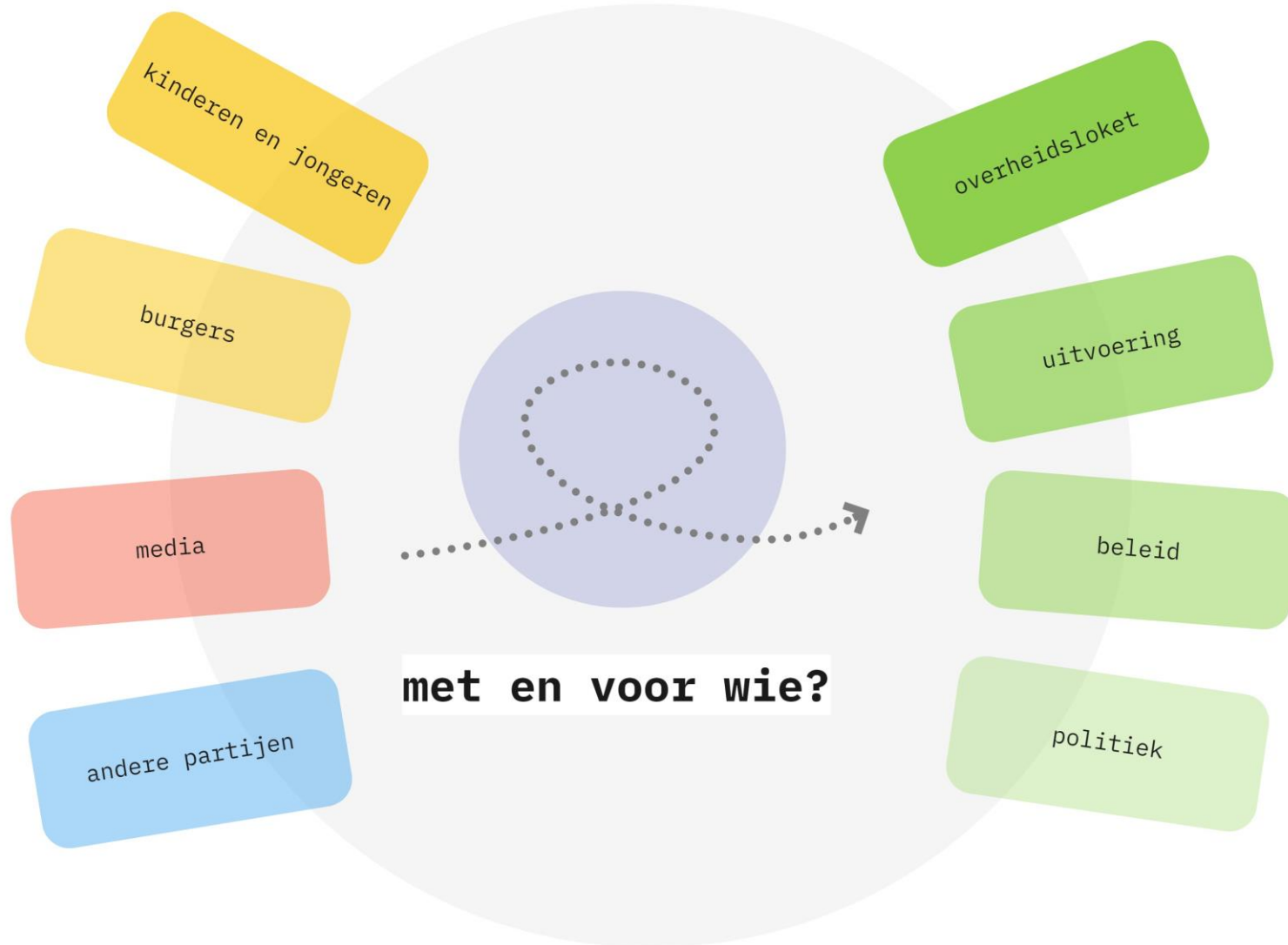
liever



4 Scherpere keuzes maken en prioriteren



5 Beter beïnvloeding van het krachtenveld



Notitie

Onderwerp	Stand van zaken meerjaren ombudsagenda en uitvoering lopende ombudsagenda 2022
Datum	11 april 2022
Van	namens regiegroep ()
Aan	Reinier en Margrite
Afgestemd met	Hanneke

Inleiding

Vorig jaar zijn we gestart met het uitwerken van de ambitie om toe te werken naar een organisatiebrede dynamische meerjaren ombudsagenda. Op 24 januari van dit jaar hebben we als regiegroep met jullie verder gesproken over hoever we willen gaan in deze ambitie vanuit de drie merken No, Kom en Vo en hoe we kijken naar effectiviteit. Ook hebben we afgesproken de stand van zaken van de uitvoering van de lopende ombudsagenda en de activiteiten die voor 2022 bekend waren te communiceren. Deze communicatie heeft kort daarna via de website en intranet plaatsgevonden.

Deze notitie geeft kort aan wat de huidige stand van zaken is en wat jullie van de regiegroep kunnen verwachten komende tijd. Mocht er behoefte zijn aan een mondelinge toelichting, dan is dat uiteraard mogelijk.

We werken hierbij vanuit de uitgangspunten:

- De OA is een instrument om aan de buitenwereld te laten zien op welke thema's/sub thema's de No/Kom/Vo (de komende periode) zich strategisch richt;
- De OA werkt met (sub)thema's om effect te bereiken in de buitenwereld;
- De OA is ook een instrument om intern de focus, afstemming en samenwerking te brengen op de onderwerpen waar we als organisatie het meest effectief kunnen zijn voor de burger en het uitdagen van de overheden tot betere dienstverlening;
- De OA wordt gevormd door activiteiten die door de ambtsdragers zijn geaccordeerd en als zodanig op de OA zijn gekomen.

Activiteiten komende tijd

Vanuit de regiegroep werken we samen met de projectleiders aan de verdere invulling van de toekomstlijnen per thema voor een meerjaren agenda samen met betrokkenen uit de organisatie. Daarbij kijken we ook hoe we integraler binnen de thema's kunnen werken vanuit de 1 organisatiegedachte.

Naast het bouwen aan een meerjarenagenda zijn we ook de activiteiten op de lopende ombudsagenda aan het uitvoeren. Daarin hebben de thema's een eigen snelheid en dynamiek. Het thema Armoede is bijvoorbeeld al redelijk uitgewerkt en heeft in 2022 concrete projecten die in uitvoering zijn. Het thema Fundamentele rechten is verder in het door ontwikkelen van de toekomstlijnen en vertalen naar concrete activiteiten. De andere thema's zijn ook een meerjarenprogramma aan het opzetten op basis van externe en interne input. De inhoudelijke richting binnen de thema's wordt door de projectleiders tussentijds in ieder

geval afgestemd met Reinier in hun bestaande periodieke overleggen. Margrite wordt via de beleidsadviseurs op de hoogte gehouden van de inhoudelijke afwegingen binnen de thema's waarbij de Kom betrokken is.

Afstemming en vervolg

We willen graag een duidelijke cyclus van afstemmomenten met ambtsdragers over de keuzes en prioritering van de activiteiten op de ombudsagenda. Concreet willen we per kwartaal een moment met directeur en ambtsdragers waar we de stand van zaken van de ombudsagenda bespreken. In dit gesprek bekijken we wat we hebben gedaan, wat de plannen en activiteiten zijn voor volgende periode en of er besluiten moeten worden genomen over wijzigingen in de ombudsagenda. Als er relevante wijzigingen zijn, dan communiceren we daarover ook naar buiten.

Dit jaar praten we op 9 mei, 12 september en 5 december met een afvaardiging van de regiegroep ([REDACTED] en [REDACTED]) met jullie bij over de volgende punten:

- Stand van zaken van lopende activiteiten (wat is afgerond?, wat loopt er nog?)
- Doorkijk naar komende periode (welke nieuwe activiteiten zien we die we graag willen oppakken? Hoe verhoudt dit zich tot de planning en prioritering van de andere activiteiten op de ombudsagenda?)
- Wat betekent dit voor de communicatie extern voor de ombudsagenda?

Op 12 september willen we de sessie ook gebruiken om wat langer met elkaar door te praten over waar we op dat moment staan met de invulling van de lange toekomstlijnen van de ombudsagenda en de integrale samenwerking vanuit de No, Kom en Vo.

Op 5 december kunnen we dan de activiteiten op de ombudsagenda voor de periode daarna bespreken en daar besluiten over nemen.

Communicatie en website

We willen de ombudsagenda beter vindbaar maken op de website van de NO. Er zijn wat technische beperkingen die we proberen op te lossen. We willen beter zichtbaar maken welke activiteiten we hebben afgerond, welke we op dit moment ondernemen en wat er in de nabije toekomst start. We willen kortom adequate, makkelijk vindbare en actuele informatie geven. Voor het overleg in mei doen we hier een voorstel voor.

Voorblad & notitie afspraak met ambtsdrager

Onderwerp	Bespreken stand van zaken ombudsagenda
Datum afspraak	9-5-2022
Doel van bespreking en beslispunten	<ol style="list-style-type: none">1. Doel van de bespreking is de stand van zaken bespreken van de ombudsagenda 2022 en de meerjarige lijnen2. Akkoord op de activiteiten op de ombudsagenda voor 2022
Van	█ namens de regiegroep Ombudsagenda
Afgestemd met	Hanneke
Akkoord afdelingshoofd/leidinggevende	Hanneke
Bijlagen	Bijlage 1: overzicht activiteiten ombudsagenda 2022 Bijlage 2: notitie stand van zaken lopende ombudsagenda en meerjarige agenda (11 april 2022)
Dossiernaam	n.v.t.
Dossiernummer	n.v.t.

Samenvatting

In deze notitie – ter voorbereiding op ons gezamenlijke gesprek op 9 mei – gaan we in op de huidige stand van zaken rondom de ombudsagenda:

1. Stand van zaken activiteiten ombudsagenda in 2022 (Wat is afgerond? Wat loopt nog? Wat start er?)
2. Doorkijk naar komende periode in 2022 (Welke nieuwe activiteiten willen we graag oppakken?)
3. Stand van zaken meerjaren agenda

Vervolgproces

Na dit overleg gaan we intern en extern communiceren over de stand van zaken van de ombudsagenda en de activiteiten voor de rest van dit jaar. In september en december zijn ook voortgangsgesprekken met jullie gepland over de stand van zaken van de ombudsagenda op dat moment. Het voorstel is om dit ieder kwartaal te doen.

Eerdere afstemming

Op 24 januari hebben we elkaar gesproken over de meerjarenagenda en de ambitie om vanuit de drie ombudsfuncties hierin verder te gaan om te komen tot een integrale strategische agenda. Op 11 april hebben jullie een notitie gehad met kort de huidige stand van zaken rondom de (meerjaren) ombudsagenda en wat jullie kunnen verwachten komende tijd (zie bijlage 2). Daarin staat ook dat we jullie periodiek willen informeren over de stand van zaken van de ombudsagenda. Op maandag 9 mei is het eerste gesprek met dit doel.

Communicatie

Na dit overleg wordt op de website een update gedaan van de stand van zaken van de uitvoering van de ombudsagenda en de geplande activiteiten in 2022.

Notitie

Onderwerp	Bespreking stand van zaken ombudsagenda
Datum	9-5-2022
Van	Regiegroep ombudsagenda
Aan	Margrite, Reinier

Inleiding

Eind januari hebben we elkaar gesproken over de meerjarenagenda en de ambitie om vanuit de drie ombudsfuncties hierin verder te gaan om te komen tot een integrale strategische agenda. Op 11 april hebben jullie een notitie gehad met kort de huidige stand van zaken rondom de (meerjaren)ombudsagenda en wat jullie van de regiegroep kunnen verwachten komende tijd (zie bijlage 2). Daarin staat ook dat we jullie periodiek willen informeren over de stand van zaken van de ombudsagenda. Op maandag 9 mei is het eerste gesprek met dit doel.

In deze notitie – ter voorbereiding op ons gezamenlijke gesprek op 9 mei – gaan we in op de huidige stand van zaken rondom de ombudsagenda:

1. Stand van zaken activiteiten ombudsagenda in 2022 (Wat is afgerond? Wat loopt? Wat start er?)
2. Doorkijk naar komende periode in 2022 (Welke nieuwe activiteiten willen we oppakken?)
3. Stand van zaken meerjarenagenda

1. Stand van zaken activiteiten ombudsagenda in 2022

In bijlage 1 vinden jullie een overzicht van de activiteiten op de ombudsagenda die lopen of gaan lopen in 2022. Een groot deel van deze activiteiten is gestart in 2021, liepen door in 2022 en vormden de basis voor de ombudsagenda 2022 en verder. Verder is er in bijlage 1 een aantal nieuwe activiteiten opgenomen waar we deels al mee gestart zijn dit jaar en ook nog mee van start willen gaan (zie volgende paragraaf). Wat zien we dan?

- Voor de zomer worden een deel van de activiteiten al afgerond (9 activiteiten in geel);
- Na de zomer wordt een groot deel afgerond (11 activiteiten in groen);
- Een deel zal in 2022 opgestart worden en afgerond worden in 2023 (7 activiteiten in blauw);
- Er zijn 4 gezamenlijke No-Kom activiteiten;
- Er is 1 Vo project in maart dit jaar afgerond en 3 Vo projecten staan nog op de planning van dit jaar.

Communicatie aanpak

De activiteiten genoemd in de bijlage vormen samen de ombudsagenda voor 2022. De blauwe activiteiten starten in 2022 en ronden we af in 2023. Deze nemen we ook mee in de externe communicatie en dit past ook bij het concept van de dynamische agenda zoals we die beogen. Daarmee wordt het een doorlopende agenda die periodiek wordt bijgewerkt op wat is afgerond, wat wijzigt en wat er nieuw bijkomt. Als jullie akkoord zijn, zullen we in mei de website updaten en aanvullen met de activiteiten zoals genoemd in het schema in bijlage 1.

2. Nieuwe activiteiten op de ombudsagenda

Er is een aantal activiteiten waar we mee gestart zijn. Een aantal waarvoor we eerst een verkenning willen doen en een aantal nieuwe activiteiten in het kader van de ombudsagenda die nog gaan starten. Hieronder noemen we deze activiteiten. We horen graag of jullie je hier in kunnen vinden.

- **Energiearmoede.** Deze verkenning is een gezamenlijk project tussen thema Armoede en Leefomgeving vanuit de No. Deze verkenning zal in september afgerond worden. De huidige klachten die we binnenkrijgen over de energievergoedingsregeling worden hierin ook meegenomen. De verkenning biedt een basis voor een deel van de meerjarenagenda Leefomgeving. De conclusies en vervolgvorstellen zullen met jullie worden besproken.
- **Behoorlijke hersteloperaties.** In dit project willen we de verschillende hersteloperaties met elkaar vergelijken. Denk aan kinderopvangtoeslagaffaire, gaswinning in Groningen, compensatie voor slachtoffers van systematisch geweld en seksueel misbruik in de jeugdzorg, de gevolgen van de Transgenderwet, of door chroom-6 en wellicht ook de nog op te stellen compensatieregeling FSV, herstelacties in dossier vervolgingskosten en de afwikkeling van de waterschade in Limburg. Het doel is om bij te dragen aan een structurele verbetering van het overheidsoptreden in het kader van hersteloperaties. Dit project raakt meerdere thema's waarbij ook zal worden samengewerkt met Kom en Vo.
- **Anti-discriminatie.** In deze verkenning gaan we kijken welke rol de Nationale ombudsman in het goed gevulde maatschappelijk-bestuurlijke veld van discriminatie en racisme kan en wil innemen. In het regeerakkoord wordt de No in dit kader genoemd. De resultaten van de verkenning worden met jullie besproken en wordt getrokken vanuit het thema Fundamentele rechten.
- **Toegevoegde waarde van de ombudsman bij participatie.** Deze verkenning ten behoeve van de verdere invulling van het meerjarenprogramma op dit thema, kent – naast beter zicht op wat andere (advies)organen doen op dit terrein - twee lijnen: enerzijds verkennen van noodzaak en mogelijkheid om tot een toetsingskader te komen voor 'het beste besluit voor de burger' (update participatiewijzer) en anderzijds verkennen van de invulling van de kabinetsbelofte 'beter luisteren naar de burger' door uitvoeringsorganisaties (mede in kader van de behoorlijkheidswijzer).
- **Verkenning schade-afhandeling overstromingen Zuid-Limburg.** Recent is er ter plekke onderzoek gedaan naar de schade-afhandeling bij de overstromingen in Zuid-Limburg naar aanleiding van signalen van een aantal burgemeesters die zijn opgedaan tijdens een werkbezoek. We willen kijken of deze afhandeling behoorlijk is verlopen.

In volgende voortgangsgesprekken kunnen we in het kader van de dynamische agenda periodiek voorstellen doen voor nieuwe activiteiten of voor een wijziging van de activiteiten in bijvoorbeeld de planning.

3. Stand van zaken meerjarenagenda

Na de sessie eind januari zijn de projectleiders verder gegaan met de inkleuring van de toekomstlijnen van de ombudsagenda. Hierbij hebben de thema's ieder een eigen dynamiek en snelheid en verschilt ook de intensiteit van de samenwerking tussen No en Kom (die deels ook haar eigen speerpunten heeft) en de Vo (die twee onderzoeken per jaar uitvoert niet specifiek gelinkt aan de thema's van de ombudsagenda).

Binnen het organisatieontwikkeltraject Impact! wordt op dit moment in een aantal werkgroepen ook nagedacht over de positionering en het belang van onderzoek uit eigen beweging binnen de No, Vo en Kom en hoe dit beter geïntegreerd kan worden. Dit zal ongetwijfeld gevolgen hebben voor de opzet, aanpak en aansturing van de ombudsagenda van No, Kom, Vo. In de tussentijd gaan we verder met de uitvoering van

de activiteiten van de ombudsagenda in 2022, blijven we de integrale samenwerking op inhoud met No, Kom en Vo opzoeken. En we werken aan een verdere invulling van de meerjarenagenda waarover eind van het jaar een besluit genomen zal moeten worden om het vervolgens begin 2023 naar buiten te kunnen communiceren met de meerjarige lijnen en de concrete vertaling naar de uit te voeren activiteiten in 2023.

Op dit moment zijn er vier gezamenlijke No-Kom activiteiten. We werken hier integraal samen op activiteitsniveau om verder ervaring op te doen over wat werkt en minder werkt. Einde van het jaar willen we lessen trekken voor wat werkt als het gaat om de gewenste integraliteit binnen de meerjarenagenda. Ook de Vo is inmiddels lid van de regiegroep en zijn we vanuit de activiteiten aan het kijken waar nog meer samenwerking mogelijk is en wat de strategische lijnen zijn vanuit de Vo en hoe die passen in de thema's. De structurele onderzoeken van de Vo hebben doorgaans betrekking op de thema's Fundamentele rechten, Armoede en/of Toegang tot voorzieningen.

Hieronder vinden jullie een korte samenvatting per thema. Deze wordt komend jaar verder uitgewerkt.

- **Thema Participatie en invloed.** Er zijn vier lijnen binnen dit thema: 1) burgerparticipatie in het sociaal domein, 2) uitbesteding van publieke taken in het sociaal domein, 3) participatie van kinderen en jongeren als onderdeel van besluitvorming (Het beste besluit voor het kind) en 4) toekomstverkenning naar de rol van de ombudsman bij participatie. Binnen 1 en 4 werken Kom en No samen.
- **Thema Fundamentele rechten.** Binnen dit thema zijn drie lijnen geformuleerd: 1) huisvesting, 2) vrijheidsontneming en 3) migratie. Voor deze drie onderwerpen zijn drie meerjarenprogramma's opgesteld. Deze onderwerpen hebben betrekking op problemen die burgers (en hun kinderen) in kwetsbare situaties ervaren en die uit eigen beweging de (Kinder)ombudsman niet weten te vinden. Verder kan de verkenning van het onderwerp anti-discriminatie nog leiden tot nieuwe inzichten voor de meerjarenlijnen.
- **Thema Armoede.** Dit thema kent twee lijnen: 1) schulden en financiële problemen en 2) sociale dienstverlening. Binnen de eerste lijn, willen we verder onderzoek doen naar: vroegsignalering, invorderen, schikking, fixatie en kwijtschelding van schulden. Binnen de tweede lijn: toezicht op gemeentelijke sociale dienstverlening en kwaliteitsbewaking bij private uitvoering van publieke taken (i.s.m. thema Participatie en invloed). Ook kijken we hier hoe een samenwerking met de Vo hierin een plek kan krijgen.
- **Thema Toegang tot voorzieningen.** In navolging op de coalitie Samen Verder over jeugdzorg waarin zowel No als Kom participeren, willen we binnen dit thema verder gaan verkennen wat de zorgplicht betekent voor lokale overheden en hoe die zou moeten worden ingevuld. In een verkenning binnen zorgdomein wordt onderzocht of bepaald en bekend is wat het minimale is waar de burger aanspraak op kan maken en wat is dan behoorlijk overheidshandelen? Op verschillende domeinen willen we gaan kijken wat beschikbaar/geregeld/toegankelijk moet zijn voor de burger en wat daarbij ook van de burger zelf wordt verwacht.
- **Thema Leefbaarheid.** Dit thema is het jongste thema en begint langzaam te 'rijpen'. Eén lijn die sowieso in samenwerking met thema Armoede uitgewerkt gaat worden is: energiarmoede. Voor energietransitie zal verder worden onderzocht of klimaatschade en ruimtelijk/fysieke ingrepen door energietransitie onderwerpen zijn waar we onderzoek naar moeten doen. Voor het laatste ligt er een sterke relatie met het thema participatie en met de Omgevingswet. De Omgevingswet staat al langer op de agenda, maar de invoering ervan is steeds uitgesteld waardoor wij het minder actief hebben kunnen oppakken. Nu het erop lijkt dat de invoering per 1 januari 2023 zal zijn, pakken we dit onderwerp weer verder actiever op. Verder blijft de lijn: gaswinning en de gevolgen daarvan voor bewoners (schade, versterking en perspectief) voorlopig nog doorlopen.

Communicatie aanpak

We willen op de NO-website beter zichtbaar maken wat we doen met de ombudsagenda. Het contentteam heeft op de website (achter de schermen) een gedeelte van een meerjaren ombudsagenda gebouwd. Per onderwerp waar wij als No/Kom/Vo aandacht aan willen geven, kunnen we nu duidelijk aan geven 1) wat we doen, 2) wanneer, 3) wat er is gedaan, 4) wat de resultaten zijn en 5) welk effect wordt beoogd. Zodra het concept gereed is laten we het graag zien in een volgend voortgangsgesprek.

BIJLAGE I Overzicht activiteiten ombudsagenda 2022

Legenda

Kleur	Betekenis
	Voor de zomer is en wordt nog een groot deel afgerond
	Na de zomer wordt een groot deel afgerond.
	Een deel zal in 2022 opgestart worden waarvan de afronding in 2023 zal zijn

Thema Fundamentele rechten

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Noodopvang veteranen	Onderzoek	Afgerond in maart 2022	Vo
Positie van vluchtelingen in CN	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Migratie	Lopend; gestart oktober 2021 / afronding juni 2022	No
Huisvestingsproblematiek: huisuitzetting van kwetsbare gezinnen	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Huisvesting	Lopend; start oktober 2021 / afronding september 2022	No/Kom
Kinderrechtentoe 2022		Start in mei 2022/ afronding november 2022	Kom
NIEUW: verkenning Anti-discriminatie	Verkenning met oog op mogelijk meerjarenprogramma Anti-discriminatie	Start mei / afronding oktober 2022	No/Kom/Vo
Vreemdelingenbewaring in Caribisch deel van het Koninkrijk samen met de ombudsmannen van Curaçao en St. Maarten	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Vrijheidsontneming	Start in september 2022 / afronding juni 2023	No

Thema Participatie en invloed

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: invloed op de eigen situatie en invloed op beleid en uitvoering (deel I)	Onderzoek Wmo	Lopend; start januari 2022 / afronding november 2022	No
NIEUW: Verkenning Toegevoegde waarde van de ombudsman bij participatie	Toekomstverkenning	Lopend; start januari 2022 / afronding december 2022	No/Kom
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: invloed op de eigen situatie en invloed op beleid en uitvoering (deel II)	Onderzoek Participatiewet	Start in mei 2022 / afronding januari 2023	No
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: invloed op de eigen situatie en invloed op beleid en uitvoering (deel III)	Onderzoek Jeugdwet	Start in juli 2022 / afronding maart 2023	No/Kom
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: klachtbehandeling bij uitbesteding publieke taken en gemeenschappelijke regelingen	Ombudsvisie	Lopend; start september 2021 / afronding december 2023	No

Thema Toegang tot voorzieningen

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
18-/18+ alleenstaande minderjarige vreemdelingen	Onderzoek	Lopend; start 1 ^e kwartaal 2021 / afronding april 2022	No/Kom
Lessons learned coronacrisis	Reflectie	Lopend; start januari 2022 / afronding mei 2022	No
Re-integratie Defensie	Terugblikonderzoek	Start derde kwartaal 2021 / afronding uiterlijk juli 2022	Vo
Onderbenutting voorzieningen: ouderen	Onderzoek	Lopend; start 4 ^e kwartaal 2021 / afronding juni 2022	No
Rol van de gemeenten bij de uitvoering van de Veteranenwet	Onderzoek	Lopend; afronding verwachting december 2022	Vo
Digitale toegankelijkheid: vervolg MijnOverheid	Verkenning of terugblikonderzoek	Start in september 2022	No
Mantelzorg voor relaties van veteranen	Onderzoek	Start in september 2022	Vo

Thema Armoede

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Visie op armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland	Ombudvisie	Op basis van de drie armoederapporten CN; zomer 2022 afgerond	No/Kom
Sociale minima: bijstandsgerechtigden	Onderzoek	Lopend; start november 2021 / afronding september 2022	No
Sociale minima: jongeren met een beperking	Onderzoek	Lopend; start december 2021 / afronding september 2022	No
Sociale minima: het brede verhaal op basis van drie deelonderzoeken	Ombudvisie	Start in mei 2022 / afronding september 2022	No
NIEUW: Energiearmoede (i.s.m. Thema leefbaarheid)	Verkenning	Lopend; start januari 2022 / afronding september 2022	No
NIEUW: Behoorlijke Hersteloperaties*	Onderzoek	Start in 4 ^e kwartaal 2022	No

* Dit onderwerp raakt meerdere thema's.

Thema Leefbaarheid

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Gevolgen gaswinning Groningen: Hoor- en wederhoor	Onderzoek	Lopend; start oktober 2021 / afronding mei 2022	No
Omgevingswet: "Verandering verhouding burger - overheid door invoering omgevingswet"	Onderzoek	Lopend; afronding verwacht oktober	No
NIEUW: schade-afhandeling overstromingen Zuid-Limburg	Verkenning	Lopend; start maart 2022 / afronding verwacht december	No

BIJLAGE II Notitie stand van zaken proces ombudsagenda

Notitie

Onderwerp	Stand van zaken meerjaren ombudsagenda en uitvoering lopende ombudsagenda 2022
Datum	11 april 2022
Van	[REDACTED] namens regiegroep ([REDACTED])
Aan	Reinier en Margrite
Afgestemd met	Hanneke

Inleiding

Vorig jaar zijn we gestart met het uitwerken van de ambitie om toe te werken naar een organisatiebrede dynamische meerjaren ombudsagenda. Op 24 januari van dit jaar hebben we als regiegroep met jullie verder gesproken over hoever we willen gaan in deze ambitie vanuit de drie merken No, Kom en Vo en hoe we kijken naar effectiviteit. Ook hebben we afgesproken de stand van zaken van de uitvoering van de lopende ombudsagenda en de activiteiten die voor 2022 bekend waren te communiceren. Deze communicatie heeft kort daarna via de website en intranet plaatsgevonden.

Deze notitie geeft kort aan wat de huidige stand van zaken is en wat jullie van de regiegroep kunnen verwachten komende tijd. Mocht er behoefte zijn aan een mondelinge toelichting, dan is dat uiteraard mogelijk.

We werken hierbij vanuit de uitgangspunten:

- De OA is een instrument om aan de buitenwereld te laten zien op welke thema's/sub thema's de No/Kom/Vo (de komende periode) zich strategisch richt;
- De OA werkt met (sub)thema's om effect te bereiken in de buitenwereld;
- De OA is ook een instrument om intern de focus, afstemming en samenwerking te brengen op de onderwerpen waar we als organisatie het meest effectief kunnen zijn voor de burger en het uitdagen van de overheden tot betere dienstverlening;
- De OA wordt gevormd door activiteiten die door de ambtsdragers zijn geaccordeerd en als zodanig op de OA zijn gekomen.

Activiteiten komende tijd

Vanuit de regiegroep werken we samen met de projectleiders aan de verdere invulling van de toekomstlijnen per thema voor een meerjarenagenda samen met betrokkenen uit de organisatie. Daarbij kijken we ook hoe we integraler binnen de thema's kunnen werken vanuit de 1 organisatiegedachte.

Naast het bouwen aan een meerjarenagenda zijn we ook de activiteiten op de lopende ombudsagenda aan het uitvoeren. Daarin hebben de thema's een eigen snelheid en dynamiek. Het thema Armoede is bijvoorbeeld al redelijk uitgewerkt en heeft in 2022 concrete projecten die in uitvoering zijn. Het thema Fundamentele rechten is verder in het door ontwikkelen van de toekomstlijnen en vertalen naar concrete

activiteiten. De andere thema's zijn ook een meerjarenprogramma aan het opzetten op basis van externe en interne input. De inhoudelijke richting binnen de thema's wordt door de projectleiders tussentijds in ieder geval afgestemd met Reinier in hun bestaande periodieke overleggen. Margrite wordt via de beleidsadviseurs op de hoogte gehouden van de inhoudelijke afwegingen binnen de thema's waarbij de Kom betrokken is.

Afstemming en vervolg

We willen graag een duidelijke cyclus van afstemmomenten met ambtsdragers over de keuzes en prioritering van de activiteiten op de ombudsagenda. Concreet willen we per kwartaal een moment met directeur en ambtsdragers waar we de stand van zaken van de ombudsagenda bespreken. In dit gesprek bekijken we wat we hebben gedaan, wat de plannen en activiteiten zijn voor volgende periode en of er besluiten moeten worden genomen over wijzigingen in de ombudsagenda. Als er relevante wijzigingen zijn, dan communiceren we daarover ook naar buiten.

Dit jaar praten we op 9 mei, 12 september en 5 december met een afvaardiging van de regiegroep ([REDACTED]) en [REDACTED] met jullie bij over de volgende punten:

- Stand van zaken van lopende activiteiten (wat is afgerond?, wat loopt er nog?)
- Doorkijk naar komende periode (welke nieuwe activiteiten zien we die we graag willen oppakken? Hoe verhoudt dit zich tot de planning en prioritering van de andere activiteiten op de ombudsagenda?)
- Wat betekent dit voor de communicatie extern voor de ombudsagenda?

Op 12 september willen we de sessie ook gebruiken om wat langer met elkaar door te praten over waar we op dat moment staan met de invulling van de lange toekomstlijnen van de ombudsagenda en de integrale samenwerking vanuit de No, Kom en Vo.

Op 5 december kunnen we dan de activiteiten op de ombudsagenda voor de periode daarna bespreken en daar besluiten over nemen.

Communicatie en website

We willen de ombudsagenda beter vindbaar maken op de website van de NO. Er zijn wat technische beperkingen die we proberen op te lossen. We willen beter zichtbaar maken welke activiteiten we hebben afgerond, welke we op dit moment ondernemen en wat er in de nabije toekomst start. We willen kortom adequate, makkelijk vindbare en actuele informatie geven. Voor het overleg in mei doen we hier een voorstel voor.

Notitie

Onderwerp	Update stand van zaken ombudsagenda
Datum	4-7-2022
Van	Regiegroep ombudsagenda
Aan	Margrite, Reinier

Inleiding

Op 9 mei hebben we elkaar gesproken over de stand van zaken van de lopende ombudsagenda en de activiteiten voor de meerjarenagenda. We hebben toen afgesproken dat we voor de zomer een schriftelijke update van de activiteiten van de huidige lopende ombudsagenda aanleveren. Hierbij ontvangen jullie deze.

Stand van zaken activiteiten ombudsagenda in 2022

In bijlage 1 vinden jullie een overzicht van de activiteiten op de ombudsagenda die lopen of gaan lopen in 2022. Zoals eerder gecommuniceerd, is een groot deel van deze activiteiten gestart in 2021, liepen door in 2022 en vormden de basis voor de ombudsagenda 2022 en verder.

Ten opzichte van de vorige planning zijn er weinig wijzigingen in de planning.

- Voor de zomer is een groot deel van de activiteiten afgerond (9 activiteiten in geel);
- Na de zomer wordt een volgend deel afgerond, o.a. meerdere onderzoeken binnen het thema Armoede (12 activiteiten in groen);
- Een deel zal in 2022 opgestart worden en afgerond worden in 2023 (8 activiteiten in blauw);
- Er zijn 6 gezamenlijke No-Kom activiteiten;
- Er is 1 Vo project in maart dit jaar afgerond en 3 Vo projecten staan nog op de planning van dit jaar.

Communicatie en vervolg

Voor de zomer wordt een update van de huidige activiteiten op de website geplaatst. Eind Q3 volgt er een nieuwe update. Voor de meerjaren Ombudsagenda is begin oktober een sessie gepland met jullie.

BIJLAGE I Overzicht activiteiten ombudsagenda 2022

Legenda

Kleur	Betekenis
	Voor de zomer is en wordt nog een groot deel afgerond
	Na de zomer wordt een groot deel afgerond.
	Een deel zal in 2022 opgestart worden waarvan de afronding in 2023 zal zijn

Thema Fundamentele rechten

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Noodopvang veteranen	Onderzoek	Afgerond in maart 2022	Vo
Positie van vluchtelingen in CN	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Migratie	Lopend; gestart oktober 2021 / afronding november 2022	No
Pesten	Onderzoek	Afgerond juni 2022	Kom
Huisvestingsproblematiek: huisuitzetting van kwetsbare gezinnen	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Huisvesting	Lopend; start februari 2022 / afronding november 2022	No/Kom
Kinderrechtentoe 2022	Tweejaarlijks onderzoek	Start in mei 2022/ afronding november 2022	Kom
NIEUW: verkenning Anti-discriminatie	Verkenning met oog op mogelijk meerjarenprogramma Anti-discriminatie	Start mei / afronding oktober 2022	No/Kom/Vo
Vreemdelingenbewaring in Caribisch deel van het Koninkrijk samen met de ombudsmannen van Curaçao en St. Maarten	Onderzoek binnen meerjarenprogramma Vrijheidsontneming	Start in november 2022 / afronding juni 2023	No

Thema Participatie en invloed

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: invloed op de eigen situatie en invloed op beleid en uitvoering (deel I)	Onderzoek Wmo	Lopend; start januari 2022 / afronding november 2022	No
NIEUW: Verkenning Toegevoegde waarde van de ombudsman bij participatie	Toekomstverkenning	Lopend; start januari 2022 / afronding december 2022	No/Kom
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: invloed op de eigen situatie en invloed op beleid en uitvoering (deel II)	Onderzoek Participatiewet	Start in mei 2022 / afronding januari 2023	No
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: invloed op de eigen situatie en invloed op beleid en uitvoering (deel III)	Onderzoek Jeugdwet	Start in juli 2022 / afronding maart 2023	No/Kom
Decentralisaties vanuit burgerperspectief: klachtbehandeling bij uitbesteding publieke taken en gemeenschappelijke regelingen	Ombudsvisie	Lopend; start september 2021 / afronding december 2023	No

Thema Toegang tot voorzieningen

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
18-/18+ alleenstaande minderjarige vreemdelingen	Onderzoek	Afgerond in april 2022	No/Kom
Lessons learned coronacrisis	Reflectie	Afgerond in juni 2022	No
Re-integratie Defensie	Terugblikonderzoek	Start derde kwartaal 2021 / afronding uiterlijk juli 2022	Vo
Onderbenutting voorzieningen: ouderen	Onderzoek	Afgerond juni 2022	No
Rol van de gemeenten bij de uitvoering van de Veteranenwet	Onderzoek	Lopend: afronding december 2022	Vo
Digitale toegankelijkheid: vervolg MijnOverheid	Verkenning of terugblikonderzoek	Start in september 2022	No
Mantelzorg voor relaties van veteranen	Onderzoek	Start in september 2022	Vo

Thema Armoede

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Sociale minima: statushouders	Onderzoek	Afgerond april 2022	No
Visie op armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland	Ombudsvisie	Op basis van de drie armoederapporten CN; augustus 2022 afgerond	No/Kom
Sociale minima: bijstandsgerechtigden	Onderzoek	Lopend; start november 2021 / afronding september 2022	No
Sociale minima: jongeren met een beperking	Onderzoek	Lopend; start december 2021 / afronding september 2022	No
Sociale minima: het brede verhaal op basis van drie deelonderzoeken	Ombudsvisie	Start in mei 2022 / afronding september 2022	No
NIEUW: Energiearmoede (i.s.m. Thema leefbaarheid)	Verkenning	Lopend; start januari 2022 / afronding september 2022	No
NIEUW: Behoorlijke Hersteloperaties*	Onderzoek	Start in oktober/november 2022	No

* Dit onderwerp raakt meerdere thema's.

Thema Leefbaarheid

Onderwerp	Aanpak	Status	Team
Gevolgen gaswinning Groningen: Hoor- en wederhoor	Onderzoek	Lopend; start oktober 2021 / afronding mei 2022	No
NIEUW: schade-afhandeling overstromingen Zuid-Limburg	Verkenning	Lopend; start maart 2022 / afronding juli (zorgenbrief)	No
Omgevingswet: "Verandering verhouding burger - overheid door invoering omgevingswet"	Interne voorbereiding in kader ombudsprudentie na de inwerkingtreding per 1 jan 2023	Lopend	No

Voorblad & notitie afspraak met ambtsdrager

Onderwerp	Bespreken stand van zaken ombudsagenda
Datum afspraak	4-7-2022
Doel van bespreking en beslispunten	<ol style="list-style-type: none">1. Doel van de bespreking is de stand van zaken door te geven van de ombudsagenda 2022 en de meerjarige lijnen (update)2. Akkoord op de activiteiten op de ombudsagenda voor 2022
Van	█ (namens de regiegroep Ombudsagenda) en Hanneke
Afgestemd met	Hanneke
Akkoord afdelingshoofd/leidinggevende	Hanneke
Bijlagen	Bijlage 1: overzicht activiteiten ombudsagenda 2022 Bijlage 2: notitie stand van zaken lopende ombudsagenda en meerjarige agenda (29 juni 2022)
Dossiernaam	n.v.t.
Dossiernummer	n.v.t.

Samenvatting

In deze notitie – ter voorbereiding op het gesprek van Hanneke en de ambtsdragers op 4 juli 2022 – gaan we in op de huidige stand van zaken rondom de ombudsagenda:

1. Stand van zaken activiteiten ombudsagenda in 2022 (Wat is afgerond? Wat loopt nog? Wat start er?)
2. Doorkijk naar komende periode in 2022 (Welke nieuwe activiteiten willen we graag oppakken?)
3. Stand van zaken meerjaren agenda

Vervolgproces

In september en december zijn ook voortgangsgesprekken met jullie gepland over de stand van zaken van de ombudsagenda op dat moment. Afgesproken is om dit ieder kwartaal te doen.

Eerdere afstemming

Op 24 januari jl. hebben we elkaar gesproken over de meerjarenagenda en de ambitie om vanuit de drie ombudsfuncties hierin verder te gaan om te komen tot een integrale strategische agenda. Op 11 april jl. hebben jullie een notitie gehad met kort de huidige stand van zaken rondom de (meerjaren) ombudsagenda en wat jullie kunnen verwachten komende tijd. Daarin staat ook dat we jullie periodiek willen informeren over de stand van zaken van de ombudsagenda. Op maandag 9 mei is het eerste gesprek met dit doel geweest. Op 4 juli a.s. wordt er een schriftelijke update van het voorgaande gegeven.

Voorblad & notitie afspraak met ambtsdrager

Onderwerp	Concept ombudsagenda 2023 (en verder)
Datum afspraak	5-10-2022
Doel van bespreking en beslispunten	<p>Doel van de bespreking is afstemming tussen ambtsdragers, directeur en regiegroep over de meerjareninvulling van de ombudsagenda en de concrete invulling van de Ombudsagenda 2023. Uitkomst van de bespreking leidt tot verdere inhoudelijke invulling en aanscherping van de thema's, programma's en concrete activiteiten 2023 in uitgewerkte teksten.</p> <p>De beslispunten voor de ambtsdragers zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zijn de ambtsdragers het eens met het continueren van de huidige vijf thema's en de toevoeging van het zesde thema Ontwikkeling en levensloop? En de bijbehorende strategische doelen? - Zijn de ambtsdragers het eens met de meerjarenprogramma's zoals voorgesteld onder de verschillende thema's? - Zijn de ambtsdragers het eens met de voorgestelde concrete activiteiten voor 2023 onder de meerjarenprogramma's (zie powerpoint)? Of willen zij daar andere prioriteiten stellen (zie notitie voor alternatieve activiteiten)?
Van	Regiegroep OA
Afgestemd met	MT, projectleiders No, omgevingsmanagers No, beleidsadviseurs Kom, wetenschappelijk onderzoekers Kom, coördinator VO.
Akkoord afdelingshoofd/leidinggevende	█ (voorzitter van de regiegroep OA en functionerend leidinggevende Kom) en Hanneke
Bijlagen	Presentatie concept OA 2023 en verder_ambtsdragers versie DEF

Samenvatting

De powerpoint geeft een eerste blik op de nieuwe ombudsagenda voor de No, Vo en Kom. Het verschil met voorgaande jaren is dat er 1) een extra thema is toegevoegd (Ontwikkeling en levensloop), 2) strategische doelen voor de hele ombudsagenda en per thema zijn benoemd en 3) meerjarenprogramma's per thema zijn bedacht (die doorlopen ook na 2023). De powerpoint geeft ook de beoogde activiteiten per thema en per programma weer voor 2023. Deze notitie geeft een korte toelichting op alle bovenstaande onderdelen en eventuele alternatieve activiteiten voor 2023 onder de verschillende thema's en programma's zodat de ambtsdragers nog keuzes kunnen maken.

Vervolgproces

De planning ziet er als volgt uit: Op 5 okt vindt de bespreking van de concept ideeën nieuwe (meerjaren) ombudsagenda met ambtsdragers plaats en de vaststelling van de ombudsagenda in grote lijnen (thema's, strategische doelen, programma's en activiteiten 2023). In oktober en november vindt de nadere uitwerking in concrete teksten plaats na verdere interne en externe consultatie per thema/programma/activiteit. Begin december (datum nader te bepalen) worden deze conceptteksten met de ambtsdragers besproken en vastgesteld (onder voorbehoud van eventuele aanpassingen). Begin januari wordt de nieuwe ombudsagenda gepubliceerd en komen de nieuwe teksten inclusief de activiteiten voor 2023 op de website te staan.

Eerdere afstemming

De projectleiders van de No, de beleidsadviseurs van de Kom en de coördinator van de Vo hebben begin september een eerste aanzet voor de invulling van de thema's inclusief strategische doelen, programma's en activiteiten gedaan. Het verschilt per thema in hoeverre deze reeds zijn gebaseerd op interne en externe consultatie. Op vrijdag 16 september is deze invulling onderling toegelicht en besproken met de vertegenwoordiging van No, Kom en VO in lijn met de gedachte achter de organisatieontwikkeling). Op 20 september is de aangepaste invulling van de ombudsagenda besproken met het MT.

Communicatie

Vanuit Communicatie (No en Kom) zal meegelezen worden op de uiteindelijke teksten voor de nieuwe ombudsagenda. Zodra de teksten definitief zijn, zorgt Communicatie voor de publicatie en bijbehorend communicatietraject zoals de aankondiging van de ombudsagenda, plaatsing op de website, etc.

Notitie voor afspraak met ambtsdrager

Inleiding

In deze notitie wordt de bijgaande powerpoint met de concept meerjaren ombudsagenda toegelicht per thema op de volgende aspecten:

- Toelichting op de voorgestelde activiteiten voor 2023
- Mogelijke alternatieve activiteiten voor 2023

Verder geven we de meerwaarde van het extra zesde thema aan.

Beslis-/bespreekpunten

Zie ook boven.

- Zijn de ambtsdragers het eens met het continueren van de huidige vijf thema's en de toevoeging van het zesde thema Ontwikkeling en levensloop? En de bijbehorende strategische doelen?
- Zijn de ambtsdragers het eens met de meerjarenprogramma's zoals voorgesteld onder de verschillende thema's?
- Zijn de ambtsdragers het eens met de voorgestelde concrete activiteiten voor 2023 onder de meerjarenprogramma's (zie powerpoint)? Of willen zij daar andere prioriteiten stellen (zie notitie hieronder)?

Toelichting

THEMA ARMOEDE

Het strategische doel van de No op het thema Armoede is door onderzoek knelpunten in de uitvoering en regelgeving agenderen zodat sociale voorzieningen beter beschikbaar komen voor de mensen die de overheid het hardst nodig hebben voor hun bestaanszekerheid. Overheden kunnen zorgen voor minder complexe wetgeving, soepeler marges en overgangen bij inkomensvoorzieningen en meer bufferopbouw voor mensen die rond het sociaal minimum zitten. Als mensen minder financiële stress ervaren, meer vertrouwen hebben en zichzelf financieel beter kunnen redden, dan is hun bestaanszekerheid voor langere tijd geborgd en kunnen ze zich daardoor al dan niet met behulp van gemeenten richten op actieve deelname aan de maatschappij.

Toelichting programma Schulden

Door de inflatie en stijgende energieprijzen nemen de betalingsproblemen en schulden bij burgers en ondernemers toe.¹ We hebben afgelopen jaar onderzoek gedaan naar de coronasteunmaatregelen en de gemeentelijke schuldhulpverlening aan zelfstandigen. Wij monitoren de voortgang en voeren daarover gesprekken met VNG. We willen komende periode aandacht blijven besteden aan de schuldenproblematiek van burgers en zelfstandigen, door het monitoren van de beleidspraktijk en zo nodig actualisering van eerdere rapporten.² Onderwerpen waar we mogelijk onderzoek naar kunnen doen zijn: vroegsignalering, preventie, invorderen, schikking, bevrozing en kwijtschelding van schulden.

1) *Project Van vroegsignalering naar schuldenpreventie* (thema in reflectiestuk sociale minima en rapport energiearmoede)

Gemeenten moeten ondersteuning bieden aan inwoners onder wie zelfstandigen die moeite hebben het hoofd boven water te houden. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening geeft gemeenten sinds 2021 ook de wettelijke taak om schulden vroeg te signaleren bij hun inwoners die financiële problemen hebben.³ Deze wetswijziging zorgt ervoor dat de gemeente en schuldeisers gegevens kunnen uitwisselen over betalingsachterstanden bij woningverhuurders, zorgverzekeraars en drinkwater- en energiebedrijven.⁴ Dit maakt vroegsignalering van schulden mogelijk en zorgt ervoor dat de gemeente inwoners met

¹ www.taxlive.nl/nl/documenten/nieuws/stapel-onbetaalde-rekeningen-van-ondernemers-groeit/

² De rapporten Hindernisbaan zonder finish (2020), Een open deur (2018), het rapport Behoorlijk invorderen (2019) maar ook het rapport Uit het oog, (niet) uit het hart (2021) Een onderzoek naar de invordering van achterstallige studieschulden van oud-studenten in het buitenland door DUO.

³ Zie verder: <https://vng.nl/artikelen/wijziging-wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening-wgs>

⁴ Artikel 2 en 3 Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0043850/2021-01-01>

betalingsachterstanden en dreigende schulden eerder in beeld krijgt. De vraag is wat gemeenten preventief kunnen doen om schulden te voorkomen? De No roept in het rapport *Met te weinig genoeg nemen* gemeenten op om mensen in kwetsbare positie proactief te benaderen, zeker als het gaat om groepen waarbij sprake is van onderbenutting van voorzieningen. In het rapport over energiearmoede laten we ook zien dat sociale voorzieningen om mensen toegang te geven tot de energietransitie niet voor alle burgers laagdrempelig zijn. Het is bovendien lastig groen doen als je rood staat.⁵

- Hoe gaan gemeenten om met signalen van energiebedrijven, verhuurders en corporaties wanneer burgers en zelfstandigen de huur of energierekening niet meer betalen?
- In hoeverre benaderen gemeenten mensen in een kwetsbare positie proactief om financiële problemen te voorkomen?
- Hoe werken gemeenten samen met belastingdienst en deurwaarders bij vroegsignalering?
- Hoe gaan gemeenten om met de verschillende publieke belangen van privacy en tijdige schuldhulpverlening en de eigen belangen van diensten en bedrijven om schulden te incasseren?

2) **Project(en) kwijtschelding, schikking, bevrozing en invordering van schulden**

- Hoe zou behoorlijke kwijtschelding moeten verlopen volgens de behoorlijkheidsvereisten van de ombudsman?
- Hoe ruimhartig gaan gemeenten en waterschappen of gemeentelijke regelingen die namens hen beslissen om met schikking, bevrozing en kwijtschelding van schulden?
- In hoeverre dragen initiatieven voor versnelde afhandeling of afkopen van schulden bij aan financiële redzaamheid van burger?
- Hoe verloopt de nazorg bij schuldentrajecten om recidive te voorkomen?
- Wat kunnen overheden van elkaar leren over welke aanpak voor wie nu effectief en efficiënt?
- Hoe ruimhartig gaan uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, SVB en UWV om met het invorderen van schulden en terugvorderen van uitkeringen en toeslagen?
- In hoeverre borgen Belastingdienst, SVB en CJIB bij de plannen m.b.t. de Clustering van Rijksincasso⁶ het burgerperspectief voldoende? En nemen zij daarbij ook de positie van burgers in het buitenland voldoende mee?

Toelichting programma Sociale minima en werkende armen (kan in 2023 uitgewerkt worden)

Dit jaar verrichten we drie onderzoeken (statushouders, jongeren met een beperking, jongeren in de bijstand) en een agenderend stuk over sociale minima. Daarmee hebben we dit thema voorlopig voldoende uitgewerkt. Het voorstel is om een volgend project te richten op werkende armen en daarna weer aandacht te besteden aan sociale minima. Volgens onderzoek van de SER (sept. 2021) kent Nederland ca. 220.000 mensen die werken, maar toch in armoede leven. Daarnaast is er een grote groep mensen die meer verdient dan het minimum, maar door hoge lasten toch niet of nauwelijks rondkomt. Om uit die armoede te komen is een aanpak nodig op meerdere fronten: een voldoende en stabiel inkomen, werk dat voldoende perspectief biedt en dienstverlening die aansluit op de behoeften van werkende minima. De armoede voor een deel van deze mensen is gelukkig tijdelijk, maar er is ook een groep die langdurig in armoede werkt of steeds terugvalt.⁷

1) **Project Toegang tot voorzieningen voor werkende armen**

- 1) Welke toegang tot voorzieningen is nodig voor mensen die werken maar niet goed kunnen rondkomen, zoals alleenstaande ouders of werkenden met een zieke partner thuis?
- 2) Hoe voorkomen we de armoedeval van burgers die aanspraken op voorzieningen verliezen als ze uit de bijstand of werkloosheidsuitkering komen?

Bij verschillende sociale minimaregelingen komen vergelijkbare problemen aan de orde, zoals niet toereikend sociaal minimum met onderbenutte toeslagen, armoedeval door terugvorderen of stopzetten van toeslagen, ingewikkelde regelgeving, hoge administratieve lasten, overschatting van het doenvermogen, gebrek aan geld, tijd en kennis bij gemeentelijke dienstverleners en het langs elkaar heen werken van

⁵ Divosa (2022). Monitor vroegsignalering schulden, Jaarrapportage 2021. Vroegsignalering van schulden kan volgens de monitor van Divosa intensiever door meer signalen over betalingsachterstanden uit te wisselen en door vaker met huisbezoeken en telefoneren contact met inwoners te zoeken. De monitoringcijfers over 2021 laten zien dat honderdduizenden huishoudens hulp aangeboden krijgen.

⁶ De doorontwikkeling van de Clustering Rijksincasso beoogt al in de inningfase (voor dwangincasso) de werkwijzen en dienstverlening van de deelnemende organisaties op elkaar af te stemmen. Men is 'in gesprek' of SVB en de Belastingdienst ook kunnen samenwerken met CJIB.

⁷ Zie <https://www.ser.nl/nl/adviezen/werken-zonder-armoede>.

instanties.

In het reflectiestuk agenderen we dat de bestaanszekerheid van groepen burgers in het geding is en agenderen we nieuwe vraagstukken. Zo zien we zowel bij schuldhulpverlening als bij financieel ontzorgen dat overheden niet systematisch toezicht houden op minimumkwaliteitseisen. Het ministerie van SZW verwacht dat de gemeenteraad via signalen van burgers, bedrijven en organisaties toezicht houdt op het collegebeleid. VNG voert soms monitors uit, maar gemeenten die niet aan minimumeisen voldoen zijn niet altijd in beeld en worden niet altijd aangesproken.

Zowel in het onderzoek naar schuldhulpverlening als naar WMO en Participatiewet komt het vraagstuk van kwaliteitsbewaking bij private uitvoering van publieke taken naar voren. Gemeenten stellen niet altijd heldere voorwaarden bij uitbesteding en bewaken ook niet altijd de kwaliteit van de dienstverlening. Klachtrecht is niet altijd duidelijk geregeld. Per 1 juli 2022 is de Wet gemeenschappelijke regelingen op een aantal punten gewijzigd met als doel ervoor te zorgen dat gemeenten meer invloed krijgen op de gang van zaken binnen de gemeenschappelijke regeling. De ontwikkelingen op dit gebied kunnen we monitoren en zo nodig in 2023 uitwerken in een projectvoorstel.

Mogelijke alternatieve activiteiten voor 2023

- 1) Project Publieke kwaliteitsbewaking bij private taakuitvoering: Hoe kan de overheid stimuleren en bewaken dat gemeenten voldoen aan minimum kwaliteitseisen voor sociale dienstverlening, in het bijzonder bij private uitvoering van publieke taken?

Toelichting programma Kinderarmoede

In 2017 heeft de Kinderombudsman onderzoek gedaan naar de impact van armoede op de ontwikkeling van kinderen. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat de aanpak van kinderarmoede vooral gericht was op sociale participatie van kinderen en niet op alle andere terreinen die voor de ontwikkeling van kinderen belangrijk zijn. Vanaf toen is vanuit de Kinderombudsman de inzet gericht geweest op een integrale aanpak van kinderarmoede met beleid/ uitvoering gericht op de gehele ontwikkeling van het kind. De Kinderombudsman heeft sindsdien een positieve ontwikkeling gezien ten aanzien van de integraliteit van het beleid op rijks en gemeentelijk niveau. De Kinderombudsman ziet echter dat in het aangekondigd beleid van de nieuwe minister van armoede en in het gemeentelijk beleid in deze ontwikkeling een stap wordt terugzet. Daar tegenover staat dat het aantal kinderen dat met armoede te maken heeft en/of krijgt fors toeneemt vanwege de hoge energiekosten, de hoge voedselprijzen en de nasleep van corona. Deze ontwikkelingen zijn reden voor de Kinderombudsman om extra energie te steken in deze beïnvloedingslijn zodat de aanpak van armoede op rijks en gemeentelijk niveau ondersteunend is aan een goede ontwikkeling en het welzijn van deze kinderen.

- Activiteit 2023: stimuleren integrale aanpak kinderarmoede op rijks/ gemeentelijk niveau (evt dmv onderzoek)

THEMA FUNDAMENTELE RECHTEN

Om een focus op het thema aan te brengen is in een eerder stadium gekozen om een focus aan te brengen en de onderwerpen huisvesting, migratie en vrijheidsontneming op te pakken en in meerjarenprogramma's uit te werken.

Toelichting programma Huisvesting

Het programma huisvesting heeft als doel om in de komende jaren een kader te bieden waarbinnen issues rondom huisvesting door burgers/kinderen bij de ombudsman en Kinderombudsman worden neergelegd, worden afgewogen en geduid. Dit doen we door de eisen aan huisvestingsbeleid en de verplichtingen van de overheid hierbij expliciet te benoemen.

Naast het doen van onderzoek zorgen wij ervoor dat wij met relevante partijen in gesprek zijn om op die manier ervoor te zorgen dat wij het gewenste effect bereiken en effectief beïnvloeden.

Het eerste onderzoek over huisvesting was in 2020 van de Kinderombudsman. Dat onderzoek ging over de vraag of en hoe kinderen betrokken worden in de oplossing van huisvestingsproblemen die zij en hun ouders hebben. Uit het onderzoek bleek dat het belang van kinderen onzichtbaar is in deze problematiek. Er zijn in het rapport vervolgens aanbevelingen gedaan hoe je het belang van deze kinderen onderzoekt en hoe je ze meeneemt in beslissingen over bijvoorbeeld urgentie en/of toegang tot de maatschappelijke opvang.

Het eerste onderzoek in dit programma is in 2022 gestart en afgerond: huisuitzettingen van gezinnen in kwetsbare situaties. Hierbij gaat het om huisuitzettingen als gevolg van betaalachterstanden en het veroorzaken van overlast. In 2023 zullen wij de opvolgingen die uit dit rapport volgen, nauwgezet volgen. Hiervoor wordt een plan van aanpak gemaakt. Ook gaan wij een (kort) (vervolg)onderzoek doen naar huisuitzettingen van gezinnen als gevolg van sloop- en renovatietrajecten. We hebben ervoor gekozen om deze activiteiten niet op de OA2023 te plaatsen maar dat is voor discussie vatbaar (niet op OA 2023).

Toelichting programma Migratie

Dit programma heeft als doel om in de komende jaren een kader te bieden waarbinnen problemen rondom migratie meestal via intermediairs en stakeholders bij ons worden neergelegd, worden afgewogen en geduid. Het geeft ons handvatten om klachten - die wij in het vervolg over dit onderwerp behandelen - eenduidiger/uniformer te behandelen. Daarnaast zullen wij – meer dan voorheen – onze aanbevelingen blijven monitoren zodat wij nog meer effect bereiken en druk (blijven) uitoefenen om verbeteringen te bewerkstelligen. Binnen de sector VMM is veel aandacht voor migratieproblematiek. Frontex, 18-/18+ problematiek amv's, inburgering, vreemdelingenbewaring, situatie noodopvang evacués Afghanistan, de situatie in de vluchtelingenkampen in Griekenland in samenwerking met de Griekse ombudsman etc. Tevens vormen de wachttijden bij de IND, problemen rond huisvesting statushouders belangrijke aandachtspunten. De Nationale ombudsman en Kinderombudsman willen blijvend en voor langere tijd relevante knelpunten die in dit kader spelen te onderzoeken, te adresseren en te agenderen. Daarom wordt in het kader van dit meerjarenprogramma in 2023 aandacht besteed aan:

- Noodopvang evacués Afghaanse vluchtelingen naar aanleiding daarvan is besloten de knelpunten in de asielketen te onderzoeken (OA 2023);
- Schrijnende casus ongedocumenteerden (niet op OA 2023)
- Implementatie belang van het kind in de asielprocedure ((OA 2023)

Toelichting programma Vrijheidsbeneming

Aan de hand van dit programma beogen wij een kader te bieden waarbinnen issues rondom vrijheidsontneming (in de brede zin van het woord) die door burgers (en/of intermediairs en stakeholders) bij de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman worden neergelegd, worden afgewogen en geduid. Dit doen we door de eisen aan die aan vrijheidsontneming worden gesteld en de verplichtingen/ onthoudingen van de overheid in dat kader expliciet te benoemen. Het geeft ons handvatten om klachten - die wij in het vervolg over dit onderwerp behandelen - eenduidiger/uniformer te behandelen.

- Het eerste onderzoek binnen dit programma is het onderzoek dat wij – in samenwerking met de ombudsmannen van St. Maarten en Curaçao – eind 2022 instellen. Dit onderzoek zal een groot deel van 2023 in beslag nemen (OA 2023).
- Ook de opvolging van wat uit het onderzoek naar de leefsituatie van migranten op Bonaire is gekomen is in 2023 een activiteit waar wij ons mee bezig zullen houden (staat niet op OA 2023).
- Vervolg toegang tot zorg voor Veteranen in detentie (OA 2023)

Toelichting programma Kinderrechten

Het bevorderen van het naleven van kinderrechten uit het VN Kinderrechtenverdrag is de taak van de Kinderombudsman. Onder het thema fundamentele rechten vallen de activiteiten van de Kinderombudsman die er algemeen voor kunnen zorgen dat kinderrechten worden nageleefd; namelijk:

- Het stimuleren van de naleving van de concluding observations van het Kinderrechtencomité
- Het stimuleren van de implementatie van de kinderrechtoets bij de totstandkoming van wetgeving en beleid (CRIA) en ter evaluatie van wetgeving en beleid (CRIE)

Mogelijke alternatieve activiteiten voor 2023

Programma Huisvesting

- 1) Onderzoek huisuitzetting gezinnen als gevolg van sloop- en renovatietrajecten.
- 2) Opvolging aanbevelingen rapport Woonwagenbewoner zoekt standplaats.
- 3) Vervolg naar aanleiding activiteiten rond zelfredzame daklozen en thuislozen.

Programma Migratie

1) Schrijnende casus ongedocumenteerden (IND)

Programma Vrijheidsontneming

1) Opvolging van wat uit het onderzoek naar de leefsituatie van migranten op Bonaire is gekomen is in 2023 een activiteit waar wij ons mee bezig zullen houden.

THEMA PARTICIPATIE EN INVLOED

Toelichting programma Participatie en invloed in het sociaal domein

De projecten die onder dit programma staat vernoemd zijn reeds in gang gezet en zullen in 2023 afgerond worden:

- Onderzoek naar participatie en invloed in de Participatiewet
- Onderzoek naar participatie en invloed in de Jeugdwet (samenwerking No en Kom)
- Visie op kwaliteitsbewaking en verantwoordelijkheid van klachtafhandeling bij private uitvoering van publieke taken in het sociaal domein
- Overkoepelende visie en richtlijnen over de manier waarop burgers optimaal invloed kunnen uitoefenen op het beleid en hun eigen situatie in het kader van de WMO, Participatiewet en Jeugdwet

Toelichting programma Participatie en invloed #Hoedan?

Er is politiek-bestuurlijk en maatschappelijk momentum voor de Nationale ombudsman om zich opnieuw uit te spreken over het thema Participatie en invloed. Zowel binnen de centrale als decentrale overheden is er hernieuwde aandacht voor de noodzaak van burgerparticipatie.

1) Project Update Participatiewijzer

Vanuit het kabinet is recent de concept Wet versterking participatie op decentraal niveau naar de Tweede Kamer gestuurd. Dit wetsvoorstel regelt dat het decentraal bestuur inwoners in staat stelt te participeren bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van beleid. Het doel van deze wet is om op decentraal niveau de mogelijkheden voor burgerparticipatie en maatschappelijke initiatieven te vergroten. Het wetsvoorstel beoogt om gemeenteraden en andere decentrale vertegenwoordigende bestuursorganen te stimuleren kaders voor inwoners en volksvertegenwoordigers te scheppen over burgerparticipatie. In de wet zelf staan dus geen eisen waaraan de te stellen kaders moeten voldoen. De wet verplicht vooral tot het uitbreiden van de inspraakverordening naar een participatieverordening. De idee is dat de volksvertegenwoordigers op decentraal niveau de discussie moeten gaan voeren over wat er in die verordening zou moeten staan, zoals welke eisen stellen we aan burgerparticipatie. Tegelijkertijd is het ministerie van BZK bezig met "flankerend beleid" bij het wetsvoorstel ter ondersteuning van de implementatie. Het gaat dan om "leergangen, trainingen en tips die bijdragen aan ambtelijk vakmanschap en een open en uitnodigende houding voor burgerinitiatieven." Vanuit de Kinderombudsman biedt dit een mooie gelegenheid om met hen te spreken over de toolkit het beste besluit van het kind en hoe je kinderen betreft in het besluitvormingsproces. Vanuit de Nationale ombudsman is het - in het kader van de invoering van deze wet - zinnig om de Participatiewijzer Nationale ombudsman uit 2014 (tien spelregels voor behoorlijk omgaan met inbreng en inspraak van burgers gericht op gemeenten) te vernieuwen op basis van recente ervaringen en onderzoeken over burgerparticipatie. In de gesprekken die er zijn gevoerd in het kader van de verkenning Participatie en invloed met andere ombudsmannen maar ook collega-adviesorganen (bijvoorbeeld SCP en de ROB) maar ook met de VNG blijkt dat er nog steeds behoefte is aan een formeel kader vanuit de Nationale ombudsman om klachten en vragen van burgers tegenaan te houden, ondanks dat er al verschillende lijstjes met belangrijke randvoorwaarden voor effectieve burgerparticipatie zijn (zoals via Movisie, de VNG, Democratie in Actie, etc.). Het project behelst daarmee een update van de Participatiewijzer in samenspraak met ervaringsdeskundigen (burgers, burgerorganisaties en ambtenaren) en experts (wetenschappers en professionals in burgerparticipatie) en op basis van de ervaringen van de Kinderombudsman met het participatie-instrument Het Beste Besluit voor het Kind.

Toelichting programma Beste besluit voor het kind

Het programma het beste besluit voor het kind bestaat uit twee hoofdlijnen, 1. Implementatie van CRIA en CRIE in totstandkoming van wetgeving en beleid (zie programma fundamentele rechten), 2 het stappenplan over hoe je besluiten neemt in het belang van kinderen wordt geïmplementeerd in de hoofdonderwerpen (speerpunten) van de Kinderombudsman. Deze speerpunten zijn voornamelijk: Armoede, Onderwijs, Migratie, Kinder mishandeling en Jeugdhulp. Wellicht komt klimaatverandering erbij als speerpunt.

Mogelijke alternatieve activiteiten voor 2023

Programma Participatie en invloed #Hoedan?

1) Verkenning op rijksniveau: (beter) luisteren naar de burger?

De landelijke politiek – Kabinet en Tweede Kamer - toont steeds meer de wil om de burger centraal te stellen in beleid en uitvoering. Het SCP constateerde het in haar recente onderzoek Burgerperspectieven 2022: *'Mensen hebben het gevoel dat politici niet luisteren of niet goed weten wat er speelt en daarom besluiten nemen die verkeerd zijn of niet in lijn zijn met de wensen van burgers.'* Nu gaat dit natuurlijk over de politiek, maar de ervaring vanuit de Nationale ombudsman is dat veel burgers hetzelfde gevoel hebben over de overheid: 'de overheid luistert niet goed genoeg naar ons.' Als gevolg van het kinderopvangtoeslagschandaal maar ook de toenemende polarisatie in de samenleving als het gaat om stikstof, corona en de energietransitie, raken de rijksoverheid, de uitvoeringsorganisaties en de Tweede Kamer inmiddels wel steeds meer doordrongen van de noodzaak om beter te luisteren naar de burger. Dit zien we op meerdere niveaus terug (coalitieakkoord, algemene politieke beschouwingen, plannen voor versterken vertegenwoordigende taak Tweede Kamer, landelijke initiatieven voor vroegsignalering, groei aan organisatieoverstijgende maatwerkoplossingen en netwerkberaden en hernieuwde discussie over ambtelijk vakmanschap met meer ruimte voor de professional om beter te luisteren naar de burger. Een van de behoorlijkheidsnormen die wij als Nationale ombudsman hanteren is 'luisteren naar de burger: de overheid luister actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.' Een interessante vraag voor de Nationale ombudsman is nu: Wat wordt er op landelijk niveau bij verschillende overheidsorganisaties nu eigenlijk verstaan onder 'luisteren naar de burger'? In hoeverre leiden deze initiatieven om beter te luisteren naar burgers ook tot daadwerkelijke invloed van burgers? Idee voor een verkenning: bezien wat een aantal uitvoeringsorganisaties onder de behoorlijkheidsnorm 'luisteren naar de burger verstaat' en hoe het wordt ingevuld en of het ook resulteert in daadwerkelijke invloed van de burger op zijn eigen situatie en op de uitvoering.

THEMA TOEGANG TOT VOORZIENINGEN

Toelichting programma Toegang tot zorg (mogelijk richten op jongvolwassenen en alleenstaande en jonge ouders).

Het aantal zelfdodingen onder jongeren (15-20 jaar) is gestegen van 32 in 1995 naar 53 in 2020 (CBS, 2021). De (nasleep van) de coronacrisis heeft ook gevolgen (gehad) voor de mentale gezondheid van burgers. Er is een toestroom tot de ggz en de wachtlijsten groeien terwijl de huisartsen het nationaal zorgakkoord niet ondertekend hebben en de druk op de praktijkondersteuners toeneemt. CIZ wijst nu meer cliënten af voor de Wlz. Waar heeft de burger behoefte aan en is die hulp beschikbaar? Inzake de financiering, kijken we op basis van ontwikkelingen, motie, klachten en signalen ook naar het PGB portal. En we kijken naar nieuw beleid (arbeidsmarkt, toekomstagenda ggz).

Toelichting programma jeugdhulp en bescherming

Jeugdhulp voor kinderen met complexe problemen is vaak niet passend en/of beschikbaar. De Rijksoverheid probeert dit op te lossen met hervormingsplannen en stelselwijzigingen. De Kinderombudsman ziet dat in deze plannen kinderen en jongeren (te) weinig betrokken worden en dat hun belangen en behoeften vaak niet voorop staan in de nieuwe plannen.

- Adviseren op de verschillende wetsvoorstellen en beleid die zien op het hervormen van het jeugdhulp/bescherming stelsel
- Agenderen kinderen met een complexe zorgvraag/follow-up Coalitie Samen verder

Toelichting programma Eerste toegang tot de overheid (digitaal) laaggeletterden, mensen met dyslexie, ouderen, jongeren.

Eerste toegang tot de overheid: (digitaal) laaggeletterden, mensen met dyslexie, ouderen, jongeren. Vanwege de oplopende tekorten aan personeel en geld, kijkt de overheid steeds nadrukkelijker ook naar wat de burger meer dan nu zelf kan doen en hoe digitalisering de druk op personeel kan verlichten. Steeds meer diensten werken met digitale toegang, terwijl meer dan 1.2 miljoen mensen geen gebruik maken van het internet en er groepen mensen blijven voor wie het lastig is om digitaal te werken.

- Terugblik Mijn overheid stond al op de OA en kan zeer waarschijnlijk starten in najaar 2022. Monitoren: Sociale Digitale Standaard.

- 1 loket: issue van structurele financiering Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) onze eigen eerdere aanbevelingen voor 1 loket bij de gemeenten (o.a. voor dementie en zelfstandige ondernemers), nieuwe Wet Aanpak Meervoudige problematiek in het Sociaal domein (WAMS). Verkenning naar vormen en wensen en naar wat werkt.

Toelichting programma Passende regie en ondersteuning

Mogelijke alternatieve activiteiten voor 2023

Tzt in 2023 verdere invulling Programma Passende regie en ondersteuning (mede afhankelijk van uitkomsten onderzoek decentralisaties Participatie en Invloed en SVB-pilot pro-actieve benadering):

- 1) Overgang Wmo-Wlz ouderen passende woning
- 2) Onderzoek naar een vaste, deskundige en onafhankelijke begeleider (casemanager, clientondersteuning);
- 3) Monitoren burgerperspectief digitaal: e-identiteit, digitale Persoonlijke Gezondheidsomgeving, e-health; mogelijk terugblikonderzoek Van wie is die privacy eigenlijk? (2018).
- 4) In de gaten houden: drinkwater (sterk gekoppeld aan leefomgeving en bouw nieuwe woningen).

THEMA LEEFBAARHEID

Toelichting programma Gevolgen gaswinning

Wij zullen vervolgacties voor 2023 baseren op onze bevindingen over de voortgang van schadeafhandeling en versterking. Momenteel is een onderzoek gaande (publicatie dit jaar voorzien), waarin we klachten meenemen die we vanaf 1-1-2022 ontvingen. Uiterlijk Q1 2023 zullen wij met de dan beschikbare informatie een keuze maken over de inzet van onderzoek en welke vorm daarvoor meest past. Dat valt samen met nog te maken keuzes over de inzet van de Nationale ombudsman op dit dossier (onder andere de invulling van nabijheid in de regio) en het beoogde effect. Vooralsnog denken we aan opties zoals 1) verdiepend onderzoek naar een onderdeel van de gevolgen gaswinning (fysieke schadeafhandeling, versterking of (subsidie-)regelingen); 2) het onderwerp meenemen in het bredere onderzoek naar 'behoorlijke hersteloperaties'. Ook bij 2) zullen we een onderdeel uit het gaswinningsdossier uitlichten.

Toelichting programma Omgevingswet

De minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening streeft ernaar om de Omgevingswet op 1-1-2023 in te voeren. Momenteel verkennen we dit onderwerp en verzamelen we signalen over de manier waarop het burgerperspectief is gewaarborgd (of niet). De focus zal daarbij liggen op de gevolgen van de Omgevingswet voor de klachtbehandeling (de tweede helft van 2023).

Toelichting programma Klimaatverandering

Onderdeel van de maatregelen die het kabinet neemt om de klimaatverandering te dempen is het transitiebeleid. Dit moet zorgen voor minder CO2 uitstoot. De energietransitie heeft ook gevolgen voor hoe we huizen verwarmen en van stroom voorzien. In de periode 2018-2027 moeten 50.000 woningen aardgasvrij worden gemaakt. Het programma wordt gemonitord en in 2022 staat een evaluatie op de planning. De hoofdvraag van deze evaluatie luidt: behaalt het Programma aardgasvrije wijken met zijn inzet de beoogde effecten (doeltreffendheid) en doet het dit op een efficiënte wijze (doelmatigheid)? Daarnaast richt de evaluatie zich op de toekomst: wat betekenen de bevindingen rondom doeltreffendheid en doelmatigheid richting de toekomst? De Nationale ombudsman kan de ervaringen met de aardgasvrije wijken benaderen vanuit het burgerperspectief. Hoe is het contact met de overheid verlopen? Waar liepen burgers tegenaan in de transitie van hun wijk?

Mogelijke alternatieve activiteiten voor 2023

Programma Klimaatverandering

- 1) Klimaatmitigatie waaronder energietransitie
 - a. Borging burgerperspectief in jaarlijkse KEV (Klimaat- en Energie Verkenning)
- 2) Klimaatadaptatie
 - a. Omgaan met droogte, waaronder funderingsproblematiek
 - b. Omgaan met overstromingen

(Alternatief) programma Gezonde leefomgeving

- 1) Perspectief boeren en samenwerking overheid bij aanpak stikstofprobleem
- 2) Wordt het burgerperspectief (in termen van gezonde leefomgeving) voldoende meegenomen in het industriebeleid? Denk aan Tata Steel en vliegverkeer
- 3) Invloed van verdichting woningen (meer/hogere woningen) op leefbaarheid van de wijk. Wordt burgerperspectief voldoende meegenomen?
- 4) Worden gezondheidsaspecten voldoende meegewogen bij vergunningverlening intensieve veeteelt?

THEMA ONTWIKKELING EN LEVENSLOOP

Het is bekend dat grote problemen zoals bijvoorbeeld armoede generaties lang aan elkaar worden overgedragen. Kinderen nemen het gedrag van hun ouders over en geven dit vervolgens weer door aan hun eigen kinderen. Als je dus geen oog hebt voor de goede ontwikkeling van kinderen en de rol die hun ouders daarin (met of zonder hulp van de overheid) hebben, zul je deze vicieuze cirkel van overdracht van problemen niet doorbreken. In dit thema staan een gezonde ontwikkeling van kinderen en het doorbreken van eventuele problemen van mensen in verschillende levensfasen centraal die per generatie worden doorgegeven.

Toelichting programma Inclusief onderwijs

Onderwijs speelt één van de belangrijkste rollen in een gezonde ontwikkeling van kinderen en het doorbreken van patronen die tot problemen leiden als armoede, huiselijk geweld en andere problematiek. Binnen dit programma richt de Kinderombudsman op onderwijs dat inclusief is en waaraan alle kinderen kunnen deelnemen. Activiteiten voor 2023 zijn:

- Stimuleren en adviseren minOCW op routekaart inclusiever onderwijs
- stimuleren en opvolgen aanbevelingen leerlingenvervoer
- Adviseren over positie thuiszitters en verbinding zorg en onderwijs

Toelichting programma Herstel vertrouwen

1) *Project 'Waar de kinderen bij zijn'*

In dit project richt de Kinderombudsman zich op de kinderen van ouders die in conflict zijn met de overheid; kinderen uit het gaswinningsgebied en Zuid-Limburg, kinderen van ouders die als militair te maken hebben met de chroom zes affaire, kinderen van klokkenluiders en kinderen van ouders die te maken hebben met de toeslagenaffaire. Van hen willen we weten hoe zij betrokken zijn in de oplossing van deze problemen en wat hun visie op en vertrouwen in de overheid is. Vervolgens kijken we naar de gevolgen hiervan op hun burgerschapsvorming.

2) *Project Behoorlijke hersteltrajecten: leren compenseren* (lopend project)

Wat kan de overheid leren van compensatieregelingen en hersteltrajecten over hoe burgers hun vertrouwen in de overheid kunnen terugwinnen? Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het belangrijk te weten hoe de overheid omgaat met burgers en ondernemers, die gedupeerd zijn door het handelen van de overheid. Inmiddels lopen er verschillende grote hersteltrajecten, waarin de overheid meent grote groepen burgers te moeten compenseren. Er zitten grote verschillen tussen deze compensatieregelingen. De vraag is hoe de overheid kan leren van de ervaringen met deze hersteloperaties en eerdere, inmiddels, afgesloten hersteltrajecten. Vooral om in de toekomst behoorlijk en naar tevredenheid van burgers en ondernemers te compenseren. De ombudsman wil de komende tijd aandacht besteden aan dit vraagstuk. Dit project biedt mogelijkheden om samen te werken met KOM en Vo.

Visie op armoede gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland

Op basis van drie rapporten over armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland, onder drie doelgroepen (1. Ouderen; 2. jongvolwassenen en 3. alleenstaande ouders en hun kinderen) publiceren de Nationale ombudsman en Kinderombudsman in het voorjaar van 2023 hun visie. Hierbij wordt uitdrukkelijk aandacht besteed aan de zogenaamde intergenerationele overdracht.

Onderwerp: FW: bespreking Ombudsagenda: voorstellen voor de meerjarenlijnen en doorkijk 2023
Locatie: kantoor NO, zaal 1.2
Begin: wo 5-10-2022 11:15
Einde: wo 5-10-2022 12:15
Tijd weergegeven als: Voorlopig
Terugkeerpatroon: (geen)
Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd
Organisator: Reinier van Zutphen

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: ██████████ Namens Reinier van Zutphen

Verzonden: vrijdag 13 mei 2022 14:31

Aan: Reinier van Zutphen; ██████████ Margrite
Kalverboer; Hanneke van Essen; ██████████

CC: ██████████; Secretariaat Nationale ombudsman

Onderwerp: bespreking Ombudsagenda: voorstellen voor de meerjarenlijnen en doorkijk 2023

Tijd: woensdag 5 oktober 2022 11:15-12:15 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: kantoor NO, zaal 1.2

2022 09 28 ██████████ Stukken toegevoegd en akkoord

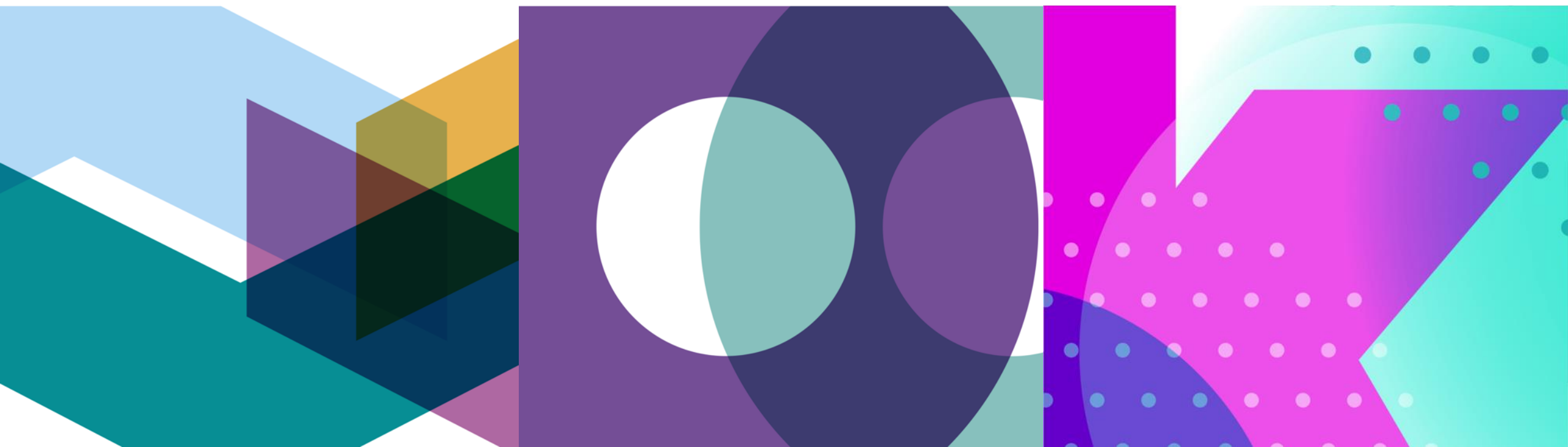
2022 09 09 ██████████ toegevoegd aan afspraak

2022 05 13 ██████████@█████████, graag ontvangen we de voorbereiding uiterlijk 28 september voor 12.00 uur. ██████████ is vrij, wellicht kan één van de andere projectleiders haar bijpraten, mocht dit problemen opleveren dan horen we graag en gaan we op zoek naar een later moment.



Activiteiten OA 2023 en verder

Concept ideeën op alle vijf thema's en een extra zesde thema



Overkoepelend strategisch doel van de ombudsagenda

- De Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman komen op voor burgers, kinderen en veteranen in situaties waarin zij afhankelijk zijn van de overheid of andere instanties.¹ Door middel van onderzoek en andere activiteiten uit eigen beweging beïnvloeden de ombudsmannen effectief overheden en andere instanties zodat het burger- en kinderrechtenperspectief altijd gerespecteerd wordt in hun handelen.

¹ Daarbij is expliciet aandacht voor de zeven prioritaire doelgroepen (jongvolwassenen, migranten en vluchtelingen, zelfstandigen, alleenstaande ouders en jonge ouders, oudere mantelzorgers en alleenstaande ouderen), kinderen en veteranen).



Thema Armoede

Strategische doelen

- De Nationale en de Veteranenombudsman agenderen knelpunten in de uitvoering en regelgeving zodat sociale voorzieningen beter beschikbaar komen voor de mensen die de overheid het hardst nodig hebben voor hun bestaanszekerheid.
- De Kinderombudsman stimuleert dat kinderarmoede integraal wordt aangepakt op alle terrein die voor de ontwikkeling van een kind belangrijk zijn.

Meerjarenprogramma Armoede

- **Programma schulden**
 - Van vroegsignalering naar schuldenpreventie (No)
 - Behoorlijke kwijtschelding, schikking, bevroering en invordering van schulden (No)
- **Programma sociale minima en werkende armen**
 - Toegang tot voorzieningen voor werkende armen (No)
- **Programma Kinderarmoede**
 - Stimuleren overheden op integraliteit van hun beleid (Kom)



Thema Fundamentele rechten

Strategische doelen

- De Nationale ombudsman beschermt en promoot mensenrechten en fundamentele vrijheden en daarmee geeft hij invulling aan beginsel 5 van de Venice Principles. Hierbij heeft hij bijzondere aandacht voor burgers die, in relatie tot de overheid, in een kwetsbare positie verkeren.
- De rechten uit de Veteranenwet zijn fundamentele rechten. De Veteranenombudsman bevordert de naleving van deze rechten inclusief erkenning, waardering en bijzondere zorg voor veteranen en/of relaties.
- De rechten uit het Kinderrechtenverdrag zijn fundamentele rechten. De Kinderombudsman bevordert de naleving van deze rechten.

Meerjarenprogramma Fundamentele Rechten

- **Programma Huisvesting**
 - Opvolging rapport Ongehoord (Kom)
 - Stimuleren opvolging Noodopvang Veteranen (Vo)
- **Programma Migratie**
 - Vervolg op opvang Afghanen vanuit de Veteranenombudsman: knelpunten in de asielketen (No, Vo en Kom)
 - Implementatie belang van het kind in asielprocedure (Kom)
- **Programma Vrijheidsbeneming**
 - Onderzoek Vreemdelingenbewaring Caribische deel van het Koninkrijk (No en ombudsman St Maarten en Curaçao)
 - Vervolg toegang tot zorg voor Veteranen in detentie (Vo)
- **Programma Naleving Kinderrechten**
 - Stimulering naleving Concluding observations VN Kinderrechtencomité (Kom)
 - Stimuleren implementatie CRIA/CRIE (Kinderrechtentoets en evaluatie voor wetgeving en beleid) (Kom)



Thema Participatie en invloed

Strategische doelen

- De Nationale en de Veteranenombudsman stimuleren dat de overheid burgers de kans geeft invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. De Nationale ombudsman heeft hierbij bijzondere aandacht voor het goed informeren en betrekken van burgers bij beslissingen die impact hebben op hun eigen situatie.
- De Kinderombudsman stimuleert dat bij alle besluiten die impact hebben op het leven van een kind hun belangen op een juiste wijze worden onderzocht en meegewogen in besluiten. Kinderen worden hierbij actief betrokken.

Programma 2023 thema Participatie en invloed

- **Programma Participatie en invloed in het sociaal domein**
 - Twee onderzoeken naar participatie en invloed in de Participatiewet en Jeugdwet (invloed op de eigen situatie en op beleid/uitvoering) (No, Kom)
 - Visie op kwaliteitsbewaking en verantwoordelijkheid van klachtafhandeling bij private uitvoering van publieke taken in de Participatiewet en de Jeugdwet (No)
 - Opstellen overkoepelende visie en richtlijnen over de manier waarop burgers optimaal invloed uit kunnen oefenen op hun eigen situatie in het kader van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet (No, Kom)
- **Programma Participatie en invloed #Hoedan?**
 - Update Participatiewijzer (o.a. in relatie tot de bevindingen uit de onderzoeken in het sociaal domein en de Omgevingswet) (No, Kom)
- **Programma Beste besluit voor het kind**
 - Stimuleren van de toepassing van het Beste besluit voor het kind op de terreinen armoede, onderwijs, jeugdhulp en –bescherming en migratie. En eventueel klimaatverandering en leefomgeving (Kom)



Thema Toegang tot voorzieningen

Strategische doelen

- Alle burgers hebben toegang tot passende producten, diensten en/of middelen van goede kwaliteit die zij nodig hebben van de overheid en waar zij recht op hebben. Ten behoeve van groepen in kwetsbare situaties, adresseren de Nationale en de Veteranenombudsman waar burgers in de knel komen en de toegang stukt. Waar mogelijk geven zij oplossingsrichtingen aan voor de relevante instanties en roepen hen op om voor iedereen bereikbaar te zijn, vraaggericht te werken, samen te werken en iedereen proactief, tijdig en adequaat te helpen en te informeren.
- De Kinderombudsman stimuleert een adequaat zorgsysteem voor alle kinderen passend, beschikbaar, toegankelijk en van goede kwaliteit zijn, in het bijzonder voor de meest kwetsbare kinderen met een complexe zorgvraag.

Meerjarenprogramma's thema Toegang tot voorzieningen

- Programma Toegang tot zorg
 - Passende gezondheidszorg en hulp voor mensen met chronische aandoeningen (No)
 - Vervolgonderzoek Q-koorts (No)
 - Mantelzorg (Vo)
- Programma Eerste toegang tot de overheid
 - Digitale toegang overheid en ondersteuning: Terugblikonderzoek Hoezo mijn overheid? (No)

Meerjarenprogramma's Toegang tot voorzieningen

- Programma Passende regie en ondersteuning
 - Vervolgbijsluiting onderzoek Onderbenutting van voorzieningen ouderen (No)
- Programma Jeugdhulp en bescherming
 - Adviseren op de verschillende wetsvoorstellen en beleid die zien op het hervormen van het jeugdhulp/bescherming stelsel (Kom)
 - Agenderen kinderen met een complexe zorgvraag (Kom)



**veteranen
ombudsman**



**nationale
ombudsman**



**kinder
ombudsman**



Thema Leefbaarheid

Strategische doelen

- De sterk veranderende leefomgeving heeft een grote impact op burgers. De Nationale ombudsman onderzoekt hoe het burgerperspectief is gewaarborgd in grote veranderingen op het gebied van wonen, stikstof en klimaat.
- Klimaatverandering en ongezonde leefomgeving zorgen voor angst en onzekerheid bij kinderen over hun toekomstperspectief. De Kinderombudsman zet zich in om kinderp participatie te bevorderen op dit dossier, waarmee kinderen een sterkere positie krijgen en meer grip krijgen op de aanpak van deze problemen.

Meerjarenprogramma Leefbaarheid

- **Programma Gevolgen gaswinning**
 - Mogelijkheden o.a. verdiepend onderzoek onderdeel gevolgen gaswinning of onderdeel behoorlijke hersteloperaties (No) (Kom)
- **Programma Omgevingswet**
 - Hoe ziet de relatie tussen overheid en burger eruit in de Omgevingswet, en welke gevolgen heeft dit voor de klachtbehandeling? (No)
- **Programma Klimaatverandering**
 - Klimaatmitigatie waaronder energietransitie (No)
 - Perspectief burgers met pilot aardgasvrije wijken
 - Stimuleren opvolging aanbevelingen Enya (ENOC jongerenproject over klimaat) (Kom)
 - Bevorderen implementatie General Comment 26 (On children's right and the environment with a special focus on climate change) (Kom)



Thema Ontwikkeling en levensloop

Strategische doelen

- Kwetsbaarheid wordt vaak van generatie op generatie doorgegeven. De Nationale, de Veteranen- en de Kinderombudsman agenderen deze vicieuze cirkel van kwetsbaarheid door deze binnen de verschillende levensfasen en hun onderlinge samenhang te agenderen.
- De Kinderombudsman richt zich daarbij op de specifieke levensfase waarin de ontwikkeling van kind naar volwassenheid centraal staat.

Meerjarenprogramma thema Levensloop en ontwikkeling

- Programma Inclusief onderwijs
 - Adviseren minOCW op routekaart inclusiever onderwijs (Kom)
 - Stimuleren opvolging aanbevelingen leerlingenvervoer (Kom)
 - Adviseren over positie thuiszitters en verbinding zorg en onderwijs (Kom)
- Programma Herstel vertrouwen
 - Onderzoek 'Waar de kinderen bij zijn': intergenerationele overdracht van wantrouwen bij conflicten tussen ouders en overheid (zoals KOT en Groningen) (Kom)
 - Onderzoek Behoorlijke hersteltrajecten: leren van compenseren (No, Vo)
- Visie op armoede gerelateerde problematiek op Caribisch Nederland (**No, Kom**)

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Project Ombudsagenda 2020
Van	[REDACTED]
Aan	<input checked="" type="checkbox"/> MT-overleg <input type="checkbox"/> Sectorhoofdenoverleg <input type="checkbox"/> Bedrijfsvoering <input type="checkbox"/> Anders
Datum behandeling	6 juni 2019
Doel van bespreking	<input checked="" type="checkbox"/> Ter besluitvorming <input type="checkbox"/> Ter bespreking <input type="checkbox"/> Ter informatie <input type="checkbox"/> Anders
Beslis-/discussiepunten	Akkoord voor het project
Voorgeschiedenis / context	Past binnen beslissing enkele jaren geleden om te werken met thema's
Samenvatting / toelichting	Bijgaande notitie bevat voorstel voor project Ombudsagenda 2020, incl. randvoorwaarden en planning
Financiële gevolgen	<input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> Ja: Nu niet te overzien, maar zal gering zijn Omvang: [REDACTED] dekking: [REDACTED]
Afgestemd met	<input type="checkbox"/> FD / secretariaat <input type="checkbox"/> ICT <input type="checkbox"/> Personeel <input checked="" type="checkbox"/> Anders Sectorhoofden, beoogd projectteam; planning is afgestemd met wie daarin genoemd worden
Eerder behandeld in	Sectorhoofdenoverleg van 20 mei
Spelen er privacyaspecten?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja: [REDACTED]
Spelen er integriteitsaspecten?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja: [REDACTED]
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja: [REDACTED]
Mogelijke risico's/bezwaren	[REDACTED]
Communicatie	<input checked="" type="checkbox"/> Intern [REDACTED] <input checked="" type="checkbox"/> Extern [REDACTED]
OR	<input checked="" type="checkbox"/> N.v.t. <input type="checkbox"/> Ter informatie <input type="checkbox"/> Advies <input type="checkbox"/> Instemming
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	[REDACTED]
Bijlagen	Zie hieronder

Let op! (hieronder tekst notitie invoegen)

Project Ombudsagenda 2020

1. Inleiding

In het voorjaar van 2017 heeft de Nationale ombudsman voor het eerst aan de buitenwereld gecommuniceerd over vijf thema's waaraan hij bijzondere aandacht besteedt:

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.

Destijds werd gekozen voor het format van een 'onderzoeksagenda'. Daarin werden 'de onderzoeken uit eigen beweging benoemd die wij in 2017 in ieder geval zullen uitvoeren.' Dit gold ook voor 2018.

Voor 2019 werd gekozen voor een enigszins gewijzigd format: de 'ombudsagenda'. Deze benoemt per thema niet alleen de onderzoeken (uit eigen beweging), maar ook andere activiteiten die gericht zijn op effectieve beïnvloeding (stakeholdersmanagement, nazorg, speeches en optredens van o.a. ambtsdragers, perscontacten, enzovoort). De ombudsagenda geeft hiermee een breder overzicht dan de onderzoeksagenda uit eerdere jaren.

Ook voor 2020 wordt een Ombudsagenda ontwikkeld. Deze notitie beschrijft:

- de 'producten' van het project Ombudsagenda 2020;
- de randvoorwaarden voor het project;
- de planning voor de totstandkoming van Ombudsagenda 2020;

2. Project Ombudsagenda 2020

De opbrengst van dit project:

1. Ombudsagenda 2020.

Toelichting: Per thema zal voor het jaar 2020 een focus gekozen worden. Dit wordt de Ombudsagenda 2020. Deze wordt opgeleverd intern in december 2019, extern in januari 2020. De thema's zijn oorspronkelijk vastgesteld voor de periode 2017-2021. In het vaststellen van focus per thema worden ook deze vragen meegenomen:

- In hoeverre is een thema nog actueel?
- In welke fase van beïnvloeding zijn we per thema? (Een thema kan nog actueel zijn, maar wellicht is er voor ons geen rol (meer) weggelegd.)
- Welke activiteiten gaan we per thema ontplooiën?
- Is er wellicht behoefte/ ruimte is voor een ander thema?

Beantwoording hiervan is mede onderdeel van Ombudsagenda 2020.

2. Ombudsagenda op website.

Toelichting: De Ombudsagenda 2019 is op de website gepubliceerd als nieuwsbericht/ pdf. Voor de Ombudsagenda 2020 wordt een volgende stap verkend: het inbedden van de Ombudsagenda in de website op een manier dat voor externe partijen (a) de voortgang van onderzoek/ acties binnen thema's beter zichtbaar is; (b) duidelijker is welke rol zij kunnen/mogen hebben in welke fase van dit onderzoek/ acties. Een voorstel wordt opgeleverd in november 2019, met daarbij een inschatting van kosten, kansen en risico's.

3. Randvoorwaarden

De randvoorwaarden hebben betrekking op:

- besluitvorming;
- capaciteit;
- budget.

Besluitvorming:

- Opdrachtgever: het MT.
- Besluitvorming: zie planning.
- Tussentijdse rapportage over voortgang: maandelijks, evt. met beslispunten (ter bespreking in MT).

Capaciteit:

- Het projectteam bestaat uit: [redacted] (omgevingsmanager, tevens projectleider), [redacted] (communicatieadviseur), [redacted] (projectleider), [redacted] (wetenschappelijk medewerker KOM), [redacted] (klachtbehandelaar, tevens projectsecretaris).
- Verwachte tijdsinvestering projectteam: max. half uur per week. Daarnaast: voorbereiding/ deelname aan bijeenkomsten (variabele tijdsbesteding).

- Capaciteit t.b.v. analyse van Verseon en DOS (zie planning): nader in te vullen.
- Overige capaciteit: overige projectleiders (), vervanger (), onderzoekers structurele aanpak (), omgevingsanalisten (), overige omgevingsmanagers (), overige communicatieadviseurs (), sectorhoofden (), hoofd Ombudsplein (), teamleider Kinderombudsman (), coördinator internationale activiteiten (), coördinator No als gemeentelijke ombudsman (), coördinator Caribisch Nederland (), beleidsadviseur Veteranenombudsman (), coördinator Migratie Internationaal (), webmanager (), klachtbehandelaren uit diverse sectoren (aantal/ namen nader te bepalen), medewerkers KOM (nader te bepalen).
- Verwachte tijdsinvestering: bestaat uit deelname aan bijeenkomsten: zie planning.

Budget:

- Nader te bepalen tijdens het project. Toelichting: In beginsel gaat het alleen om kosten voor bijv. lunchbijeenkomsten of pizzasessies. Besluitvorming over de vorm waarin de Ombudsagenda 2020 op de website wordt gepubliceerd, kan mogelijk tot extra kosten leiden (ca. 2.000 euro), maar een voorstel met opties voor meerdere vormen (incl. inschatting kosten) zal later in het jaar ter besluitvorming worden voorgelegd (zie planning).

4. Planning

<i>Periode</i>	<i>Actie</i>	<i>Doel</i>	<i>Hoe</i>	<i>Wie</i>
Mei – juni	Afronden notitie project Ombudsagenda 2020	Besluitvorming	Inbrengen in MT	MT-leden/ sectorhoofden
Mei – juni	In kaart brengen van maatschappelijke ontwikkelingen	Tot een voorstel komen voor (nieuwe?) thema's (voorstel wordt ingebracht in Strategisch Beraad)	Bijeenkomst op 6 juni	Projectleiders, onderzoekers structurele aanpak, communicatieadviseurs, omgevingsmanagers, medewerker KOM (in overleg met Hanneke.
Juni	Afronden voorstel thema's	Besluitvorming	Inbrengen in Strategisch Beraad (18 juni)	Ambtsdragers, sectorhoofden, projectleiders, projectteam
Juni	Aankondiging project Ombudsagenda 2020 Betrekken medewerkers	Interne publiciteit/ creëren draagvlak	Bericht op NoHow; tevens oproep voor aanmelding voor trendsessies (oproep ook via bestaande overleggen)	Projectteam
Juni	Informeren van externe partijen (vervolg op eerdere bijeenkomst van 29-11-2018) over Ombudsagenda 2019 + doorkijkje naar Ombudsagenda 2020	Primair onderhouden van relaties met deze partijen. Later dit jaar gaan we met deze partijen meer de diepte in.	Bijeenkomst op 4 juli	Projectteam, projectleiders, externen
Juli – augustus	Input verzamelen van sectoren, Ombudsplein, onderzoekers structurele	Per thema de contouren vaststellen	Via bestaande overleggen	Projectleiders, communicatieadviseurs, omgevingsmanagers

	aanpak			
Juli – augustus	Input verzamelen gerelateerd aan Caribisch Nederland, Veteranenombudsman en KOM, Internationaal, gemeenten	Per thema de contouren vaststellen	Gesprekken	Coördinatoren, projectleiders, communicatieadviseurs, omgevingsmanagers, medewerker KOM (in overleg met █████)
Juli – augustus	Klachtenanalyse	Extra check op de contouren (missen we iets?)	Analyse op basis van Verseen en DOS	(Nader te bepalen: zie randvoorwaarden)
Juli – oktober	Inventariseren input externe partijen (nog nader te bepalen: mogelijk deels andere partijen dan in juni)	Per thema tot een voorstel komen voor nadere invulling	Literatuuranalyse; stakeholdersanalyse; media-/ thema-analyse; gesprekken/ (netwerk)bijeenkomsten	Wisselend: projectleiders, communicatieadviseurs, omgevingsmanagers, waar mogelijk ook ambtsdragers, omgevingsanalisten
September	Opties in beeld brengen voor inbedding Ombudsagenda in No-website	Komen tot een voorstel hiervoor.	Brainstormsessie	Communicatieadviseurs, omgevingsmanagers, projectleiders, onderzoekers structurele aanpak, webmanager
September	Trendsessies bureaubreed	Per thema tot een voorstel komen voor nadere invulling	Gesprekken (via oproep in juni)	Begeleiding trendsessies door sectorhoofden
Oktober	Selecteren/ samenvatten/ inkaderen interne en externe opbrengst; opstellen voorstel Ombudsagenda 2020	Afstemmen/ toetsen van voorstel Ombudsagenda 2020	Per thema gesprek/ analyse van opbrengst en vertalen naar focus + brede (interne) bijeenkomst	Projectleiders, communicatieadviseurs, omgevingsmanagers, onderzoekers structurele aanpak, coördinatoren, medewerker KOM (in overleg met █████)
Oktober	Afronden voorstel voor vorm waarin Ombudsagenda op website wordt gepubliceerd	Besluitvorming	Inbrengen in MT	MT-leden
November	Afronden voorstel voor Ombudsagenda 2020	Besluitvorming	Inbrengen MT	Ambtsdragers, sectorhoofden, projectteam
November	Laatste aanpassingen conform bespreking in MT	Definitief maken Ombudsagenda 2020	Onderling overleg + terugkoppeling naar iedereen die input heeft geleverd	Projectteam
December	Vorbereiden publicatie Ombudsagenda op website		1. Uitwerken/ vormgeven van de webpagina's waarop de Ombudsagenda gepubliceerd gaat worden 2. Aanleveren content/ afbeeldingen/ links voor de webpagina's bij webmanager	1. █████ 2. Projectleiders
Januari	Bekendmaking Ombudsagenda 2020	Externe publiciteit	Intern: NoHow/ PowWow Extern: publicatie op website + externe gesprekken (nader te	Intern: Projectteam/ nader te bepalen Extern: webmanager

			bepalen)	
Januari – maart 2020	Monitoren reacties via/ dankzij Ombudsagenda op website	Inzicht krijgen in effect van Ombudsagenda op website	Via gesprekken/ bestaande overleggen	Projectteam
April 2020	Bevindingen verzamelen en meenemen in kwartaalrapportage over Ombudsagenda	Evaluatie/ afronding project Ombudsagenda 2020	Uitbrengen rapportage en bespreken in MT	Projectteam

Gebruik SDG's in Structurele onderzoeken.

Met de ambtsdragers is afgesproken dat we in het kader van de implementatie van de SDG's de SDG's als onderwerp terug laten komen in de onderzoeken uit de ombudsagenda. Binnen de No is gekozen voor de focus op drie SDG's (zie bijlage voor de SDG's met de subdoelen).

SDG 1: Beëindig armoede

SDG 10: Verminderen ongelijkheid

SDG 16: Vrede, justitie en sterke publieke diensten

Om tot een eenduidige aanpak te komen is mijn voorstel om in het format van het projectplan een kopje SDG op te nemen. Doel daarvan is om aan de start van een onderzoek na te gaan welke doelen en targets van een SDG (mogelijk) van toepassing zijn op dit project.

In het rapport of publicatie van een onderzoek is het de bedoeling dat er aandacht wordt besteed aan de SDG en dan met name de relatie die het onderzoek heeft met de targets. Als er geen aanleiding is om hierover iets op te nemen omdat er geen verbinding is met een van de doelen kan dit onderdeel achterwege blijven. Als er bij meerdere doelen een relatie kan worden gelegd dan dienen deze te worden opgenomen.

Per SDG en per target (daar waar van toepassing) dient te worden aangegeven in hoeverre het onderzoek raakt aan dit target. Dit betreft een kwalitatieve beschrijving. Dit hoeft geen uitputtende beschrijving te zijn, maar een korte toelichting van een alinea.

In de opmaak van het betreffende rapport zou het icoon van de betreffende van toepassing zijnde SDG (of SDG's) op het voorblad kunnen worden afgedrukt. Dit moet ik nog met C&O afstemmen.

De uiteindelijke rapporten waar SDG's in worden gedeeld met het CBS die de input gebruikt voor de rapportage van de SDG's in Nederland aan de VN.

Verslag overleg afstemming samenwerking Ombudsagenda

Onderwerp	Overleg afstemming samenwerking Ombudsagenda 2020
Datum	18 februari 2020
Aanwezigen	[REDACTED]

Agendapunten

- **Sustainable Development Goals – bespreking notitie [REDACTED]**
- **Stand van zaken ombudsagenda 2020**
 - Capaciteit projectleiders mbt thema's
- **Budget**
- **Afspraak maken met projectleiders: op de hoogte blijven en houden van [REDACTED]**

SDG's – notitie [REDACTED]

No heeft gekozen voor 3 SDG's. De vraag in het vorige overleg was hoe dit geïmplementeerd moet worden in onze onderzoeken? Voorstel van [REDACTED]: apart hoofdstuk in een onderzoek. Maar niet elk onderzoek is even groot. Hoe gaan we daarmee om? En hoe leveren we onze bijdrage aan over de SDG's aan het CBS? Tussendoor in de onderzoeken of pas aan het eind van het jaar? Het is in ieder geval niet de bedoeling dat we eraan gaan toetsen. Het is geen toetsingskader. Het doel is om te laten zien dat wij er zelf aan bijdragen en dat wij overheden erop aanspreken. Concreet is nog niet duidelijk hoe we de SDG's zichtbaar gaan maken in onze onderzoeken. SDG's staan in voorwoord in ombudsagenda. Het leggen van het verband met de SDG's is het belangrijkste. Tijdens onderzoek bekijken of er een SDG aan gekoppeld kan worden. Er moet eenduidigheid komen in hoe dit in rapporten benoemd gaat worden. Inleiding, slot, eigen hoofdstuk?

De vraag of de projectleiders de verbinding moeten zoeken met de Vo, KOM en [REDACTED] (SDG's internationaal niveau) kwam aan de orde. [REDACTED] is portefeuillehouder dus die houdt de verbindingen tussen Vo, KOM, No internationaal en No nationaal.

Actiepunten: projectleiders gaan het inhoudelijk uitwerken, [REDACTED] gaat er mee aan de slag in haar onderzoek 'toegang tot recht', in gesprek met Reinier voor zijn visie.

Stand van zaken ombudsagenda 2020

[REDACTED]: Onderzoek studenten Koninkrijk (dus incl. CN) komt er ineens bij. Dit heeft effect op haar capaciteit. [REDACTED] moet het trekken, maar vraagt dan wel of een andere projectleider een thema over kan nemen.

[REDACTED]: woonwageneigenaren gaat richting een piek en heeft daarom veel aandacht nodig. [REDACTED] is bezig met veel grote projecten en merkt dat ze daardoor niet voldoende kan focussen op woonwageneigenaren. Er komt een grote rondetafelgesprek aan en het project loopt nog tot het tweede kwartaal dit jaar. Zij wil de projectleiding voor dit project overhevelen.

Actiepunten: [redacted] past onderstaande overgangen van projectleiders aan in het Excel-bestand)

[redacted] doet vanaf nu alleen het thema armoede

[redacted] neemt participatie en invloed erbij naast leefbaarheid. Gaat daarnaast in gesprek met een potentiële overnemer van het project. Sluit dit daarna kort met [redacted]

[redacted] gaat toegang tot voorzieningen doen

[redacted] fundamentele rechten (ongewijzigd)

Alinea's hieronder vallen buiten reikwijdte verzoek.

[redacted]

Afspraken maken met projectleiders, hoe blijft [redacted] het beste op de hoogte van de stavaza?

[redacted] was in de veronderstelling dat zij voor dit overleg van te voren alle ins en outs moet weten van de projecten. Maar dit bespreken de projectleiders gewoon tijdens het overleg. Dus daar hoeft niet speciaal een document of dergelijke voor te komen. Dit komt dan terug in het verslag.

Actiepunten n.a.v. overleg 14 april 2020 ([REDACTED] afwezig, opgesteld door [REDACTED]

- **Gebruik SDG's** ([REDACTED])
-Zijn hier al ervaringen mee? Is het helder?

2 lijnen voor de komende tijd:

1. Low profile aan de slag met de SDG's binnen de onderzoeken (zie voorbeeld onderzoek [REDACTED]). Idee is om zo ook ervaring op te gaan doen met elkaar. Eerstvolgende onderzoek is Jong volwassenen CN van [REDACTED] [REDACTED] checkt dit stuk over SDG's ook met [REDACTED]
2. [REDACTED] organiseert een brainstorm met oa. Reinier, projectleiders om te bekijken hoe we de SDG's strategisch kunnen positioneren binnen de NO en wat dat dan voor ons betekent. Dit laatste is meer voor de lange termijn. [REDACTED] zorgt voor de communicatie naar Reinier hierover.

- **Stand van zaken ombudsagenda 2020 én SA**

- Nieuw tabblad aangemaakt in het Exceloverzicht met SA en Ombudsagenda onderzoeken ([REDACTED])
- Bespreken wat [REDACTED] inmiddels aan wijzigingen heeft ontvangen
- Wat mist er nog?
- Invloed Corona vooruitzicht?
- Corona team en mijn overzicht: dubbele lijsten/dubbel werk? ([REDACTED])

1. Goed om het overzicht tussentijds te blijven updaten. Coronateam kan meer gezien worden als een knooppunt van alle lijnen/activiteiten binnen de NO. Wijzigingen in de planning van de ombudsagenda en onderzoeken/activiteiten SA lopen via [REDACTED].
2. [REDACTED] bespreekt met [REDACTED] wat de wijzigingen betekenen voor onze dynamische ombudsagenda en wanneer we hierover gaan publiceren. Op 28 april bespreken we in het projectleidersoverleg een conceptvoorstel. [REDACTED] zorgt dat [REDACTED] aanschuift. Op 18 mei is er een overleg met de ambtsdragers hierover. Er wordt ook afgestemd met [REDACTED] ivm coronateam.led
3. [REDACTED] checkt bij [REDACTED] haar vraag over dubbele lijsten/dubbel werk.

- [REDACTED] **Dit punt valt buiten reikwijdte verzoek.**

Rondvraag

1. Projectleiders maken een voorstel van de evaluatie van de themagroepen en vervolg. [REDACTED] is hiervoor trekker en pakt dit samen met de projectleiders op.

Verslag overleg afstemming samenwerking Ombudsagenda

Datum 12 mei 2020

Aanwezig

Locatie

Skype vergadering

Agenda:

- Stand van zaken ombudsagenda 2020 + vooruitblik 2021

- [REDACTED] Dit punt valt buiten reikwijdte verzoek.

- Notitie [REDACTED] voorstel aanpak themagroepen

- overige praktische zaken

Stand van zaken ombudsagenda 2020

Ombudsagenda website

[REDACTED]: Het onderzoek naar problemen van studenten uit Caribisch Nederland moet nog op de website geplaatst worden op de Ombudsagenda. C&O moet dit erop zetten. Projectleiders gaan over de update ombudsagenda in overleg met C&O

MT-overleg 25 mei a.s. + vooruitblik 2021

[REDACTED]: Op 25 mei a.s. is er een MT-overleg met de ambtsdragers. Voor dit overleg gaat [REDACTED] een notitie opstellen, waarin het volgende aan bod komt:

- Stand van zaken ombudsagenda 2020, zijn er afwijkingen? (Corona/niet-corona)
- In hoeverre zijn de kwetsbare doelgroepen (bureau EMMA) vertegenwoordigd?
- Procesbeschrijving voor ombudsagenda 2021: hoe en wanneer brainstormen etc.

Voor de voorbereiding van deze notitie zijn de volgende actiepunten afgesproken:

- Iedereen ontvangt van [REDACTED] het lijstje met de kwetsbare groepen (die is inmiddels al door hem verstuurd);
- De projectleiders laten [REDACTED] uiterlijk vrijdagochtend a.s. weten welke kwetsbare doelgroep gekoppeld kan worden aan het betreffende Ombudsagenda onderzoek;
- [REDACTED] gaat een kolom toevoegen aan het Excelbestand met deze kwetsbare groepen en stuurt vrijdag naar [REDACTED] een Excelbestand met alléén Ombudsagenda onderzoeken, extra kolom en wijzigingen;
- A.s. maandag 18 mei sluiten [REDACTED] en [REDACTED] aan bij een overleg van de projectleiders waarbij gesproken zal worden gesproken wat Corona concreet voor invloed gaat hebben op de agenda 2020. Tot op heden is dit nog niet geconcretiseerd;
- [REDACTED] gaat kijken of de beschrijving van het proces concreter kan. Daarbij moet helder worden wanneer bijvoorbeeld de ambtsdragers betrokken worden;
- Voor de invulling van 2021 is het momenteel nog te vroeg. Wel zijn er al ideeën die leven;
- [REDACTED] stuurt een stuk rond van [REDACTED]

[REDACTED] Dit punt valt buiten reikwijdte verzoek.

[REDACTED]

Notitie [REDACTED] voorstel aanpak themagroepen

[REDACTED] heeft een notitie opgemaakt waarin het voorstel is om inbedding van de thema's in de organisatie voor ieder thema afzonderlijk vorm te geven en niet voor elk thema een themagroep in stand te houden. Zo wordt o.a. voorgesteld om de expertisegroep Digitalisering te behouden. Er wordt ingestemd met het voorstel.

Het instellen van een themagroep kan afgestemd worden in het CH overleg. Tenzij er meer capaciteit uit de organisatie buiten de sectoren nodig is, dan moet het naar het MT.

Overige praktische zaken

Het overleg verliep wat moeizaam. Dit kwam doordat er verschillende verwachtingen waren over de inhoud van het overleg. De agenda moet dit voorkomen. Het is daarom van belang dat agendapunten die worden aangedragen, toegelicht worden. [REDACTED] stuurt 6 dagen van te voren een e-mail aan de deelnemers met de vraag of zij iets hebben voor de agenda. Is dat het geval, dan sturen zij dit uiterlijk vrijdagochtend naar haar toe, met een korte toelichting en eventueel bijbehorende stukken. Daarnaast is [REDACTED] voor zover het overleg deze vorm blijft behouden, de voorzitter. Bij afwezigheid kan dit overgenomen worden.

AGENDA OVERLEG 11 JUNI 2020

Versie die op 2 juli 2020 in het MT is besproken
is bijgevoegd.

1. Verantwoordelijkheden leden projectteam (zie bijlage voor intern afgestemd overzicht)
 - a. Kan iedereen zich daarin vinden?
2. Terugkoppeling gesprek MT en ambtsdragers over planning OA 2021
 - a. Reinier: probeer ook input op te halen via afspraken die ik (en de andere ambtsdragers) al heb staan met strategische stakeholders
 - b. Margrite: gebruik de vragenlijst die nu uitstaat ook als input
 - c. Reinier: een tweede Van de Bunt (effectiviteits)onderzoek opnemen in de OA 2021 (hoe kijkt de buitenwereld naar de ombudsagenda? Wat zijn blinde vlekken?)
3. Planning (zie bijlage voor overzicht zoals afgestemd met de ambtsdragers): wat moet er voor de zomer nog gebeuren?
 - a. Analyse van interne en externe strategische stukken als input voor OA 2021
 - b. Openstellen digitaal kanaal voor input brede publiek
 - i. Voorbeeld vanuit mijn oude werkgever: <https://www.rathenau.nl/nl/denk-mee-nieuw-werkprogramma-2021-2022>.
 - c. Input eerste ideeën ambtsdragers voor OA 2021 via individuele gesprekken op basis 2a
 - d. Eerste voorbereiding twee denk- en inspiratiesessies met strategische stakeholders en intermediaire organisaties
 - e. Wanneer gaat iedereen uit het projectteam met vakantie?
4. Andere bespreekpunten die ik heb gemist omdat ik een No broekie ben

De bijlage bij punt 3 is niet aangetroffen.

Verslag projectteam OA 2021 | 11 juni 2020

Aanwezig: ██████████ ██████████ (had problemen met zijn verbinding)

1. Verantwoordelijkheden leden projectteam (zie bijlage voor intern afgestemd overzicht)
 - a. ██████████ beschouwt zichzelf als 'projectleider' met dezelfde taken en verantwoordelijkheden
 - i. ██████████ plant kennismakingsgesprek in met ██████████
 - b. ██████████ kijken nog een keer naar haar taken volgende week tijdens een kennismakingsgesprek.
 - i. ██████████ plant kennismakingsgesprek in met ██████████
2. Terugkoppeling gesprek MT en ambtsdragers over planning OA 2021
 - a. Ira vraagt toegang tot agenda Reinier en kijkt welke gesprekken hij de komende tijd voert met strategische stakeholders om daar input te vragen voor de OA 2021. ██████████ doet hetzelfde.
 - i. ██████████ en ██████████ mailen lijstje met mogelijk interessante gesprekken rond.
 - b. De KOM vragenlijst sluit begin september; op de Dag van het Rechten van het Kind op 20 november worden de uitkomsten gepresenteerd. Zodra de uitkomsten bekend zijn intern kunnen ze gebruikt worden als eventuele input voor OA 2021.
 - c. De KOM gaat nog een denk- en inspiratiesessie houden met jongeren lobby organisaties. Dat levert mogelijk input op voor de OA 2021.
 - i. ██████████: wanneer is die sessie gepland?
3. Planning (zie bijlage voor overzicht zoals afgestemd met de ambtsdragers): wat moet er voor de zomer nog gebeuren?
 - a. Analyse van interne en externe strategische stukken als input voor OA 2021
 - i. ██████████ doet voorstel welke strategische stukken op welke manier te analyse.
 - ii. ██████████ en ██████████ gaan helpen met de analyse. ██████████ eventueel ook.
 - b. Openstellen digitaal kanaal voor input brede publiek.
 - i. ██████████ en ██████████ gaan de mogelijkheden bespreken binnen team C&O tijdens afdelingsoverleg en komen met een plan.
 - c. Input eerste ideeën ambtsdragers voor OA 2021 via individuele gesprekken op basis 2a.
 - i. ██████████ plant gesprek in met Reinier en Joyce waar ██████████ (en/of ██████████?) bij zal zijn.
 - ii. ██████████ plant gesprek in met Margrite waar ██████████ bij zal zijn.
 - d. Eerste voorbereiding twee denk- en inspiratiesessies met strategische stakeholders en intermediaire organisaties
 - i. ██████████ zoekt uit welke strategische stakeholders eerder deel hebben genomen aan een denk- en inspiratiesessie in het kader van het OA.
 - ii. ██████████ stelt een lijst van deelnemers op vanuit de belangrijkste intermediaire organisaties.
 - iii. ██████████ mailt digitale brainstorm methode van ██████████ rond.
 - e. Wanneer gaat iedereen uit het projectteam met vakantie?
 - i. Iedereen stuurt zijn vakantieplanning door aan ██████████
 - ii. ██████████ vraagt ██████████ een nieuwe afspraak voor het projectteam in te plannen.

Notitie

Onderwerp	Analyse strategische stukken voor de Ombudsagenda 2021
Datum	12-6-2020
Van	█
Aan	Projectteam OA 2021

Ter voorbereiding op het verzamelen van ideeën voor de ombudsagenda 2021, leek het me goed om een aantal interne en externe strategische documenten – met name op het gebied van de corona crisis – door te nemen om te kijken of daar nog interessante ontwikkelingen of andere aanknopingspunten in staan die ter inspiratie kunnen dienen. Hieronder een lijst met de relevante documenten met korte samenvatting en links. Vervolgens een voorstel voor analyse.

De documenten

Corona gerelateerd

- Interne coronarapportages (opgesteld door █)
 - ...
- Externe coronarapportages
 - [Denktank Coronacrisis](#) (olv de SER)
 - De Denktank formuleert acht uitgangspunten voor de herstartfase van de economie en maatschappelijke activiteiten. Zij zijn richtinggevend voor de tien thema's van de herstelagenda die volgens de Denktank aangepakt moeten worden om het herstel op een evenwichtige wijze mogelijk te maken. Deze uitgangspunten hebben deels te maken met het broodnodige herstel van de economie en voorsorteren op toekomstige welvaart (economische basis overeind houden; inspelen op de ingezette transitie en versterking van Europese samenwerking) en zorgen er tegelijkertijd voor dat maatschappelijke verworvenheden overeind blijven (grip houden op de gezondheidszorg, sociale bescherming van kwetsbare groepen en tegengaan van kansenongelijkheid).
 - [Tijdelijke werkgroep Sociale impact](#) (olv Femke Halsema)
 - De Tijdelijke Werkgroep Sociale Impact heeft de afgelopen weken een analyse gemaakt van de sociale gevolgen van de coronacrisis. In het rapport staan drie aandachtspunten voor de toekomst: 1) de ontferming over nieuwe en bestaande en kwetsbare groepen, 2) het versterken van de samenwerking tussen overheden en lokale coalities en 3) geef mensen en in het bijzonder jongeren regie over eigen leven en een grotere stem bij de besluitvorming over hun toekomst. Onderdeel bij punt 1 is de oproep tot verkenning verruiming van het kwijtscheldingsbeleid en start van een breed schuldenoffensief.
 - Ik luisterde laatst mee met een webinar van Hans Boutellier (lid van de werkgroep) waarin hij aan een aantal aandachtspunten voor de toekomst: toenemende kwetsbaarheid van specifieke groepen, maar ook meer zelfredzaamheid/veerkracht dan we dachten dat er was in de samenleving (hebben we teveel gezocht naar problemen? Is er sprake van overprofessionalisering?), politisering (vijand gedreven politiek), te veel dirigisme vanuit de rijksoverheid, lokale werking (ineens kan er meer dan we dachten, denk aan de terrassen uitbereiding).

Onderstaande links linken naar openbare documenten.

- [COVID-19 overleg Planbureaus en RIVM](#)
 - De planbureaus adviseren samen over de gevolgen van de coronacrisis en het bieden voor aangrijpingspunten voor beleid. Het analyseren van en adviseren over de ontwikkelingen in de komende maanden, waarbij thema's als beschermen van kwetsbare groepen, behoud en stimulering van werkgelegenheid, en omgaan met schaarse ruimte in een 1,5 meter samenleving om aandacht vragen. Daarbij houden de bureaus ook de effecten van maatregelen op de ontwikkeling op langere termijn voor ogen. De focus ligt niet bij het adviseren over individuele maatregelen die in de crisis moeten worden genomen.
 - [SCP onderzoek](#): 'Zicht op de samenleving in Coronatijd'. Het SCP heeft vanuit bestaand onderzoek beschreven welke maatschappelijke gevolgen zij ziet en verwacht naar aanleiding van maatregelen en de routekaart die de overheid heeft afgekondigd. Ze doen dit op vier thema's waar eerder SCP-onderzoek al grote maatschappelijke opgaven aangaf: **participatie, ongelijkheid, sociale cohesie en onzekerheid**. Veel coronagerelateerde problemen landen op bestaande verschillen, knelpunten en oplossingen in de samenleving.
- [De Raad voor het Openbaar Bestuur](#)
 - Bundel met dertig korte reflecties van wetenschappers en bestuurders op de invloed van de Coronacrisis op het functioneren van het openbaar bestuur, de democratie en rechtsstaat. De bundel laat zien dat er ruim drie maanden na het begin van de lockdown enerzijds tevredenheid over de slagkracht van het openbaar bestuur en anderzijds zorg over de democratie en rechtsstaat zijn. Zie ook dit [artikel](#) in Binnenlands bestuur.
- [Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid](#)
 - Hoewel er in ons land veel goed is gegaan tijdens deze crisis, signaleert de WRR ook een opeenstapeling van **financiële en gezondheidsrisico's bij kwetsbare mensen**, een beperkt incasservermogen van het bedrijfsleven en een moeizame internationale samenwerking.

Algemeen

Deze verslagen worden n.a.v. dit verzoek openbaar gemaakt.

- Uitkomsten van de [focusgroepen EMMA onderzoek](#)
 - Vijf verslagen van focusgroepen met intermediairs die werken met: alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers, vluchtelingen en migranten, jongvolwassenen, alleenstaande ouders en jonge gezinnen en zelfstandigen. De verslagen staan in onze projectmap.
- Uitkomsten van het [Kantar onderzoek](#) naar de relatie burger en overheid in de toekomst
 - Nederlanders willen in 2030 een overheid die eerlijk en begripvol is. Ook wensen zij een overheid die snel reageert en hen met kennis van zaken op weg helpt. Nederlanders geven hun relatie met de overheid een 6 en typeren deze als noodzakelijk, ingewikkeld en ver weg. Belangrijkste verbeterpunt voor de overheid in de toekomst is 'versimpelen': begrijpelijke taal en eenvoudige procedures, liefst via één loket.
- [Brede Maatschappelijke Heroverwegingen](#) (Bmh)
 - De Brede maatschappelijke heroverwegingen (Bmh) geven inzicht in mogelijke effectieve beleids- en uitvoeropties voor de toekomst van Nederland op de langere termijn inclusief de mogelijke (financiële) gevolgen. De rapporten op zestien verschillende maatschappelijke terreinen zijn eind februari afgerond, nog voor de uitbraak van corona. De coronacrisis heeft dan ook geen rol gespeeld bij het opstellen van de opties. De opties zijn met alle voor- en nadelen in beeld gebracht. De Bmh gaat niet in op de politieke wenselijkheid van de opties. De Bmh zijn geschreven door ambtelijke werkgroepen van de ministeries.
 - De helft van de fiches zijn niet of minimaal relevant voor de ombudsman (gebaseerd op analyse van de omgevingsmanagers). In de notitie van de omgevingsmanagers (staat in de map van ons projectteam) staat aangegeven welke fiches relevant(er) zijn inclusief korte beschrijving. Fiche 13 over een betere overheid richting bedrijven en burgers is voor ons het meest relevant.

Analyse

Het lijkt me goed dat we deze documenten in ieder geval analyseren op raakvlakken met de thema's uit de Ombudsagenda 2020.

- Armoede
- Fundamentele rechten
- Participatie en invloed
- Leefbaarheid
- Toegang tot voorzieningen

Leidende vragen daarbij kunnen zijn:

- Wat valt op vanuit het (kinder)ombudsmanperspectief op deze thema's?
 - Worden er bepaalde (nieuwe) knelpunten in beleid of uitvoering genoemd?
 - Worden er specifieke kwetsbare groepen genoemd? En zo ja waarom zijn ze kwetsbaar?
 - Is er aandacht voor de kwetsbare doelgroepen die we zelf hebben benoemd? Zo ja, op wat voor manier? (jong-volwassenen, migranten en vluchtelingen, zelfstandigen, alleenstaande ouders en jonge ouders, oudere mantelzorgers en alleenstaande ouderen, kinderen)
- In hoeverre zijn de thema's nog relevanter geworden door de coronacrisis?

Een laatste vraag die belangrijk is om te stellen:

- Is er een nieuw thema dat vanuit het perspectief van de (kinder)ombudsman interessant is om te agenderen?

Verslag 26 juni 2020 OA 2021

Aanwezig: [REDACTED]

Actiepunten t.a.v. interessante gesprekken ambtsdragers

[REDACTED] neemt zelf deel aan het gesprek met [REDACTED]

We kunnen contact opnemen met de sectorredacties en vragen om input aan te leveren, en of ze input hebben voor volgend jaar. Vraag is, vragen voor huidige thema's of ook inventariseren naar behoefte nieuwe thema's?

→ [REDACTED] gaat hier achterna

Actiepunten t.a.v. analyse stukken

Stukken die er al in staan is al een flinke stuk. [REDACTED] vind wel dat in sommige stukken de focus op Corona erg zwaar. Het is niet de bedoeling dat 2021 volledig gericht is op Corona.

→ [REDACTED] verdeelt de stukken over de projectgroep. [REDACTED] gaat alle documenten langs vanuit KOM oogpunt.

Actiepunten t.a.v. gesprekken met ambtsdragers

Eind augustus een gesprek met Reinier inplannen om hem bij te praten over de analyses van de stukken. Met Joyce plannen we een bijpraat momentje in.

→ [REDACTED] pakt dit op.

Actiepunten t.a.v. digitaal kanaal brede publiek

[REDACTED] gaat een plan van aanpak schrijven met [REDACTED] en kijken wat de opties zijn om zo'n kanaal op te starten. Ze houdt ons op de hoogte van de ontwikkelingen. Wellicht een vragenlijst opstellen voor intern/extern om ideeën op te doen.

→ [REDACTED] gaat een rijtje opstellen met opties voor de volgende keer.

Actiepunten t.a.v. deelnemerslijsten

Er moeten contactnamen komen bij de verschillende organisaties. Wie kunnen we uitnodigen?

Hoe kunnen we de bijeenkomsten het beste indelen? Fysiek? Digitaal? Gedeeltelijk?

→ [REDACTED] kan dit ook bij de sectorredacties neerleggen, of zij specifieke personen kunnen aanwijzen.

→ [REDACTED] plant een bijeenkomst volgende week om hierover te brainstormen. [REDACTED] gaat [REDACTED] van te voren hierover spreken.

Vakanties projectgroep

[REDACTED] heeft een document geplaatst op de G-schijf waar een overzicht staat van de vakanties.

Agendapunten voor volgende keer

- [REDACTED] laat weten wat er uit de analyse i.s.m. [REDACTED] is gekomen

- [REDACTED] deelt een aantal opties die we kunnen gebruiken voor de input van intern/extern voor punt 4.

Verslag 30/6 brainstorm over opzet sessies - OA 2021

Aanwezig: [REDACTED]

World Café

[REDACTED] stelt het World Café voor als overlegstructuur voor de sessies. = een prima tool. Maar, digitaal of fysiek?

De belangrijkste vragen:

- Wordt het een digitale sessie, of niet?
- Als we het digitaal gaan doen, welke tool zetten we dan in?
- Hoe faciliteren we dit?
- Hoe inspirerend is het wanneer je het digitaal doet?
- Wie nodigen we uit?

De vorm is nog een zoektocht.

Een optie zou ook een hybride-vorm kunnen zijn.

Er is voor elke vorm iets te zeggen, zowel voor- als nadelen.

[REDACTED] misschien kunnen we sessie-tekenaars inzetten (FlatLand). Die kunnen ook de sessies organiseren.

Ook een interne sessie organiseren voor de collega's.

Definitieve keuzes/ actiepunten:

- digitaal, maar medewerkers op kantoor
- gemixte groepjes (intermediairs en stakeholders) levert meer op
- World Café Digitaal
- snel kunnen terugkoppelen na de sessies wat we hebben opgehaald
- inventariseren wat de sessie-tekenaars van Flatland kunnen betekenen voor ons
- [REDACTED] kan polsen hoeveel budget er is hiervoor
- 1 datum, maar wel dagdelen
- [REDACTED] stuurt cp naam van Flatland naar [REDACTED]

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Verdeling verantwoordelijkheden m.b.t. ombudsagenda	
Van	[REDACTED]	
Aan	Kies een item.	MT
Datum behandeling	2 juli 2020	
Doel van bespreking	Ter informatie	Ter informatie
Beslis-/discussiepunten		
Voorgeschiedenis / context	De verantwoordelijkheden bij de totstandkoming van de ombudsagenda waren niet duidelijk	
Samenvatting / toelichting	Met de meest betrokken collega's zijn afspraken gemaakt over de invulling van verantwoordelijkheden met betrekking tot de ombudsagenda 2020 en 2021	
Financiële gevolgen	Nee	
	Omvang:	dekking:
Afgestemd met MT-lid	[REDACTED]	
Eerder behandeld in		
Spelen er privacyaspecten?	Nee	
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee	
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee	
Mogelijke risico's/bezwaren		
Communicatie	Intern	
OR	N.v.t.	
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	[REDACTED]	
Bijlagen	geen	

Let op! (hieronder tekst notitie invoegen)

Verantwoordelijkheden Ombudsagenda 2020 en 2021

Lopende ombudsagenda 2020

Procescoördinatie – [REDACTED] als portefeuillehouders vanuit het MT

- Procescoördinatie voortgang ombudsagenda 2020.
- MT informeren over de planning, eventuele afwijkingen en de voorbereiding voor de nieuwe agenda en de projectgroep informeren vanuit het MT.

Inhoudelijke verantwoordelijkheid binnen de vijf thema's – projectleiders

- Onderzoeken opzetten, coördineren en/of uitvoeren.
- Ombudsvisie op thema en onderwerpen binnen het thema vormen en uitdragen.
- Monitoren voortgang onderzoeken en tijdig veranderingen in planning en inhoud doorgeven aan projectteam en aan Communicatie (o.a. nieuwe webteksten aanbieden).
- De projectleiders hebben direct contact met Reinier en met de sectoren over de voortgang.

Verantwoordelijkheid omgevingsignalen – [REDACTED]

- Input voor (dynamische) ombudsagenda 2020 op basis omgevingsignalen (denk nu aan Corona gerelateerde onderwerpen) verzamelen zodat de agenda ook aansluit op de externe behoeften.
- Opstellen notitie MT/ambtsdragers over actualisatie ombudsagenda 2020.

Communicatie ondersteuning – [REDACTED]

- Communicatieadvies en woordvoering ombudsagenda overall - [REDACTED] lopende projecten-belegd bij verschillende adviseurs.
- Redactieslag website aanpassingen op basis update lopende, startende en hele nieuwe projecten (op basis van input projectleiders) - adviseurs
- Plaatsen website aanpassingen – via groepsadres Website ([REDACTED]).

Procesondersteuning – [REDACTED]

- Overzicht onderzoeken bijhouden op basis input projectleiders.
- Interne bijeenkomsten plannen.
- Gespreksverslagen en actiepuntenlijst maken.

Totstandkoming komende ombudsagenda 2021

Procescoördinatie – [REDACTED]

- Procescoördinatie nieuwe ombudsagenda als voorzitter projectgroep ([REDACTED]).
- Betrekken interne collega's (projectleiders, ambtsdragers, MT) en extern (i.e. intermediaire organisaties voor specifieke doelgroepen en strategische stakeholders) bij proces nieuwe ombudsagenda.

Inhoudelijke verantwoordelijkheid – projectleiders

- Inhoudelijke input en teksten leveren voor de onderwerpen op de ombudsagenda 2021 (deels overlap 2020)
- De projectleiders hebben direct contact met Reinier en met de sectoren.

Voortgang bewaking – [REDACTED] als portefeuillehouder MT

- Monitoren voorbereiding en planning ombudsagenda 2021 en MT hierover informeren en de projectgroep informeren vanuit MT.

Communicatie ondersteuning – [REDACTED]

- Communicatieadvies rondom de nieuwe ombudsagenda 2021

Procesondersteuning – [REDACTED] (en [REDACTED] voor praktische ondersteuning)

- Overzicht ideeën bijhouden op basis input projectleiders e.a.
- Meewerken analyse van strategische stukken

- Meehelpen bij organisatie van denk- en inspiratiesessies
- Maken verslagen van teamoverleg incl. actiepunten

Verslag overleg afstemming samenwerking Ombudsagenda

Datum 7 juli 2020

Aanwezig

Locatie

Skype vergadering

Agenda:

Stand van zaken ombudsagenda 2020

█:

Terugblik onderzoek knelpunten zorg: Was onduidelijk wanneer het afgerond gaat worden. Nu 1^e week van september afronding met brief.

Groningen: Gesprek tussen Reinier en onafhankelijke raadsman Groningen heeft plaatsgevonden. Ze hebben afspraken gemaakt hoe wij op den duur de taken van de raadsman kunnen overnemen. In september gaan we naar Groningen hiervoor. We gaan inzetten op grotere rol in Groningen.

Donderdag: brief aan minister I&W over meldingen vliegverkeer.

Nazorg informeren = publiceren: analyse met █ en █ gemaakt over wat we kunnen leren uit zo'n nazorgtraject.

█ (*fundamentele rechten*):

Behoorlijk gebruik data en algoritme: Reinier akkoord, bezig met projectteam samenstellen.

Caribisch NL watervoorziening: Brief gestuurd met koppeling aan SDG's.

█ (*participatie en invloed en leefbaarheid*):

Geen nieuwe ontwikkelingen bij thema Participatie en Invloed.

Bij Leefbaarheid gaan we nu vertaalslag maken naar concrete activiteiten.

Invloed participatie rijksprojecten: Q4 grote werk met eventueel uitloop naar januari. En daarna bespreken met minister I&W. Gesprekken plannen eind december/ begin januari.

█:

Veteranen in detentie: gister/eergister een brainstorm met Reinier gehad. Kort na de zomer wordt het onderzoek waarschijnlijk geopend. Gaat over speciale zorg in detentie.

█

Waar actualiseren we de wijzigingen? Dynamische ombudsagenda? Per thema op de website? PDF van Ombudsagenda op website is verouderd. → █ PDF wordt niet aangepast, maar er worden nieuws updates geplaatst. Op de website is het echt zoeken.

Actiepunt: Er is behoefte aan een gezamenlijk overleg met communicatie hierover. Uitnodigen █ en █ voor volgend overleg. █ stemt even af met Communicatie. Voor overleg in september 2020.

Valt buiten reikwijdte verzoek.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Verslag overleg projectteam OA 2021

Aanwezig: [REDACTED]

- **Sessie externen**
Actiepunt: Wie kan er aan welke tafel zitten?
Actiepunt: Projectleiders betrekken om contactgegevens aan te vullen in de lijst
- **Interne sessies en input organiseren**
Actiepunt: 1^e week augustus save the date mail versturen
Actiepunt: deze week lijst deelnemers rond hebben
Actiepunt: [REDACTED] checkt een datum in agenda's projectleiders en projectteam
- **Analyse strategische documenten**
Actiepunt: na de vakanties van [REDACTED] en [REDACTED] de analyses samenvoegen
- **Kanaal brede publiek**
Actiepunt: [REDACTED] en [REDACTED] gaan in gesprek hierover
- **Gesprekken Reinier en Joyce**
Actiepunt: Gaat [REDACTED] mee aan de slag.

AGENDA OVERLEG 18 AUGUSTUS 2020

NB Wie wil vandaag even verslag/actiepunten maken?

1. Nieuwe planning (zie bijlage)
 - a. Is dit een haalbare planning volgens iedereen?
 - b. MT/ambtsdragersoverleg op 14 sept: Welke agendapunten?
 - i. Vaststellen thema's
 - ii. Voorstel om naast de thema's ook projecten op onze eigen expertise (professionale klachtbehandeling) op te nemen (zoals het behoorlijkheidsproject).
2. Sessie externen (zie genodigdenlijst in bijlage)
 - a. Vastgelegd op donderdag 24 sept (afgestemd met Flatland); uitnodigingen gaan vandaag of morgen de deur uit via mailadres van Reinier.
 - b. Volgende week maandag 13.00 uur overleg met Flatland over de organisatie (met ██████████ en ██████████).
 - c. Wie leidt de tafel Participatie en Invloed/Leefomgeving en de tafel Wild card?
3. Sessies intern
 - a. Terugkoppeling gesprek Margrite
 - b. Gesprekken met coördinatoren zijn deels ingepland
 - c. De sectoren zijn – via de SA-ers - bezig om met eerste ideeën te komen; OP loopt via de kennisgroepen die daar ook bij betrokken zijn
 - d. Brede sessie intern moet nog ingepland worden: wie nodigen we uit voor een aftrap? SCP?
 - e. Interne consultatie van collega's via een enquête via Survey Monkey
4. Burgerconsultatie OA 2021
 - a. De volgende opties zijn langsgekomen: waar kiezen we voor?
 - i. Burgers vragen: Wat zou jij doen als je de ombudsman was?
 1. Terugbellen van verzoekers die het OP bellen met deze vraag (door herintreders/stagiaires van het OP)
 2. Via sociale media burgers om input vragen via een korte enquête (loopt via C&O)
 3. Aparte focusgroep(en) met burgers organiseren met dezelfde vraag op de verschillende thema's (via een extern bureau)
 - ii. Light versie: Aan het einde van het proces burgers vragen via een online poll op Facebook welk onderwerp uit een lijst van onderwerpen zij belangrijk vinden dat de NO/KOM zich op richten in 2021.
5. Analyse documenten (zie megamatrix in de bijlage)
 - a. Op basis van alle analyses heb ik een matrix gemaakt waarin mogelijke ideeën staan voor de OA 2021 (ook nog aangevuld met ideeën uit het document 'Losse ideeën'). Is dit een behulpzame manier om ideeën te verzamelen?
6. Andere punten die nog ter tafel moeten komen

Verslag overleg afstemming samenwerking Ombudsagenda

Datum 1 september 2020

Aanwezig

Locatie

Skype vergadering

Vooruitkijken naar overleg met ambtsdragers en MT

- a.s. donderdag in het MT een vooruitblik naar gesprek met ambtsdragers, daarin komt een aangepaste planning voor de vorming van de Ombudsagenda 2021 en een notitie van [REDACTED] namens de projectleiders over de thema's voor volgend jaar. Plan is om alle vijf de thema's volgend jaar ook te hanteren. Gesprek met ambtsdragers gepland op 14 september.

Veel activiteiten gepland voor de komende maand voor de vorming van nieuwe ombudsagenda. Bijvoorbeeld gesprek met externen op 24 september, mits dit doorgaat.

Onderstaande alinea valt buiten reikwijdte verzoek.

[REDACTED]

[REDACTED]

Stand van zaken ombudsagenda 2020

[REDACTED]:

- gaswinning Groningen werkbezoek 25 september gepland.
- Vervolgonderzoek naar knelpunten mbt verschillende zorgwetten en borg de zorg, komt 17 september uit.
- Nazorgtraject informeren = publiceren wordt afgerond. Deze week gesprek met Reinier. Wat kunnen we leren van het effect van het rapport en van de invloed van een nazorgtraject? Voorstel is om nazorgtraject met deelnemers af te ronden. Er wordt gekeken hoe we daar nog meer van kunnen leren en hoe wij onze beïnvloeding kunnen verbeteren. Evt. traject met Van de Bunt.

[REDACTED]:

- onderzoek armoede problematiek jongeren in Caribisch NL: publicatie 8 september. Reinier gaat naar Bonaire. 2 dialogosessies: 1 met jongeren, 1 met hulpverleners en bestuurders. Dit is 2^e onderzoek van No gericht op Caribisch NL. Projectplan van 3^e onderzoek is goedgekeurd. We gaan pas daadwerkelijk onderzoek doen wanneer we daar ook echt heen kunnen. Het is dan ook de vraag wanneer we erheen kunnen. Start wellicht uitstellen. Knelpunten studenten caribisch NL loopt op koers. Eind dit jaar gepland.

[REDACTED]:

- Etnisch profileren in schrijffase. Begin november publicatie.

- Migratie internationaal bijeenkomsten uitgesteld.

Ombudsagenda op de website

█: laatst nog gesprek gehad over de landingspagina van de ombudsagenda. Op dit moment zijn er meerdere pagina's en onduidelijkheid wanneer je gaat zoeken. Om het overzichtelijker te maken, is er een voorstel om een overzichtspagina te maken met linkjes naar de ombudsagenda's van de verschillende thema's van de verschillende jaren.

█: gaat niet zo zeer om per jaar te kunnen kijken. Maar als je bijvoorbeeld schuldenproblematiek opzoekt, dat je dan een rijtje krijgt waar de ombudsman mee bezig is (geweest) en de stand van zaken.

Hoe gaan we het zoeken makkelijker maken voor buitenstaanders? Het moet beter vindbaar zijn.

Het is wellicht handig als de projectleiders het voorstel van communicatie bekijken.

Verschillende zoektermen zorgen voor problemen bij de vindbaarheid.

In principe wordt de dynamische ombudsagenda bijgehouden door een gezamenlijke inspanning van het dreamteam van een projectleider. Maar de projectleider heeft daarin wel de lead. De vraag die wel vaak aan bod komt is, wie maakt een berichtje? Wie levert een tekst aan? Dit moet onderling goed besproken worden. Daar heeft iedereen een verantwoordelijkheid in.

Actiepunten

█: gaat een overleg plannen n.a.v. het nieuwe voorstel met de projectleiders om deze te bespreken.

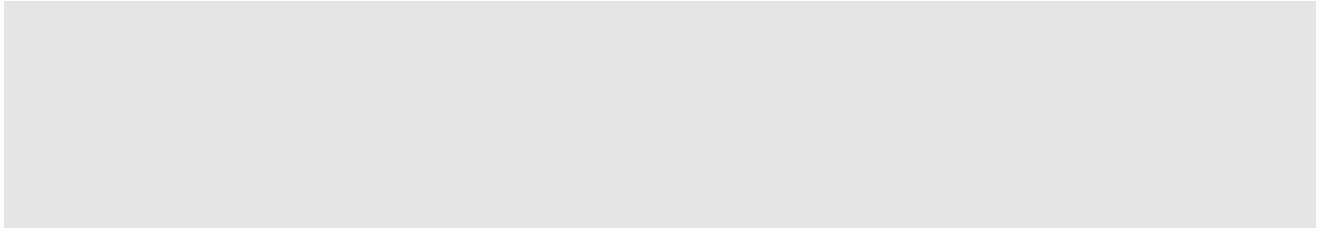
█: Invoeren mailtje om 1 keer in de 2 maanden projectleiders en per dreamteam te mailen met een reminder om te bekijken dat de dynamische ombudsagenda nog up to date is.

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Ombudsagenda 2021	
Van	[Redacted]	
Aan	MT-overleg	[Redacted]
Datum behandeling	3 september 2020	
Doel van bespreking	ter bespreking	Vorbereiding bespreking MT-ambtsdragers overleg op 14 september a.s.
Beslis-/discussiepunten	<ul style="list-style-type: none"> - Aangepaste planning - Keuze voor de thema's 2021 (zelfde als in 2020) - Selectiecriteria voor de ombudsagenda 2021 - Aandacht voor activiteiten op gebied van professionele klachtenbehandeling in de ombudsagenda 2021 	
Voorgeschiedenis / context	Op de agenda van het MT-ambtsdragers overleg op 14 september 2020 staat het onderwerp "thema's voor 2021" Daarnaast wordt in het MT-ambtsdragers overleg de voortgang van de totstandkoming van de ombudsagenda 2021 regulier besproken en kort de voortgang van de ombudsagenda 2020.	
Samenvatting / toelichting	<p>Bij dit aanbiedingsformulier zitten 3 notities;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een notitie over de thema's in 2021 van de projectleiders. Hierin zetten we per thema uiteen welke onderwerpen een rol spelen en waarom dit thema in 2021 nog relevant is. 2. Aangepaste planning totstandkoming ombudsagenda 2021 3. Doel, keuzecriteria en relatie andere activiteitenplanningen van de ombudsagenda <p>Daarnaast willen we graag in het MT/ambtsdragersoverleg bespreken of we op de Ombudsagenda 2021 ook aandacht willen geven aan (onderzoek- en ontwikkelings)activiteiten rondom professionele klachtbehandeling met als doel om ons nog verder te profileren als expertisecentrum op dit terrein landelijk en lokaal.</p>	
Financiële gevolgen	Nee	
Afgestemd met MT-lid	Omvang:	dekking: [Redacted]
Eerder behandeld in	Projectteam ombudsagenda 2021; projectleidersoverleg	
Spelen er privacyaspecten?	Nee	
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee	
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee	
Mogelijke risico's/bezwaren	[Redacted]	
Communicatie	Intern	De notities zullen ook intern verspreid worden om de sectoren en de KOM te informeren over de planning en gedachtes achter de invulling van de ombudsagenda 2021.
OR	N.v.t.	
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	[Redacted]	
Bijlagen	3	

Let op! (hieronder tekst notitie invoegen)



Notitie

Onderwerp	Thema's in 2021
Datum	1-9-2020
Van	projectleiders
Aan	MT

Thema's op de ombudsagenda

We hebben ervoor gekozen om bij de structurele aanpak van ons werk de focus te richten op die thema's die wij vanuit maatschappelijk belang en onze inzet op het burgerperspectief het meest relevant achten. Die thema's staan niet voor eeuwig vast; als een thema niet langer afzonderlijk onze aandacht nodig heeft, kan dit thema vervallen. Dit is per 1 januari 2020 met het thema digitalisering gebeurd. En als een nieuw belangrijk maatschappelijk onderwerp onze aandacht nodig heeft, kan dat een thema worden. Dit is de reden waarom wij per 1 januari 2020 leefbaarheid als thema hebben opgenomen. We hebben daarmee in 2020 de volgende thema's;

- Armoede
- Toegang tot voorzieningen
- Fundamentele rechten
- Participatie en invloed
- Leefbaarheid

Het is zaak om regelmatig na te gaan of de thema's nog voldoende relevant zijn. In de maand september vinden intern en extern gesprekken plaats over de invulling van de Ombudsagenda 2021. Het is dus mogelijk dat tijdens die gesprekken nieuwe inzichten ontstaan die tot een ander inzicht of een andere focus – zowel wat betreft de keuze voor thema's als wat betreft de invulling per thema – kan leiden.

Hieronder zetten wij dus alleen voorlopig per thema uiteen wat er speelt en wat wij verwachten dat er voor 2021 in het verschiet ligt.

NB. Vanwege de vakantieperiode is de tekst op de thema's participatie en invloed en leefbaarheid voorlopig. In de week van 7 september – 11 september kunnen hier nog aanvulling en wijzigingen in plaatsvinden.

Armoede

Nog steeds leeft bijna een half miljoen Nederlandse huishoudens in armoede. Met name zzp-huishoudens en niet-westerse huishoudens¹ lopen risico op armoede - en vaak houdt die armoede bij deze groepen ook vaker langdurig aan. Bij een crisis zijn zij extra gevoelig voor het verlies van hun baan. Het behoeft dan ook geen betoog dat de coronacrisis juist deze groepen extra hard heeft getroffen. Dit maakt dat er in de komende tijd een forse toename wordt verwacht van het aantal mensen dat te maken gaat krijgen met problematische schulden en als gevolg daarvan, met armoede. Staatssteunmaatregelen kunnen immers niet voorkomen dat een groot aantal ondernemers en zzp'ers deze crisis financieel niet zal overleven. Velen hebben geen mogelijkheden om uitgaven omlaag te brengen en beschikken niet over een financiële buffer.

¹ Kwetsbare doelgroepen waar de Nationale ombudsman zich de komende periode (extra) op wil richten.

Gemeenten kunnen dus een enorme toestroom van mensen met geldproblemen en problematische schulden verwachten. Voor zowel de ombudsman als lokale ombudsman van bijna 300 gemeenten in Nederland is het belangrijk om na te gaan hoe gemeenten hiermee omgaan. Hoe ruimhartig worden bijvoorbeeld zzp-ers toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening?

Bovenstaande betreft vooral het Europese deel van Nederland maar armoede is in Caribisch Nederland ook een groot probleem. Het thematisch onderzoek naar armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland dat in 2019 van start is gegaan zal in 2021 doorlopen. Zeker nu is gebleken dat de coronacrisis in Caribisch Nederland ongenadig hard heeft toegeslagen.

De Nationale ombudsman spreekt de overheid aan op haar verantwoordelijkheid door er steeds op te hameren dat burgers recht hebben op een minimaal inkomen. Niet voor niks is **SDG1** 'bestrijding van armoede'² gekozen als de centrale SDG waarop het bureau van de Nationale ombudsman zich de komende jaren wil richten. De Nationale ombudsman draagt bij aan SDG 1 door verantwoordelijkheid te nemen en aandacht te vragen voor het uitbannen van armoede in algemene zin. Door middel van interventies, rapporten, het voeren van goede gesprekken met het veld, of anderszins beoogt de Nationale ombudsman (overheids)instanties uit te dagen creatieve oplossingen te bedenken om armoede te bestrijden.

Toegang tot voorzieningen

Onder het thema toegang tot voorzieningen is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de toegang tot zorg en begeleiding. De decentralisaties, de uitbesteding van taken aan private partijen en de versnipperde wetgeving spelen daarbij een grote rol. Naast de toegang tot zorg vroeg ook de toegang tot voorzieningen van andere groepen burgers, zoals zelfredzame adreslozen, veteranen en kinderen de aandacht. Steeds speelt dat wetten en regels allerlei mogelijkheden bieden die voor een behoorlijk deel van de burgers goed werken. Voor het resterende deel geldt dat niet. Ofwel doordat hun situatie complexer is, ofwel door minder zelfredzaamheid, dreigen zij buiten de boot te vallen. Voor die groepen kwetsbare burgers blijft het zaak om de knelpunten te adresseren en oplossingsrichtingen aan te dragen. Zo speelt bijvoorbeeld de vraag in hoeverre mensen voldoende gebruik maken van de voorzieningen waarop zij recht hebben.

De Coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat voor sommige groepen meer mogelijk was (bv tijdelijke opvang van dak- en thuislozen). Voor andere groepen gold juist dat zij niet of minder gebruik konden maken van voorzieningen (bv minder wmo-voorzieningen en jeugdhulp beschikbaar, onderwijs op afstand). De Coronacrisis is nog niet voorbij. Het blijft mogelijk dat er nieuwe maatregelen getroffen worden waarbij de toegang tot voorzieningen onder druk komt te staan. Tegelijkertijd zullen de economische gevolgen van de Coronacrisis eveneens invloed kunnen hebben de beschikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen. Ook vanuit dat perspectief is het thema toegang tot voorzieningen actueel.

Fundamentele rechten

Het thema Bescherming van rechten is met ingang van dit jaar, 2020, veranderd in Fundamentele Rechten. Hiermee is meer focus aangebracht in het thema en past het beter bij de onderwerpen die onder dit thema worden geagendeerd aangezien die de mensenrechten betreffen. En de Raad van Europa heeft de Venice Principles uitgebracht waarin is gesteld dat de ombudsman de hoeder van de fundamentele rechten is. Medio 2020 is een nieuwe themagroep Fundamentele Rechten opgericht met het doel om de betekenis van fundamentele rechten in het werk van de Nationale ombudsman te verdiepen en uit te werken. Dit moet

² Volgens SDG 1 mag niemand in 2030 nog in extreme armoede leven. De SDG gaat verder dan alleen zorgen dat armoede de wereld uitgaat. Het aantal vrouwen, mannen en kinderen dat onder de armoedegrens leeft, moet tot zeker de helft worden teruggebracht. Iedereen heeft gelijke rechten op economische middelen, heeft toegang tot basisdiensten en een sociaal vangnet. Ook moeten arme mensen weerbaar zijn op het moment dat er een natuurramp plaatsvindt of als er een economische, sociale of ecologische crisis is, zoals op dit moment de coronacrisis.

bijdragen aan de versterking van de positie van de Nationale ombudsman op het terrein van de fundamentele rechten.

In de maatschappij blijven de fundamentele rechten van burgers in relatie tot overheidshandelen onverminderd relevant; de Coronacrisis heeft allerlei effecten op de fundamentele rechten van mensen; privacy, volksgezondheid, demonstratierecht, bewegingsvrijheid enz. Maar ook kwesties als de situaties rond vluchtelingen en de steeds verder oplopende woningnood raken aan de fundamentele rechten van burgers. In Caribisch Nederland zijn de basisvoorzieningen zoals voedsel en water niet voor iedereen vanzelfsprekend en staan fundamentele rechten van burgers onder druk.

De komende jaren zal het thema Fundamentele rechten en wat dat betekent in het werk van de ombudsman steeds verder vorm krijgen en steviger worden. Om die reden is dit thema voorlopig zeker nog relevant.

Participatie en invloed

Tot 2020 was het thema inspraak en participatie. De naam is gewijzigd om meer recht te doen aan de onderwerpen waarop de ombudsman zich wil richten. De term "inspraak" leidde teveel tot de associatie met de juridische inspraakprocedure. Binnen het thema participatie en invloed worden onderwerpen belicht vanuit de noodzaak dat de overheid haar burgers voldoende betreft bij beslissingen die de burgers raken. Naast de parlementaire democratie geldt dat burgers zeker bij beslissingen die hen meer rechtstreeks betreffen of waar zij een rechtstreeks belang aan hechten, gehoord willen worden en voldoende willen worden geïnformeerd. Rond participatie en invloed heeft de ombudsman de afgelopen jaren vooral ingezet op onderwerpen in de directe leefomgeving. Het vervolg op het onderzoek naar participatie bij infrastructurele Rijksprojecten loopt vanaf het derde kwartaal 2020 en zal doorlopen in 2021. Daarnaast is in 2020 op de ombudsagenda ook een onderwerp buiten de fysieke leefomgeving opgenomen; onderzoek van de Kinderombudsman naar de betrokkenheid van kinderen bij hun eigen behandeling. Voor 2021 zal worden bekeken in hoeverre de ombudsman ook aandacht wil vragen voor participatie en invloed bij andere onderwerpen buiten de fysieke leefomgeving. In het licht van bijvoorbeeld de oproep van Mark Rutte – om jongeren te betrekken bij diverse Corona-maatregelen – kan dit onderwerp in 2021 bijzonder relevant worden. Ook andere bevolkingsgroepen willen mogelijk invloed uitoefenen op maatregelen die hen aangaan. Daarnaast is de participatie van burgers (waaronder ook kinderen en jongeren) een onderwerp dat Rijksbreed (zie staatscommissie Parlementair Stelsel onder leiding van Johan Remkes) en lokaal steeds meer aandacht krijgt.

Leefbaarheid

Het thema leefbaarheid is in 2020 voor het eerst op de Ombudsagenda geplaatst. Onder dit thema vallen op kortere en langere termijn een aantal onderwerpen waar de ombudsman op in wil zetten; De totstandkoming van de nieuwe Omgevingswet staat in 2020 op de agenda. Het onderwerp is ook in 2021 relevant, aangezien de inwerkingtreding van de omgevingswet is uitgesteld tot in 2021. en de activiteiten op dat onderwerp zullen ook in 2021 doorlopen. Er vindt een follow up plaats van de regiobijeenkomsten met gemeenten die in 2019 plaatsvonden Ook zullen we verdere gesprekken voeren met stakeholders (VNG, IPO, provincies) en burgers. Ook de leefbaarheid van de Groningers die de gevolgen van de gaswinning aan den lijve ondervinden blijft een aandachtspunt voor de ombudsman, zolang de overheid niet bij machte is om voor voortvarende en passende oplossingen te zorgen. En de energietransitie staat in 2020 op de agenda, en kent een lange termijnperspectief. Dit jaar en volgend jaar positioneren we de ombudsman op dit onderwerp, dat een sterk lokale en regionale component heeft en ook linkt aan participatie en invloed. Ook speelt hier dat Europese besluitvorming van invloed is op de invulling van keuzes in Nederland, welke mee wordt genomen in de activiteiten de komende periode (denk aan eventuele poldershop). De rol van de ombudsman op dit onderwerp zal in 2021 verder ingevuld worden.

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Aangepaste projectplanning Ombudsagenda		
Van	Projectteam Ombudsagenda		
Aan	MT-overleg		
Datum behandeling			
Doel van bespreking	Ter informatie		
Beslis-/discussiepunten			
Voorgeschiedenis / context	Periodiek informeren MT over Ombudsagenda		
Samenvatting / toelichting			
Financiële gevolgen	Nee		
	Omvang:		dekking: <input type="text"/>
Afgestemd met MT-lid	<input type="checkbox"/>		
Eerder behandeld in			
Spelen er privacyaspecten?	Nee		
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee		
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee		
Mogelijke risico's/bezwaren	--		
Communicatie	Kies een item.		
OR	N.v.t.		
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van			
Bijlagen	0		

Let op! (hieronder tekst notitie invoegen)

De opzet van de ombudsagenda 2021 zal op twee manieren hetzelfde blijven: 1) het is een dynamische agenda (gedurende het jaar kunnen er afhankelijk van de actualiteit nieuwe onderwerpen op gezet worden en bestaande onderwerpen naar voren of achter in de tijd worden geschoven) en 2) het is een agenda op hoofdlijnen (we geven onze prioriteiten aan; het is geen onderzoeksagenda).

Verder zien we (voorlopig) twee inhoudelijke ijkpunten voor de Ombudsagenda 2021, zoals die er nu ook zijn voor de huidige Ombudsagenda, namelijk 1) de invloed van de Corona crisis op de relatie burger-overheid en 2) de aandacht voor de doelgroepen (waarbij ook gebruik zullen maken van de verslagen met focusgroepen in het EMMA onderzoek als input).

De totstandkoming van de nieuwe ombudsagenda is uiteraard niet alleen een intern proces, maar we willen ook in gesprek met onze belangrijkste stakeholders om te horen welke onderwerpen zij van belang vinden voor de Ombudsagenda 2021. We hebben nu op 24 sept aanstaande een online bijeenkomst georganiseerd op basis van het World Café concept met 40 deelnemers uit de praktijk, met name uit het werkveld van de intermediaire organisaties die

werken met de vijf verschillende EMMA doelgroepen en de doelgroep jeugd (KOM) als uit de onderzoeks- en advieswereld (denk aan de Algemene Rekenkamer, VNG, WRR, etc.).

De geplande bredere burgerconsultatie over de vraag 'Wat zou u op de agenda zetten in 2021 als u de ombudsman was' zien we toch vanaf voor dit jaar. Verschillende online en offline opties (moest een combinatie van beiden zijn) zijn de revue gepasseerd: nabellen van verzoekers die via het OP binnenkomen in combinatie met een social media campagne met een enquête die mensen kunnen invullen, focusgroepen met burgers of een survey via NLDenktMee (een vast burgerpanel van het Ministerie van AZ). Alle opties vergen een goede voorbereiding en nazorg waar we dit jaar geen tijd voor vrij kunnen maken. Wel willen we voor de volgende Ombudsagenda 2022 *dit jaar* nog bekijken of de laatste optie NLDenktMee voor de No werkbaar is.

We willen – naast alle interne bijeenkomsten – verder via een interne enquête (via Survey Monkey) *alle* collega's vragen om ideeën voor de Ombudsagenda 2021. Op NoHow zullen we de komende tijd om die reden de thema's van de Ombudsagenda weer even in het zonnetje zetten door de projectleiders te interviewen over 'hun' thema en hun eerste ideeën voor 2021.

Het projectteam OA 2021 bestaat uit [redacted] (projectleider), [redacted] (Communicatie), [redacted] (projectsecretariaat), [redacted] (vertegenwoordiging projectleiders) en [redacted] (vertegenwoordiging KOM), [redacted] (vertegenwoordiging MT). Er zal nauw overleg met de Veteranenombudsman (in persoon van [redacted] plaatsvinden.

Datum/ periode	Activiteit
Week 33 (10 aug)	Input eerste ideeën Margrite voor AO 2021 op basis van analyse strategische documenten zoals hierboven genoemd door projectteam (di 11 aug) Bespreking/analyse binnen projectteam van de volgende input voor de OA 2021: <ul style="list-style-type: none"> • Verslagen focusgroepen EMMA onderzoek • Interne coronarapportages en externe coronarapportages (zoals van de SER, commissie Halsema, SCP, etc.) • Andere belangrijke strategische stukken zoals de Brede Maatschappelijke Heroverwegingen
Week 34 en 35 (17 en 24 aug)	Gesprekken met coördinatoren over hun ideeën voor de Ombudsagenda 2020: [redacted] Besprekingen SA-ers sectoren met projectteam over input OA 2021
Week 38 (14 september)	Overleg van ambtsdragers en MT: besluitvorming thema's (ma 14 sept) Overleg kernteam SDGs over hoe en waarom van focus van de No op de SDGs (wo 16 sept) Inhoudelijke voorbereiding bijeenkomst externen met betrokken collega's zoals de projectleiders, projectteam en Flatland (nog in te plannen) Interne consultatie van <i>alle</i> collega's voor ideeën voor de OA 2021 via Survey Monkey
Week 39 (21 september)	Input ideeën Reinier en Joyce voor AO 2021 op basis van analyse strategische documenten zoals hierboven genoemd door projectteam (do 24 sept) Virtuele brainstorm bijeenkomst met 40 externen (strategische partners en intermediaire organisaties) op basis van World Café methode om ideeën voor OA 2021 op te halen i.s.m. Flatland (do 24 sept)
Week 40 (28 september)	Input sector WIO, VMM en WZ op basis bijeenkomsten kennisgroepen en sectorredactie Input van team KOM Input kernteam SDGs breed en in bijzonder SDG 1 Armoede (i.s.m. themagroep

	Armoede) Input dreamteams
Week 41 (5 oktober)	Onderlinge afstemming en oplevering input sectoren VMM, WZ en WIO Input uit sectoren, andere interne input en input vanuit externe brainstorm naast elkaar leggen door projectteam en eerste versie (long list) maken van concept Ombudsagenda 2021
Week 42 (12 okt)	Concept Ombudsagenda bespreken en prioritering maken in gezamenlijk overleg projectleiders, communicatie-adviseurs, omgevingsmanagers, SA-ers en sectorhoofden (No en KOM) (nog in te plannen).
Week 43 (19 oktober)	Bespreking concept OA 2021 tijdens MT overleg (do 22 okt; bespreking voortgang OA 2020)
Week 44 (26 oktober)	Bespreking concept OA 2021 tijdens individuele gesprekken Joyce/Reinier en Margrite (naast bespreking voortgang OA 2020; nog in te plannen) Tweede versie maken van concept Ombudsagenda 2021
Week 46 (9 november)	Bespreking en besluitvorming OA 2021 tijdens MT/ambtsdragers overleg (ma 9 november) Overleg met C&O over communicatiestrategie Ombudsagenda 2021
Week 50 (7 december)	Evaluatie OA 2021 met projectteam en alle projectleiders

Notitie

Onderwerp	Notitie over doel, selectiecriteria en relatie andere activiteitenplanningen van de Ombudsagenda
Datum	31-8-2020
Van	[REDACTED]
Aan	MT

Inleiding

In deze notitie - afgestemd met de projectleiders – geven we nog even kort weer:

- Wat is het doel van de ombudsagenda?
- Wat zijn selectiecriteria op basis waarvan activiteiten op de ombudsagenda gezet worden?
- Wat is de relatie tussen de Ombudsagenda en andere activiteitenplanningen zoals de sectoragenda's van de No en jaarplanning van de KOM?

Wat is de Ombudsagenda?

De Ombudsagenda bevat een selectie van activiteiten die dat jaar plaats vinden met de focus op een vijftal thema's waarmee we ons inhoudelijk willen profileren. Het geeft burgers en betrokken organisaties inzicht in waar we komend jaar mee bezig gaan, waar we ons over uit willen spreken, en voor zover mogelijk, hoe we dat gaan doen. Daarmee is het een middel om enerzijds de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman extern te positioneren en anderzijds intern richting te geven aan onze activiteiten. Het geeft tegelijkertijd richting aan ons relatiebeheer en stakeholdermanagement, bijvoorbeeld omdat we ons met de gekozen activiteiten richten op specifieke organisaties waar we bevoegd over zijn en/of op specifieke doelgroepen die we op weg willen helpen (zoals de prioritaire doelgroepen voor 2021 zijn: vluchtelingen en migranten, zelfstandigen, jongvolwassenen, alleenstaande ouderen en oudere mantelzorgers, alleenstaande ouders en jonge gezinnen en natuurlijk kinderen en veteranen).

De Ombudsagenda is *geen* onderzoeksagenda. De onderwerpen die op de Ombudsagenda komen laten ruimte om te bepalen welke instrumenten het beste in te zetten zijn. Dit kunnen onderzoeken zijn, maar ook bijvoorbeeld rondetafelgesprekken, key note speeches en zorgenbrieven.

Selectiecriteria voor de Ombudsagenda

De onderwerpen uit de Ombudsagenda:

- Vallen sowieso onder een van de thema's;
- Zijn deels onderwerpen waarbij sprake is van samenwerking tussen de Nationale ombudsman en/of de Kinderombudsman en/of de Veteranenombudsman;
- Betreffen voor de Nationale ombudsman bij voorkeur de doelgroepen die we geprioriteerd hebben op basis van het EMMA onderzoek;
- Betreffen onderwerpen die actueel zijn en aansluiten bij brede maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de impact van het Corona virus;
- Betreffen onderwerpen waarop de Nationale ombudsman en/of de Kinderombudsman en/of de Veteranenombudsman vanuit zijn rol het verschil kan maken/ iets toe kan voegen;

- Betreffen onderwerpen met een brede(re) scope. Kleinere onderwerpen vinden hun plek op de andere activiteitenplanningen;
- OPTIONEEL: Hebben betrekking op de ontwikkeling van onze expertise op het terrein van de professionele klachtbehandeling.¹

Relatie met andere activiteitenplanningen

Er vinden veel structurele activiteiten plaats bij de **sectoren van No**. De activiteiten die duidelijk binnen één van de thema's vallen, die de inzet van een (sectoroverstijgend) projectteam met projectleider vergen en/of voor een bredere groep in de samenleving van belang zijn, plaatsen we op de Ombudsagenda. De overige activiteiten vinden hun beslag binnen de sectoragenda's.

Ook het **Jaarplan van de KOM** omvat méér onderwerpen en activiteiten dan er vanuit de KOM op de Ombudsagenda geplaatst worden. Binnen de dossiers die structureel gevolgd worden bepalen we eerst welke onderwerpen hierbij urgent of noodzakelijk zijn om in het navolgende jaar op te pakken. Van deze onderwerpen wordt vervolgens – op basis van bovenstaande criteria – een selectie van onderwerpen gemaakt die op de Ombudsagenda komen. Daarnaast omvat het Jaarplan ook activiteiten die intern gericht zijn (bijvoorbeeld teamontwikkeling) en die per definitie niet op de Ombudsagenda komen.

¹ Moet nog besproken worden in het MT/ambtsdragers overleg.



Verslag overleg afstemming samenwerking Ombudsagenda

Datum	29 september 2020
Aanwezig	[REDACTED]
Locatie	Skype vergadering

Stand van zaken ombudsagenda 2020 en 2021

- Zijn er bijzonderheden voor de huidige ombudsagenda?
 - Migratie internationaal ontwikkelingen erg afhankelijk van Corona-ontwikkeling.
 - 3^e onderzoek CN in afwachting van de vraag of dat dit jaar gestart moet worden i.v.m. Corona.
 - Tot 20 oktober in ieder geval geen externe/buitenlandse uitstapjes i.v.m. Corona. Vanaf 20 oktober meerdere scenario's voorbereiden. Mini notitie om uit te werken wat dit betekent voor ons. Verwachting is wel tot eind van het jaar niet naar buitenland. Maar dat hoeft niet te betekenen dat onderzoek niet kan starten.

Actiepunt: [REDACTED] bespreekt dit met haar projectteam en afstemmen met [REDACTED] die zet het parallel uit bij Corona kernteam.

- Hoe besluitvorming nieuwe ombudsagenda aanpakken:
Totstandkoming ombudsagenda 2021. Willen de sectorhoofden ook nog kijken naar de opgehaalde input? → Ja.

Actiepunt: Onderwerpen waar we over twijfelen of die op SA/OA agenda moet komen, voorleggen aan ambtsdragers.

Actiepunt volgens [REDACTED] Wanneer OA 2021 af is, dit proces evalueren en bekijken of dit volgend jaar korter en strakker kan.

Tekst hieronder valt buiten reikwijdte verzoek.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Voor volgende keer: Doel van dit overleg en verwachtingen bespreekpunten

- wat is de rol van [REDACTED] als portefeuillehouder?
 - Is de vorm die we destijds hebben gekozen nog passend?
- wat is de behoefte voor de inhoud van dit gesprek?

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

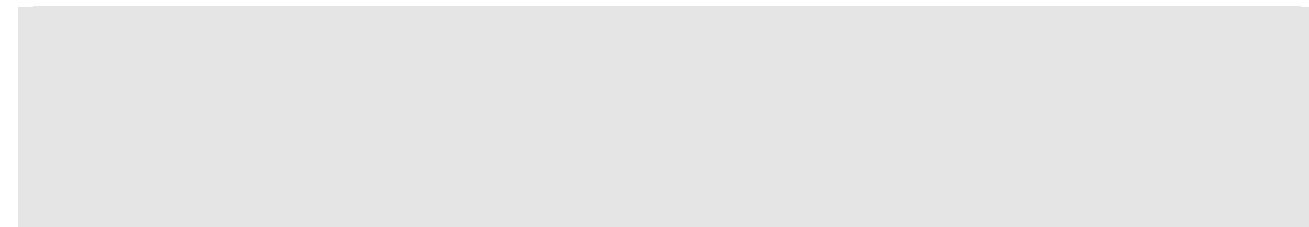
Onderwerp	Concept Ombudsagenda 2021
Van	[REDACTED]
Aan	MT-overleg [REDACTED]
Datum behandeling	22 oktober 2020
Doel van bespreking	ter bespreking [REDACTED]
Beslis-/discussiepunten	<ul style="list-style-type: none">- Heeft het MT vragen over het proces of over de inhoud van de Ombudsagenda 2021?- Voorziet het MT capaciteitsproblemen bij de uitvoering van de concept Ombudsagenda zoals deze er nu ligt?
Voorgeschiedenis / context	<p>Deze concept Ombudsagenda is tot stand gekomen op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none">- Activiteiten projectteam (analyse signalen uit interne en externe Corona rapporten, uit EMMA focusgroepen met intermediaire organisaties, interviews intern met de ambtsdragers en de coördinatoren);- Opbrengsten overleg sectoren intern en onderling (o.a. op basis eigen klachten en signalen);- Opbrengsten van een online brainstormsessie met 40 externen vanuit de professionele praktijk en de onderzoek- en advieswereld; <p>Deze drie opbrengsten hebben we – het projectteam en de projectleiders – in drie interne sessies met 1) de SA-ers, 2) de dreamteams en 3) de sectorhoofden terug gebracht tot een soort short list van activiteiten, zie bijgaande concept Ombudsagenda 2021.</p>
Samenvatting / toelichting	<p>Om tot een definitieve Ombudsagenda te komen, gaan we nog:</p> <ul style="list-style-type: none">- De activiteiten van de KOM, en de VO toevoegen (op dit moment in eerste selectiefase);- Een definitieve selectie maken en activiteiten verder concretiseren op basis van 1) individuele gesprekken met de ambtsdragers en 2) MT/ambtsdragersoverleg op 9 november;- De definitieve tekst van de Ombudsagenda 2021 inclusief Voorwoord schrijven (november/december).
Financiële gevolgen	Ja
	Omvang: [REDACTED] Zie individuele projecten dekking: Ja
Afgestemd met MT-lid	[REDACTED]
Eerder behandeld in	-
Spelen er privacyaspecten?	Nee [REDACTED]
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee [REDACTED]
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee [REDACTED]
Mogelijke risico's/bezwaren	Geen (alleen kansen)
Communicatie	Extern [REDACTED]
OR	N.v.t.
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	[REDACTED]

Dit concept is gelijk aan de shortlist OA 2021.

Bijlagen

Concept tekst Ombudsagenda 2021

Let op! (hieronder tekst notitie invoegen)

A large, solid grey rectangular area intended for pasting a note or text. It occupies the upper middle portion of the page.



Verslag overleg afstemming samenwerking Ombudsagenda

Datum	27 oktober 2020
Aanwezig	[REDACTED]
Locatie	Skype vergadering

Stand van zaken OA 2020

[REDACTED]: Datum voor publicatie onderzoek Caribische studenten: 16 december 2020

[REDACTED]: onderzoek alleenstaande ouders en kinderen CN → medio januari kijken wat de stand van zaken is en wanneer starten. Is namelijk vanwege Corona uitgesteld. Bezoeken eilanden is namelijk van belang.

[REDACTED]: migratie internationaal: volgend jaar maart naar Bonaire indien mogelijk.

Deze alinea valt buiten reikwijdte verzoek.

Stand van zaken OA 2021

[REDACTED]: Klachtbehandeling bij GI's stond op sectoragenda 2021 van WZ → komt op ombudsagenda vanuit KOM en WZ.

Doel van dit overleg en verwachtingen bespreekpunten

- wat is de rol van [REDACTED] als portefeuillehouder?

- Is de vorm die we destijds hebben gekozen nog passend?

- wat is de behoefte voor de inhoud van dit gesprek?

[REDACTED] via de mail: Het punt van mij is goed om nog een keer over te hebben. Ik had alleen het idee dat de projectleiders hierover bij het sectorhoofdenoverleg zouden aanschuiven? Dacht dat ik zoiets voorbij zou komen. In dit overleg kan dit uiteraard ook prima. Ik heb op dit moment verder niet een specifieke mening. Ik merk alleen dat het overleg frequent is en het oorspronkelijke doel van dit overleg (deels) bereikt is en de vraag is wat we dan nodig hebben in de samenwerking en in welke vorm.

→ [REDACTED] projectleiders gaan 7 december aansluiten bij sectoroverleg om hierover te reflecteren. Dus voor nu niet nodig om het hierover te hebben. Handig om dat erna te doen.

Verslag overleg afstemming samenwerking Ombudsagenda

Datum	19 januari 2021
Aanwezig	[REDACTED]
Locatie	Skype vergadering

OA en SA agenda 2021

- Ter herhaling: werkwijze aanleveren wijzigingen:
Wijzigingen voor het excel-document via een mail sturen naar [REDACTED] door het onderzoek te noemen en de bijbehorende wijziging. Dus geen kopie van exceldocument versturen.

- Vindplaats Exceloverzicht:
G-Schijf – Teams – Structurele Aanpak – Ombudsagenda – Ombudsagenda 2021 → GEEN kopietjes opslaan in deze map, creëert problemen. Alleen inzien en geen wijzigingen opslaan.

- Nieuwe afspraak [REDACTED] en Communicatie:
Elke zes weken verstuurt [REDACTED] een reminder naar de projectleiders om na te gaan of er updates geplaatst kunnen worden bij de onderzoeken op de dynamische ombudsagenda op de website.

- Stand van zaken lopende onderzoeken:
Corona en aftreden kabinet gooit best wat roet in het eten.
 - Onderzoek vliegvelden en participeren bij rijksprojecten: door demissionair Kabinet zijn de afspraken die er stonden geannuleerd. Nu nog onduidelijk wat er gaat gebeuren.
 - Onderzoek Gevolgen gaswinning: eerder gemaakte afspraken over over te nemen taken door No bespreken met nieuwe minister.
 - Onderzoek naar schaderegeling Vo deze week gepubliceerd.
 - Onderzoek naar amv's 18-/18+ vorige week geopend.
 - Onderzoek alleenstaande ouders en kinderen CN 2020: uitgesteld vanwege Corona, bedoeling was om 2021 zo snel mogelijk te starten. Nu nog steeds onduidelijk of en wanneer we naar CN kunnen. Dus openen in februari en zoveel mogelijk belangrijke gesprekken online plannen. September 2021 sowieso uitkomen. Want visie No wordt gemaakt n.a.v. 3 rapporten, die worden dan gepubliceerd op congres/ conferentie in najaar in CN. Zowel Reinier als Margrite willen dat onderzoek zsm start.
 - Onderzoek toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening voor zzp'ers → momenteel veel aandacht voor door Corona. Om aan te sluiten bij de actualiteiten, zo snel mogelijk starten. Plan van aanpak is al geschreven. Verwijzen naar eerdere uitspraken No en meldpunt openen voor zzp'ers. In Q4 onderzoek starten naar hoe gemeenten zijn omgegaan met toegang tot schuldhulpverlening voor zzp'ers (dus terugkijken).

→ Planning OA 2021 en bemensing van de projecten

- [REDACTED] neemt Fundamentele rechten over van [REDACTED] en heeft dus tijdelijk de leiding over 2 thema's.

- Onderzoeken thema Leefbaarheid: [REDACTED] heeft notitie geschreven voor Reinier, waarin ze globale planning heeft voorgesteld. En er komt ook nog een gesprek over de overdracht, aangezien [REDACTED] teamleider wordt.

- Nog onduidelijk of nieuwe Omgevingswet wordt uitgesteld. Op dit moment is planning 1-1-2022.

- Er is intern behoefte bij de collega's om een globale planning te weten van de onderzoeken, zodat zij kunnen weten wanneer zij op welk onderzoek willen meedoen. [REDACTED] zorgen voor een globale planning die gedeeld kan worden met de sectoren.

- Nog onduidelijkheden binnen organisatie over wie wat gaat doen qua thema's. → [REDACTED] en [REDACTED] gaan bekijken of een berichtje of Nohow nuttig is.

Deze alinea valt buiten reikwijdte onderzoek.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Wat verder ter tafel komt.

→ Voor volgend overleg overleggen over voorzitterschap van dit overleg. Eerdere doel van elkaar inlichten is wellicht verschoven inmiddels.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 14:42
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Agenda 1/7 samenwerking ombudsagenda

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 28 juni 2019 17:00
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>;
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Agenda 1/7 samenwerking ombudsagenda

Ha,

Hierbij de agenda voor het overleg maandag:

- Begroting en stand van zaken uitgaven
- Stand van zaken uitvoering ombudsagenda
- Nazorg projecten en borging vervolg

Het verslag van het vorige overleg staat onder deze e-mail.

Fijn weekend!

Groetjes,
[REDACTED]

Verslag overleg 3 juni

Aangepaste ombudsagenda

De aangepaste ombudsagenda is morgen klaar. Hij is nu in de nieuwe huisstijl.

Onderzoeken op de ombudsagenda

Er wordt gesproken over de route van de start van een onderzoek dat op de ombudsagenda staat. De route is als volgt: eerst buigt het projectteam zich over het plan van aanpak, dan C&O en dan het betrokken sectorhoofd. Vervolgens gaat het plan van aanpak tegelijkertijd naar Reinier en naar het sectorhoofdenoverleg. Mochten de sectorhoofden nog vragen hebben over het plan dan wordt de projectleider uitgenodigd voor het sectorhoofdenoverleg. Het plan van aanpak wordt ook ter kennisgeving aan het MT gestuurd.

Nieuwe projectleider

[REDACTED] is sinds 1 juni projectleider in team WZ. Zij neemt de taken van [REDACTED] over.

Begroting onderzoeken

Voor de volgende keer wordt een begroting gemaakt voor de onderzoeken op de ombudsagenda. Deze begroting kunnen we dan verder bespreken.

18-/18+ verkenning

[REDACTED] geeft de stand van zaken van de verkenning naar 18-/18+ problematiek. Er is een brainstorm sessie geweest. De bibliotheek gaat nu een overzicht maken van de reeds uitgebrachte onderzoeken over dit

onderwerp. Voor de zomer komt hetzelfde groepje nogmaals bijeen om het vervolg te bespreken. Het idee is om aan de hand van drie schrijvende situaties de problematiek kenbaar te maken. [REDACTED] vraagt of [REDACTED] tijd kan krijgen om in deze voorfase mee te denken/werken. Dit kan zij bespreken met [REDACTED]. Indien dit problemen geeft wordt dat met [REDACTED] besproken.

Evaluatie reorganisatie

De projectleiders zijn in de sectoren geplaatst. Hierdoor ontstaat soms de indruk dat zij teveel in het werk van de sectoren worden gezogen en te weinig meekrijgen van het corporate aspect. Voorheen zaten de projectleiders bij afdeling Strategie en Beleid, toen kregen zij te weinig mee van de sectoren. Er bestaat geen ideale constructie. Daarom is het belangrijk om te kijken hoe de projectleiders toch op allebei de fronten genoeg betrokken zijn en genoeg signalen krijgen. Er wordt afgesproken dat we dit punt meenemen in het SA overleg en het de volgende keer weer bespreken.

In de evaluatie was afgesproken dat de positie van de projectleiders zou worden geëvalueerd na een half jaar. Dat is niet gebeurd. Er wordt afgesproken om hierover met elkaar in gesprek te gaan.

Als het gaat om capaciteitsproblemen weten de sectorhoofden en de projectleiders elkaar te vinden. De projectleiders sparren op inhoud zowel met de projectleiders als met Reinier.

Volgend overleg

Ik maak voor de volgende keer een agenda. Dus heb je bespreekpunten voor het volgende overleg, dan kun je dat aan mij doorgeven.

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 14:42
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Overleg samenwerken ombudsagenda

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 29 juli 2019 08:42
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>;
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Overleg samenwerken ombudsagenda

Ha collega's,

Voor vanmiddag staat weer een overleg gepland. Zijn er genoeg mensen om het overleg door te laten gaan? Heeft iemand nog agendapunten?

Hieronder het verslag van de vorige keer.

Groetjes,
[REDACTED]

- **Begroting en stand van zaken uitgaven**

[REDACTED] heeft een overzicht gemaakt. Verder geen opmerkingen. Als het zo doorgaat houden we over. Op dit moment zijn we nog voorzichtig met het uitgeven van geld, dat is niet nodig. Er is nog €10.000 over aan SA budget. Dit kan eventueel ook gebruikt worden. C&O maakt geen gebruik van dit budget, dat is nagevraagd.

- **Stand van zaken uitvoering ombudsagenda**

Onderzoek armoede CN:	Afrondende fase. Publicatie in de week van 9 september
Andere onderzoek CN:	Plan van aanpak maken met de KOM
Beschut werken:	loopt op schema, op 11 oktober twee ronde tafels (ambtelijk en bestuurlijk)
Zorgen voor burgers:	Terugblik staat gepland voor eind 2019
18-/18+:	Eind juli tweede sessie/brainstorm
Participatie rijksprojecten:	1 oktober publicatie
Omgevingswet:	Brainstorm is geweest, plan van aanpak is in de maak
Woonwagengewoners: aanbieden	Projectplan wordt gemaakt. December 2019 opbrengst signalen aan minister
Groningen:	6 september naar Groningen. Brainstorm gepland
Vervolg traject vergunning verlening:	Woensdag ronde tafel
Schiphol:	Brainstorm gehad, projectplan in september
Digitale formulieren:	26/8 publicatie, afspraak met Reinier is gepland
Telefonische bereikbaarheid:	Oktober publicatie
Dalende instroom WSNP:	In juli overleg met [REDACTED] over aanpak
Toegang tot recht:	Loopt volgens schema

Ombudsagenda 2020: er zijn nu sessies in de sectoren om verder over de thema's te hebben. WIO heeft een sessie van twee uur. Bij WZ komt een dreamteam langs.

- **Nazorg projecten en borging vervolg**

Bij sommige onderzoeken wordt nazorg wel meegenomen, maar het staat niet standaard in het projectplan. Het idee is om het in het format van het projectplan op te nemen. Nazorg is eigenlijk geen goede term. Er is vaak nog veel werk na de afronding van een onderzoek. Nazorg moet niet te lang zijn. Een project/onderzoek moet een eind hebben.

- **Actie(s)**

- Later in het jaar gaan we het budget evalueren (hoe gaat het/moet het worden samengebracht met SA)
- In september/oktober gaan we de functie van [REDACTED] evalueren

Groetjes,
[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 14:43
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Agenda overleg samenwerken ombudsagenda 23 september

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 20 september 2019 08:54
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>;
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Agenda overleg samenwerken ombudsagenda 23 september

Ha collega's,

Maandag zitten we weer samen voor een overleg over de ombudsagenda. Hieronder zien jullie de agenda voor het overleg. Heeft iemand nog aanvullende punten?

Agenda

- Uitputting budget
- Voortgang ombudsagenda 2019

Acties

- Later in het jaar gaan we het budget evalueren (hoe gaat het/moet het worden samengebracht met SA)
- In september/oktober gaan we de functie van [REDACTED] evalueren

Groetjes,
[REDACTED]

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 14:44
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Overleg samenwerken ombudsagenda

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 17 oktober 2019 10:04
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: Overleg samenwerken ombudsagenda

Oke, helemaal goed.

Hieronder nog verslag van de vorige keer.

Hierbij het verslag van vanmiddag.

Budget SA

Projectleiders worden ook verantwoordelijk voor het SA budget. Prima om het budget samen te nemen, maar hoe staat het dan met de verantwoordelijkheid? Het is belangrijk dat de projectleiders het overzicht hebben en op het geheel sturen. Wat bij uitputting? Dan SHO betrekken. Het doel is nu vooral flexibiliteit. Ombudsagenda heeft prioriteit omdat daar externe exposure aan zit. We putten het waarschijnlijk toch niet uit. Als het een groot bedrag is kunnen we het samen bespreken. Het overzicht hebben is fijn anders ligt het bij teveel mensen. Kijken hoe we het volgend jaar gaan doen, ook met de SA's bespreken. Knelpunten kunnen besproken worden in dit overleg.

Voortgang ombudsagenda 2019

- Beschut werken: dit jaar publicatie
- 18-/18+ verkenning wordt dit jaar afgrond
- Wonen – het onderwerp is van [REDACTED]. Hoort bij toegang van voorzieningen. Zowel bij de onderzoeker als bij de projectleider. Met welk doel zetten we dit soort onderwerpen op de agenda. Meer duidelijk wat we met het bepaalde onderwerp willen doen. [REDACTED] gaat bij [REDACTED] na hoe het hiermee staat.
- CN: projectplan met de KOM opgesteld. Loopt volgens plan. In mei 2020 komt het uit. Het derde rapport komt later uit.
- Participatie infrastructuur: komt 1 oktober uit. In 2020 een vervolgtraject.
- Omgevingswet: afronding 2019
- Informatieverstrekking: loopt nog en gaat verder in 2020
- Telefonische bereikbaarheid: dat loopt en komt uit in 2019. Het wordt een brief of een kleine rapportage.
- Risicoprofilering: Jos organiseert een expertmeeting om voor ons kennis te vergaren over de knelpunten.
- Toegang tot recht: het onderzoekt loopt. Gesprekken met stakeholders. Drie deelprojecten.
- Etnisch profileren: alle gesprekken zijn geweest. Komt niet iets schokkends uit. Publicatie dit jaar.
- Inburgering: eind van dit jaar start de follow up. [REDACTED] en [REDACTED] gaan dat doen.
- Demonstraties: het is een doorlopend onderwerp.

Rapportnummer

Het is belangrijk dat elk rapport een rapportnummer krijgt. Het is een publicatie met een oordeel. Dit is ook belangrijk voor het jaarverslag.

Kwetsbaarheid projectleiders:

Wat te doen als [REDACTED] uitvalt of als [REDACTED] tijdelijk afwezig is. [REDACTED] is in gesprek met [REDACTED] over het project toegang tot recht.

Congres 4 oktober: wie kan er dan gaan? Morgen in de sectorredactie bespreken. [REDACTED], vervanger van [REDACTED], vragen of hij belt.

Terugblikonderzoek: Leuk punt voor het SA overleg. Hoe pak je zo'n onderzoek nou precies aan?

Acties

in het volgende overleg evalueren wij de functie van [REDACTED].

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 17 oktober 2019 10:01

Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: RE: Overleg samenwerken ombudsagenda

Dag [REDACTED]

Ik zit hier samen met [REDACTED] en het lijkt ons wel handig om het door te laten gaan. Misschien zijn we zo klaar, maar dat is dan mooi meegenomen.

Gr. [REDACTED]

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 17 oktober 2019 09:54

Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: Overleg samenwerken ombudsagenda

Ha [REDACTED] en [REDACTED]

Wij zijn volgende week maandag maar met zn drietjes voor het overleg samenwerken ombudsagenda. Zal ik het cancelen of willen jullie toch nog even samen komen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Onderwerp: FW: Ombudsagenda 2020 bespreken
Locatie: 3.1

Begin: vr 1-11-2019 10:00
Einde: vr 1-11-2019 11:00
Tijd weergegeven als: Voorlopig

Terugkeerpatroon: (geen)

Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd

Organisator: [REDACTED]

-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 28 oktober 2019 15:16

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Ombudsagenda 2020 bespreken

Tijd: vrijdag 1 november 2019 10:00-11:00 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: 3.1

Ha collega's,

Halverwege november moet de concept ombudsagenda 2020 af zijn. Tijdens dit overleg willen we onderzoeken op de agenda bespreken. Hierbij moeten we ook kijken naar de capaciteit.

In de bijlage vinden jullie de meest recente versie van de ombudsagenda 2020.

Het is lastig om een tijdstip te vinden waarop iedereen kan, dit was de beste optie. Ik ben zelf niet bij de bijeenkomst i.v.m. de poldershop.

Groet,
[REDACTED]

Notitie

Onderwerp	Ombudsagenda 2020
Datum	9-12-2019
Van	Projectteam Ombudsagenda 2020 [REDACTED]
Aan	Ambtsdragers en MT-leden

Doel bespreking

Besluitvorming over:

- de keuze van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020, mede op basis van capaciteit (zie bijlage 1);
- de publicatie van een dynamische Ombudsagenda op de website (zie bijlage 2);
- concepttekst voor publicatie Ombudsagenda 2020 op de website (zie bijlage 3);
- het verbinden van de *Sustainable Development Goals* aan Ombudsagenda 2020 (zie bijlage 4);
- de *governance planning* Ombudsagenda's (zie bijlage 5).

Vervolg

- December: voorbereiden van publicatie van Ombudsagenda 2020 op de website.
- December/ januari: vertalen van Ombudsagenda 2020 naar het Engels.
- Januari: publicatie van Ombudsagenda 2020 via de website.

Aan het MT wordt gevraagd:

- Januari: opdracht geven (conform *governance planning*) voor project Ombudsagenda 2021.

Bijlagen

1. Overzicht van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020 + advies op basis van capaciteit.
2. Concepttekst Ombudsagenda 2020 voor publicatie op de website.
3. Voorstel voor publicatie van een dynamische Ombudsagenda op de website.
4. Voorstel voor het verbinden van de *Sustainable Development Goals* aan Ombudsagenda 2020.
5. Voorstel voor *governance planning* Ombudsagenda's.

BIJLAGE 1. OVERZICHT VAN ONDERWERPEN VOOR OMBUDSAGENDA 2020

Toelichting:

overzicht van onderwerpen die ambtsdragers/ sectorhoofden op 1 oktober gekozen hebben voor Ombudsagenda 2020, met daarbij een voorstel voor definitieve keuze onderwerpen, mede op basis van capaciteit;

THEMA 1: FUNDAMENTELE RECHTEN			
Projectleider sector VMM			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
1.	Migratie internationaal	Nationale ombudsman	██████
2.	Inburgering	Nationale ombudsman	██████████
3.	Handreiking 3IVRK	Kinderombudsman	██████████
4.	Woonwagens	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	1 projectleider 3 onderzoekers
5.	Recht op vrije tijd	Kinderombudsman met Nationale ombudsman	██████████
6.	Toegang tot en wijze van klachtbehandeling	Nationale ombudsman evt. met Kinderombudsman	██████████
7.	Artificiële intelligentie	Nationale ombudsman	██████
THEMA 2: PARTICIPATIE EN INVLOED			
Projectleider WZ			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
8.	Informatieverstrekking rondom vergunningverlening	Nationale ombudsman	1 projectleider 3 onderzoekers
9.	Omgevingswet	Nationale ombudsman	1 projectleider 1 structureel aanpakker 2 onderzoekers
10.	Betrokken zijn bij je eigen behandeling ("mijn zorg, mijn zaak")	Kinderombudsman	██████
THEMA 3: TOEGANG TOT VOORZIENINGEN			
Projectleider sector WIO			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
11.	Knelpunten bij de toegang tot, kwaliteit en kosten van	Nationale ombudsman Gaat starten in december 2019.	1 projectleider 1 structureel aanpakker

	zorg en ondersteuning	Eindigt in het tweede kwartaal van 2020.	1 onderzoeker
12.	Overgang 18-/18+ bij statushouders	Nationale ombudsman en Kinderombudsman	1 structureel aanpakker (sector VMM) 1 onderzoeker KOM 1 onderzoeker (sector WZ)
13.	Zelfredzame adreslozen	Nationale ombudsman	1 structureel aanpakker 2 onderzoekers
14.	Evaluatie Passend Onderwijs	Kinderombudsman	██████████
15.	Decentralisatie sociaal domein	Kinderombudsman en Nationale ombudsman Begint in het vierde kwartaal 2020, doorloop tot in 2021.	1 projectleider 1 coördinator lokale ombudsman 1 structureel aanpakker (sector WZ) 1 beleidsadviseur KOM
16.	Behandelingsduur van schaderegelingen bij Defensie	Veteranenombudsman	██████████
17.	Veteranen in detentie: toegang tot zorg	Veteranenombudsman	[██████████]
THEMA 4: ARMOEDE			
Projectleider sector WIO			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
18.	Kwetsbare jongeren 18-/18+ problematiek in Caribisch Nederland	Nationale ombudsman met Kinderombudsman Start december 2019. Eindigt tweede kwartaal 2020.	1 projectleider team Caribisch Nederland 1 beleidsadviseur KOM 1 wetenschappelijk medewerker KOM
19.	Alleenstaande ouders en kinderen rond armoedegrens in Caribisch Nederland	Nationale ombudsman met Kinderombudsman Start tweede kwartaal 2020. Eindigt vierde kwartaal 2020.	1 projectleider team Caribisch Nederland 1 beleidsadviseur KOM 1 wetenschappelijk medewerker KOM
20.	Visie No op Caribisch Nederland	Nationale ombudsman Start vierde kwartaal (na publicatie rapport onderzoek 3) 2020. Publicatie in eerste kwartaal 2021.	1 projectleider team Caribisch Nederland
21.	Huisvesting/ dakloosheid als aspect van huisvestingsprobleem (link met volgend onderzoek)	Kinderombudsman	[██████████]
22.	Problemen rond de uitvoering van de kostendelersnorm/ samenwoonkorting	Nationale ombudsman	1 structureel aanpakker 1 senior onderzoeker 2 onderzoekers

	(link met voorgaand onderzoek)		
23.	Dalende instroom in de WSNP	Nationale ombudsman	1 structureel aanpakker 1 senior onderzoeker 1 onderzoeker
24.	Werkende armen	Nationale ombudsman	1 structureel aanpakker 1 senior onderzoeker 2 onderzoekers (sector WIO)
THEMA 5: LEEFBAARHEID EN OMGEVING			
Projectleider ???			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
25.	Energietransitie	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	1 projectleider 1 structureel aanpakker 2 onderzoekers
26.	Krimpgebieden	Kinderombudsman	?

BIJLAGE 2.**CONCEPTTEKST OMBUDSAGENDA 2020 VOOR PUBLICATIE OP DE WEBSITE****Ombudsagenda 2020**

*Nationale ombudsman
Kinderombudsman
Veteranenombudsman*

Voorwoord [concept: in bewerking door ██████████]

Burgers zijn in veel opzichten aangewezen op de overheid: voor het verkrijgen van voorzieningen als een uitkering of een vergunning, maar ook voor het waarborgen van hun fundamentele rechten of voor duidelijkheid over plannen voor hun directe omgeving. Het is dus belangrijk dat burgers de overheid goed weten te vinden. Tegelijk is die overheid opgedeeld in een groot aantal overheidsinstanties die op verschillende niveaus en met verschillende taken functioneren en de uitvoering van taken soms uitbesteden aan semi-publieke of private organisaties of zelfs aan andere overheden. Als burgers vragen hebben of klachten, lukt het hun dus niet altijd bij de juiste instantie aan te kloppen. De instantie die een taak uitvoert, is niet altijd de instantie die de bevoegdheid of verantwoordelijkheid heeft. Instanties wijzen ook naar elkaar. Het verrast dan ook niet dat burgers die verschillende overheidsinstanties ervaren als een overheid op afstand.

Hoe kan een overheid weer dichtbij burgers komen te staan? Als een overheid die aanspreekbaar en benaderbaar is? Deze vragen lopen als een rode draad door de Ombudsagenda voor 2020. Ook voor dit jaar kiest de Nationale ombudsman voor vijf thema's: Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Toegang tot voorzieningen, Armoede en, tot slot, Leefbaarheid en omgeving. De eerste vier thema's stonden reeds in de Ombudsagenda 2019, maar hebben soms een nadere of andere 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.

In de Ombudsagenda 2020 wordt een nieuw thema geïntroduceerd: Leefbaarheid en omgeving. De leefbaarheid van de omgeving waar mensen wonen, werken en leven hangt in toenemende mate af van macro-economische en macro-sociale omstandigheden. In sommige gebieden in Nederland slinkt de bevolking als gevolg van vergrijzing en wegtrekkende jongeren. Dit heeft consequenties voor de leefbaarheid van de omgeving. Voorzieningen zoals openbaar vervoer en bibliotheken verminderen of verdwijnen en buurten kunnen verarmen. In andere gebieden worden burgers geconfronteerd met de inzet op een duurzame samenleving. Gebieden worden bijvoorbeeld heringericht ten behoeve van bijvoorbeeld windmolenparken, of burgers worden geacht hun huizen te verduurzamen. In meer stedelijke gebieden staat de leefbaarheid onder druk doordat woningen duurder worden.

Burgers in zulke gebieden hebben niet altijd toegang tot overzichtelijke, betrouwbare informatie over wat hun omgeving leefbaar houdt. Ook hebben burgers vaak niet de middelen of structuren om zelf de leefbaarheid van hun omgeving te vergroten. Zo hebben niet alle burgers voldoende middelen en/ of kennis om hun eigen woning duurzaam te maken. Naast onvoldoende kennis en/of middelen, is het voor burgers ook vaak onduidelijk wie verantwoordelijk is voor de leefbaarheid van hun omgeving, wat het voor hen extra moeilijk maakt om de juiste weg daarin te vinden. De leefbaarheid van de omgeving hangt af van meerdere partijen (burgers, overheden en bedrijfsleven) die per gebied of onderwerp kunnen verschillen. Bovendien is de verantwoordelijkheid hiervoor wat betreft de overheid vaak verdeeld over verschillende niveaus (gemeente, provincie, rijksoverheid), vaak ook met verschillende belangen.

Burgers mogen van de overheid verwachten dat zij ten minste faciliteert in het verkrijgen van betrouwbare informatie. Daarnaast kan de overheid een belangrijke taak vervullen in het smeden van allianties tussen diverse partijen ten behoeve van een leefbare omgeving. Kortom, de overheid kan hier een belangrijke faciliterende rol spelen.

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

1. Fundamentele rechten

Migratie internationaal

[pro memorie]

Inburgering

[pro memorie]

Handreiking 3IVRK

[Tekst volgt nog: Kinderombudsman.]

[Handreiking en stappenplan waarmee professionals geholpen worden het belang van het kind (artikel 3 IVRK) een eerste overweging te laten zijn bij besluitvorming. Het betreft een meerjarenplan waarin het met name gaat om de versterking/ondersteuning van professionals.]

Woonwagens

Op 17 mei 2017 heeft de Nationale ombudsman het rapport 'Woonwagenbewoner zoekt standplaats' (2017/060) uitgebracht. Sindsdien heeft de Nationale ombudsman op verschillende manieren aandacht gevraagd voor het belang van de bescherming van de culturele identiteit, zo ook in 2020. In de eerste helft van 2020 gaat de Nationale ombudsman met burgemeesters en de minister van BZK tijdens een rondetafelbijeenkomst in gesprek over onder andere het vraagstuk ondermijnende criminaliteit.

Recht op vrije tijd

[Tekst volgt nog: Kinderombudsman.]

[Al langere tijd komen er via meerdere wegen (media, onderzoeken) signalen binnen over drukte en stress bij kinderen en jongeren. Dit betreft niet alleen kwetsbare kinderen maar alle groepen kinderen. De stress beperkt zich niet alleen tot schoolstress maar ook in hun vrije tijd ervaren ze steeds meer drukte. Het recht op vrije tijd is ook een kinderrecht.]

Toegang tot en wijze van klachtbehandeling

[Tekst volgt nog: ██████████ samen met ██████████]

[Burgers hebben recht op een goede behandeling door de overheid. Hierbij hoort ook goede toegang tot een klachtenproces, waarbij de burger serieus wordt genomen en een correcte afhandeling van klachten. We merken dat organisaties hier verschillend mee omgaan, zowel bij rijks- als medeoverheden. Hierbij speelt ook de discussie wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van beleid. Bij mandatering of private uitbesteding van taken blijft de overheid verantwoordelijk, maar hierbij schuiven de verantwoordelijkheid vaak ook door.]

Artificiële Intelligentie

[Tekst volgt nog: ██████████]

[Dit onderwerp is zowel intern als extern voorgesteld. In bijv. de Denk- en Inspiratiesessies is aandacht gevraagd voor richtlijnen voor het omgaan met zelflerende systemen (Frankrijk bijv. heeft op AI-gebied een strategie ontwikkeld, in het kort: als je het niet kunt uitleggen, moet je het niet doen of terugdraaien). In een onderzoek naar dit onderwerp kunnen we aandacht besteden aan nieuwe issues zoals "regie op gegevens?", en dan met name de vraag hoe burgers ervoor kunnen zorgen dat overheid herstellen als die fouten in de zelflerende AI-systemen zitten (hier is een link met basisregistraties, waar de Rekenkamer en wij al eerder het een en ander over hebben gezegd).]

2. Participatie en invloed

Informatieverstrekking rondom vergunningverlening

In 2018 en 2019 heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan naar informatieverstrekking rondom vergunningverlening. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het rapport *Informereren = Publiceren?* (2019/004) en de Poster Informatiescan, die op 8 maart 2019 zijn gepubliceerd. In het vervolgonderzoek volgen we een jaar lang verschillende overheidsinstanties, waaronder gemeenten, omgevingsdiensten en een waterschap, bij het doelbewust toepassen van de in het rapport geformuleerde uitgangspunten. Op deze manier ondersteunen we deze overheidsinstanties en krijgen we inzicht in de effectiviteit van het onderzoek. Daarnaast zullen we door middel van presentaties en een publicatie aandacht vragen voor een behoorlijke informatieverstrekking rondom vergunningverlening.

Omgevingswet

Dit is een vervolg op de verkenning die op de Ombudsagenda 2019 staat. De in die verkenning geformuleerde vraagstukken hebben betrekking op participatie, digitalisering, invloed, informatieverstrekking en de rol van de overheid als regiehouder/systeemverantwoordelijke i.p.v. toezichthouder/handhaver. Dit onderzoek zal daar waarschijnlijk op voortborduren, maar over de invulling moet nog in 2019 met Reinier knopen worden doorgemaakt.

Capaciteit: De projectleider Participatie en Invloed zal dit onderzoek gaan leiden. Het projectteam moet nog worden gevuld. Het is nog onbekend wie de projectleider is, maar zonder tegenbericht zal dit [REDACTED] zijn. Het is nog onbekend of er vanaf 1 januari 2020 een sa-er zal zijn, die zich in WZ met leefomgeving zal bezighouden.

Betrokken zijn bij je eigen behandeling ("mijn zorg, mijn zaak")

[Tekst volgt nog: Kinderombudsman.]

[Onderzoek loopt, maar wordt waarschijnlijk pas in 2020 afgerond. (Chronisch) zieke jongeren ervaren te weinig inspraakmogelijkheden bij hun medische behandeling. Het betreft een onderzoek in meerdere stappen/ fasen en mogelijke meerdere producten.]

3. Toegang tot voorzieningen

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

In de afgelopen jaren hebben we al verschillende keren vastgesteld dat er problemen zijn bij de toegang/ overgang, kwaliteit, kosten van de zorg (denk hierbij aan toegang en overgang Wmo/Wlz, kwaliteit en verantwoordelijkheid uitbestede taken, jeugdzorg, ouderenzorg en eigen bijdragen/abonnementstarief). In mei 2018 verscheen ons rapport 'Zorgen voor burgers', op basis van onderzoek naar knelpunten op het snijvlak van verschillende zorgwetten. Op 21 november van dat jaar is het onderzoek 'Borg de zorg' gepubliceerd (het verdiepende onderzoek na het rapport 'Zorgen voor burgers') over knelpunten die mensen met dementie (of hun mantelzorgers) ervaren bij de toegang tot zorg. Op 19 december heeft VWS toegezegd tot meer samenwerking tussen gemeenten en zorgverzekeraars, verbetering (beschikbaarheid) cliëntenondersteuning, meer flexibiliteit in financiering bij onduidelijkheid welke wet, samenwerking in de wijk en continue aandacht en oplossingsgerichtheid bij complexe casus. Vervolgens heeft VWS laten weten dat ook het casemanagement en respijtzorg voor mensen met dementie verder zouden worden ontwikkeld.

In 2019 heeft de ombudsman de ontwikkelingen bij VWS gevolgd. En bij acute problemen hebben we de minister, het CAK en gemeenten direct aangesproken op hun verantwoordelijkheid en verzocht om verbeteringen te treffen. Voorbeelden hiervan zijn de wijze van inning van de eigen bijdragen door het CAK en de uitvoering van het Wmo-hulpmiddelenbeleid. Verder wordt hier door VWS speciaal ingestelde respijtzorgaanjager nauwgezet gevolgd. In 2020 blijven we blijven monitoren en waar nodig onderzoek doen naar knelpunten die burgers bij het verkrijgen van zorg en ondersteuning ervaren. Ook blikken wij terug op de knelpunten uit 'Zorgen voor burgers' en de wijze waarop VWS deze (in samenwerking met andere betrokken partijen) heeft opgepakt. Dit als om voor elkaar te krijgen dat het zorgstelsel voor burgers echt gaat werken.

18-/18+ bij statushouders

[Tekst volgt nog: ██████████]

[In 2019 is een verkenning uitgevoerd rondom 18-/18+ problematiek in brede zin. In veel domeinen gebeurt er op dit gebied al van alles. Het domein waarop weinig gebeurt, is in het geval van jonge statushouders.]

Zelfredzame adreslozen

In 2019 zijn de resultaten gepubliceerd van ons 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 hebben zij problemen in de BRP ingeschreven te blijven, met alle gevolgen van dien. Zij lopen hierdoor het risico snel verder in te problemen te raken, terwijl er juist van uit wordt gegaan dat zij het zelf wel redden. 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 worden de resultaten bekend gemaakt.

Evaluatie passend onderwijs

[Tekst volgt nog: Kinderombudsman.]

Decentralisatie sociaal domein

[Tekst volgt nog: ██████████]

[In 2020 is het sociaal domein 5 jaar gedecentraliseerd. Een goed moment om te onderzoeken wat 'de stand van het sociaal domein' nu is voor burgers. We zouden bijv. 10 gemeenten kunnen selecteren en bekijken hoe de toegang tot Jeugd, Wmo, Participatiewet, Schuldhulpverlening daar is geregeld. En dan niet alleen bekijken wat beter kan, maar ook wat al goed gaat en waar andere gemeenten van zouden kunnen leren. Denk ook aan ons eerdere rapport Terug aan tafel. Belangrijke context voor dit onderzoek is het tekort aan middelen bij gemeenten. Dit zet de uitvoering van taken onder druk. Waar gaat dit schuren in de uitvoering van het Sociaal Domein?]

Onderzoek naar (behandelingsduur) Schaderegelingen Defensie

De Veteranenombudsman gaat de behandelingsduur van claims en uitvoering van schaderegelingen voor veteranen onderzoeken. Ondanks de regeling "Volledige Schadevergoeding Veteranen" blijkt in de praktijk dat het vele jaren duurt voordat een overkomst gesloten wordt, of zelfs helemaal niet. Hierover wijzen partijen (ministerie van Defensie) en veteranen (belangenbehartiger) veelal naar elkaar. Daarnaast spelen er nog andere vragen bij veteranen, bijvoorbeeld: wanneer komt een zaak bij de Landsadvocaat terecht en wanneer bij de afdeling Claims? Of: kan je, als je de procedure voor een volledige schadevergoeding bent ingegaan, alsnog een aansprakelijkstelling vragen? Wanneer kom je in aanmerking voor een voorschot? Kortom, er is nog veel onduidelijk (transparantie). De Veteranenombudsman ziet een kans, mede door het bij elkaar brengen van betrokken partijen, knelpunten te onderkennen en oplossingsrichtingen te verkennen.

Veteranen in detentie: toegang tot zorg

De Veteranenombudsman gaat onderzoek doen naar de (toegang) tot zorg (behandeling) en reclassering. In de afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman in diverse klachten het spanningsveld gezien tussen detentie en behandeling. Is in de huidige strafrechtketen oog voor het perspectief van de veteraan? Dit is een belangrijke vraag, zeker vanuit het oogpunt van de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft naar deze groep op grond van de Veteranenwet uit 2014.

4. Armoede

Armoede in Caribisch Nederland

[Tekst volgt nog:]

Werkende armen

De werkloosheid in Nederland is (eind 2019) zelden zo laag geweest. Toch is de armoede en het aantal huishoudens met schulden sinds het eind van de economische crisis (2014) niet of nauwelijks afgenomen. Betaald werk biedt dus geen garantie om uit de armoede te komen. Verschillende doelgroepen hebben wel werk maar leven in armoede: zelfstandigen zonder personeel, mensen met beschut werk, wajong-ers, werknemers met een minimumloon, mensen die vanuit een uitkering willen gaan werken, éénverdieners, alleenstaande ouders), mensen met flexibele/ tijdelijke werkcontracten.

In 2020 zal de Nationale ombudsman nader bepalen op welke specifieke doelgroep hij het onderzoek zal richten. In het onderzoek zal onderzocht worden welke knelpunten en belemmeringen deze doelgroep tegenkomt in de uitvoering van regelingen en voorzieningen door de overheidsinstanties.¹

Huisvesting/ dakloosheid als aspect van huisvestingsprobleem

[Tekst volgt nog: Kinderombudsman.]

Problemen rond de uitvoering van de kostendelersnorm/ samenwoonkorting

In 2015 is de kostendelersnorm in de Participatiewet ingevoerd. Bijstandsgerechtigden krijgen hierdoor een lagere uitkering als ze een woning delen met één of meer volwassenen. De invoering van deze korting heeft mogelijk grote gevolgen gehad voor de bereidheid van burgers om elkaar te helpen. Het opvangen of in huis nemen van een hulpbehoevende of dakloze verwante of kennis is immers financieel onaantrekkelijk geworden. Gemeenten hebben weliswaar de ruimte om de kostendelersnorm in voorkomende gevallen niet toe te passen. Maar de vraag is of zij deze beleidsruimte voldoende benutten. De ombudsman wil in dit onderzoek in kaart brengen welke gevolgen de kostendelersnorm heeft gehad voor burgers en waar de belangrijkste knelpunten zitten.

Dalende instroom in de Wsnp

Steeds minder burgers komen in aanmerking voor een schone lei via de Wsnp. De instroom in de Wsnp daalt al jaren en de ombudsman vindt dit een zorgelijke ontwikkeling. In dit onderzoek wil de No de gevolgen voor de burger in beeld brengen van deze dalende instroom in de Wsnp. Tegen welke belemmeringen en uitsluitingen lopen zij aan en welke gevolgen heeft dit voor hen en hun gezin?

¹ Dus niet de regeling zelf (dat is wet- en regelgeving). Wij zullen in principe geen uitspraak doen over de vraag of de voorzieningen goed of voldoende zijn (bijv. is de zelfstandigenaftrek hoog genoeg?). Maar we kunnen ons wel uitspreken over de uitvoering ervan. Voorbeeld: trage uitbetaling, bureaucratische aanvraagprocedure, ondeskundige antwoorden, non-respons, informatieverstrekking, toegankelijkheid, etc.

5. Leefbaarheid en omgeving

Energietransitie

Burgers worden geacht zowel hun huis als hun vervoersmiddel te verduurzamen, bijvoorbeeld door middel van zonnepanelen, warmtepomp en een elektrische auto. Aan de ene kant zijn er verschillende kwetsbare groepen die de gevolgen van de energietransitie niet of moeilijk kunnen dragen. Ook weten burgers vaak (nog) niet hoe dit hen gaat raken. Instanties zoals het Nibud hebben hier hun zorgen al over uitgesproken.

Overheden aan de andere kant worstelen met de vraag hoe ze de belangen van de verschillende betrokken partijen moeten afwegen en hoe ze hierin goed beleid kunnen ontwikkelen.

De energietransitie kan daarbij opgevat worden als iets wat de overheid stimuleert, maar waarvan de uitvoering uiteindelijk plaatsvindt in de samenwerking tussen burgers en bedrijven. 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 de overheid een rol in het mogelijk maken van de energietransitie voor wie geen middelen heeft?

Krimpgebieden

In verschillende randgebieden in Nederland speelt in toenemende mate het probleem van krimp. Jongeren trekken weg uit bijvoorbeeld Oost-Groningen, de Achterhoek en Zeeland. De bevolking die in die gebieden blijft wonen, vergrijsd. Een gevolg hiervan is dat voorzieningen sluipenderwijs uit dorp en de omgeving verdwijnen. Bibliotheken worden opgeheven, openbaar vervoer wordt minder frequent. Lagere en middelbare scholen worden opgeheven omdat er te weinig leerlingen zijn, waardoor jongeren veel verder moeten reizen voor hun onderwijs. Ook voor werk na hun studie zijn jongeren en jongvolwassen vaak gedwongen te verhuizen omdat er in de regio minder werk beschikbaar is. Tegelijkertijd willen veel jongeren wel in de gebieden blijven wonen en is er vaak sprake van een grote sociale cohesie binnen de gebieden. Kortom, er speelt een scala aan 'push' en 'pull' factoren die de leefbaarheid van krimpgebieden kunnen beïnvloeden.

De Kinderombudsman en Nationale ombudsman gaan onderzoeken wat burgers in zulke gebieden mogen verwachten van de overheid om hun omgeving leefbaar te houden: Wat is volgens kinderen in krimpgebieden noodzakelijk om hun regio 'toekomstbestendig' te maken? Wat gaat er nu al goed en wat hebben zij nodig om hun toekomst in de regio vorm te kunnen geven? Wat verwachten volwassen burgers van de overheid in het leefbaar houden of maken van de regio? Welke ondersteuning verwachten zij daarin en mogen zij in alle redelijkheid verwachten?

BIJLAGE 3. VOORSTEL VOOR PUBLICATIE VAN EEN DYNAMISCHE OMBUDSAGENDA OP DE WEBSITE

Voorstel

Het voorstel is om de Ombudsagenda 2020 op de website te publiceren in een “dynamische” vorm. Niet één keer de Ombudsagenda publiceren + een update later in het jaar. Maar: per onderzoek/onderwerp de stand van zaken doorlopend bijhouden op een speciale pagina.

Algemene toelichting

Een “dynamische” Ombudsagenda kan aantrekkelijk zijn voor journalisten, ambtenaren en medewerkers van verwante instanties (bijv. Algemene Rekenkamer, College voor de Rechten van de Mens) of van instanties in het maatschappelijk middenveld (bijv. Stichting Lezen en Schrijven).

De “dynamische” Ombudsagenda wordt opgebouwd in verschillende lagen:

- **Landingspagina:** overzicht van thema's + overzicht van onderwerpen per thema. Ongeveer zoals nu Ombudsagenda 2019 gepubliceerd is, maar wel met de mogelijkheid om door te klikken naar een onderzoekspagina (zie volgende bolletje).
- **Onderzoekspagina:** vanuit de landingspagina beland je op de onderzoekspagina. Neem bijv. het onderzoek naar armoede in Caribisch Nederland. Hieronder zie je hoe dat er qua tekst uit zou kunnen zien.
- **Archiefpagina's:** We moeten ook waarborgen dat pagina's van oude Ombudsagenda's bewaard blijven. Mijn voorstel: in de landingspagina (rechterkolom?) de mogelijkheid geven om door te klikken naar bijv. Ombudsagenda 2019.

Toelichting op onderzoekspagina

- Voorstel is om te kiezen voor format met een vaste indeling, dus met vaste kopjes, zoals “Waarom dit onderzoek?”
- Voorstel is ook om, als invulling van dit format, te kiezen voor vrije tekst (dus geen standaardopties, zoals “openen onderzoek”, “onderzoek afgerond”). Dat geeft ruimte om, bijvoorbeeld bij “onderzoeksstappen”, de informatie te delen die je wilt en kunt delen.
- De tekst in het grijze kader (= stand van zaken, zie hieronder) zou dus ‘dynamisch’ zijn: deze moet steeds bijgehouden worden.

VOORBEELD VAN TEKSTUELE OPZET ONDERZOEKSPAGINA

Armoede in Caribisch Nederland

De Nationale ombudsman doet een serie onderzoeken naar armoede in Caribisch Nederland.

Waarom dit onderzoek?

Sinds 2010 zijn Bonaire, Saba en St. Eustatius bijzondere gemeenten van Nederland. Samen vormen zij Caribisch Nederland. Dit gebied lijkt vaak vergeten te worden terwijl problemen, vooral op het terrein van armoede, enorm groot zijn. De Nationale ombudsman behandelt sinds het ontstaan van Caribisch Nederland klachten over rijksoverheidsinstanties op de eilanden. Sinds 2012 behandelt hij ook klachten over de lokale overheidsinstanties, oftewel de openbare lichamen. De afgelopen jaren kregen zij tijdens hun bezoeken veel signalen over (verborgen) armoede in Caribisch Nederland. Armoede is een belangrijk onderwerp voor de Nationale ombudsman. Daarom wil de ombudsman een serie van onderzoeken instellen naar armoede in Caribisch Nederland. De onderzoeken richten zich op armoede onder de volgende doelgroepen:

1. ouderen (65+);
2. jongvolwassenen.
3. alleenstaande ouders;

Wat wordt onderzocht?

De Nationale ombudsman wil inventariseren tegen welke knelpunten verschillende groepen burgers op financieel vlak aanlopen en wat hierbij de rol van de overheid is.

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder ouderen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek is afgerond.

Onderzoeksstappen

- April: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- Eind augustus/ begin september: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- 10 september 2019: Publicatie van het rapport Oog voor ouderen in Caribisch Nederland. [En van hieruit zou je weer kunnen doorklikken naar het nieuwsbericht.]

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder jongvolwassenen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek start in januari 2020.

Onderzoeksstappen

**BIJLAGE 4.
VOORSTEL VOOR HET VERBINDEN VAN DE *SUSTAINABLE DEVELOPMENT*
GOALS AAN OMBUDSAGENDA 2020**

Voorstel [**Wordt nog uitgewerkt:** ██████████]

[Thema 2: Armoede → SDG 1 + SDG 10. Low profile. Niet in de Ombudsagenda noemen. Wel mee experimenteren in onderzoeken bijv. Caribisch Nederland.

Thema 5: Leefbaarheid en omgeving → SDG 11. Op termijn uitwerken. Niet dit jaar.]

Toelichting

[pro memorie]

**BIJLAGE 5.
VOORSTEL VOOR GOVERNANCE PLANNING OMBUDSAGENDA'S**

Periode		Ombudsagenda lopende jaar	Verantwoordelijk	Ombudsagenda volgende jaar	Verantwoordelijk
Eerste kwartaal	Januari	Publicatie op website (<i>NB: hiermee eindigt het project; verantwoordelijkheid voor lopende Ombudsagenda gaat over naar projectleiders</i>)	Projectteam Ombudsagenda	Opdracht verlenen voor nieuwe Ombudsagenda/ projectteam	MT
	Februari			Opleveren projectplan Formuleren voorstel voor thema's	Projectteam Ombudsagenda
	Maart			Besluitvorming over nieuw projectplan Besluitvorming over voorstel voor thema's	MT Mt en ambtsdragers
Tweede kwartaal	April	Bespreking voortgang Ombudsagenda Evaluatie van externe reacties op publicatie Ombudsagenda	Projectleiders en MT		
	April t/m juni			Verzamelen en analyseren van interne/ externe ideeën voor activiteiten per thema	Projectteam Ombudsagenda
	Juni	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda en MT
		Besluitvorming over actualiseren Ombudsagenda (update)	MT en ambtsdragers		
Derde kwartaal	Juli t/m september			Maken eerste concept Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda
Vierde kwartaal	Uiterlijk begin oktober			Bespreking eerste concept	MT en ambtsdragers
	Eind november			Besluitvorming Ombudsagenda	MT en ambtsdragers
	December	Evaluatie Ombudsagenda (= input voor opdrachtverlening voor Ombudsagenda van het volgende jaar)	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Vorbereiding publicatie Ombudsagenda op website	Projectteam Ombudsagenda

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 14:39
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Overleg samenwerken ombudsagenda a.s. maandag
Bijlagen: Notitie evaluatie functie ondersteunend onderzoeker.docx; 20191113 Ombudsagenda 2020. Notitie met bijlagen (versie 7.0).docx

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 14 november 2019 15:56
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
CC: [REDACTED]@dekinderombudsman.nl>; [REDACTED]@dekinderombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: Overleg samenwerken ombudsagenda a.s. maandag

Ha collega's,

Aanstaande maandag zitten wij bij elkaar voor ons ombudsagenda-overleg. Dit zijn de agendapunten:

- 1. Ombudsagenda 2020**
 - Wat vinden jullie van het concept?
 - 5^e thema
 - Is het haalbaar?/capaciteit
- 2. Evaluatie functie ondersteunend onderzoeker**
 - In de bijlage vinden jullie een korte notitie over de functie.
- 3. Stand van zaken ombudsagenda 2019**

In bijlage vinden jullie twee documenten. De concept ombudsagenda 2020 en de notitie over de functie ondersteunend onderzoeker.

Heeft iemand nog meer agendapunten? Ik denk dat we met het bovenstaande de vergadering al goed kunnen vullen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

E [REDACTED]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Notitie evaluatie functie ondersteunend onderzoeker

Functie invulling

- Inhoudelijke en algemene ondersteuning van de projectleiders bij de uitvoering van de ombudsagenda
- Voortgang van de ombudsagenda monitoren
- Gesprekken organiseren in het kader van onderzoeken, bijvoorbeeld ronde tafel bijeenkomsten
- Notuleren bij gesprekken
- Meedenken met de invulling van onderzoeken
- Een inhoudelijke bijdragen leveren aan de onderzoeken.

Voordelen

- De ondersteunend onderzoeker heeft het overzicht van de onderzoeken op de ombudsagenda
- Mooie mogelijkheid om kennis te maken met het onderzoekswerk
- Je werkt team overstijgend
- Ondersteuning bij onderzoeken. Handig dat er een ondersteunend onderzoeker is om sommige 'bijtaken' op te pakken.

Nadelen

- Het werk bestaat voor het grootste gedeelte van de tijd uit verslagen maken.
- Je werkt op projectbasis. De ene keer is het druk, de andere keer rustig. Het is fijn om aan meerdere onderzoeken tegelijkertijd te mee werken, maar dit is ook lastig combineren. Soms zijn de 'hoogtepunten' van die onderzoeken tegelijkertijd.
- Je bent ondergebracht in een team, maar je doet niet de werkzaamheden van het team. Daardoor ontbreekt soms het teamgevoel.

Notitie

Onderwerp	Ombudsagenda 2020
Datum	9-12-2019
Van	Projectteam Ombudsagenda 2020 ([redacted]) en [redacted] [redacted] (Portefeuillehouder MT)
Aan	Ambtsdragers en MT-leden

Doel bespreking

Besluitvorming over:

- de keuze van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020 (zie bijlage 1);
- de publicatie van een dynamische Ombudsagenda op de website (zie bijlage 2);
- concepttekst voor publicatie Ombudsagenda 2020 op de website (zie bijlage 3);
- het verbinden van de *Sustainable Development Goals* aan Ombudsagenda 2020 (zie bijlage 4);
- de *governance planning* Ombudsagenda's (zie bijlage 5).

Vervolg

- December: voorbereiden van publicatie van Ombudsagenda 2020 op de website.
- December/ januari: vertalen van Ombudsagenda 2020 naar het Engels.
- Januari: publicatie van Ombudsagenda 2020 via de website.

Aan het MT wordt gevraagd:

- Januari: opdracht geven (conform *governance planning*) voor project Ombudsagenda 2021.

Bijlagen

1. Overzicht van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020.
2. Concepttekst Ombudsagenda 2020 voor publicatie op de website.
3. Voorstel voor publicatie van een dynamische Ombudsagenda op de website.
4. Voorstel voor het verbinden van de *Sustainable Development Goals* aan Ombudsagenda 2020.
5. Voorstel voor *governance planning* Ombudsagenda's.

BIJLAGE 1. OVERZICHT VAN ONDERWERPEN VOOR OMBUDSAGENDA 2020

Toelichting: om effectief te zijn (zichtbaar en impactvol) zet de ombudsagenda verschillende onderwerpen in de etalage. Hieronder staat een overzicht van onderwerpen voor Ombudsagenda 2020, met daarbij een voorstel voor definitieve keuze onderwerpen, op basis van een inschatting van de benodigde capaciteit (projectleiders, structureel aanpakkers en onderzoekers).

THEMA 1: FUNDAMENTELE RECHTEN			
Projectleider sector VMM			
	Onderwerp	ombudsman	Inschatting capaciteit
1.	Migratie internationaal	Nationale ombudsman	Ntb
2.	Inburgering	Nationale ombudsman Resultaten in Q3.	1 SA onderzoeker 2 onderzoekers
3.	Handreiking 3IVRK	Kinderombudsman	2 beleidsadviseurs 1 ombudswerker 1 wetenschappelijk medewerker 1 communicatieadviseur
4.	Woonwagens	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	1 projectleider 3 onderzoekers 1 beleidsadviseur KOM (indien gesprekken met kinderen)
7.	Artificiële intelligentie	Nationale ombudsman	1 projectleider 1 omgevingsmanager 1 SA onderzoeker
8.	Etnisch profileren	Nationale ombudsman	1 SA onderzoeker 3 onderzoekers
9.	Toegang tot recht, vervolg	Nationale ombudsman Onderzoek loopt, resultaten verwacht in Q1.	1 projectleider 1 omgevingsmanager 5 onderzoekers
THEMA 2: PARTICIPATIE EN INVLOED			
Projectleider WZ			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
10.	Informatieverstrekking rondom vergunningverlening	Nationale ombudsman	1 projectleider 3 onderzoekers
11.	Betrokken zijn bij je eigen behandeling ("mijn zorg, mijn zaak")	Kinderombudsman	1 beleidsadviseur 1 wetenschappelijk medewerker

12.	Participatie bij infrastructurele rijksprojecten, vervolg	Nationale ombudsman	1 projectleider 2 onderzoekers
THEMA 3: TOEGANG TOT VOORZIENINGEN			
Projectleider sector WIO			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
13.	Knelpunten bij de toegang tot, kwaliteit en kosten van zorg en ondersteuning	Nationale ombudsman Gaat starten in december 2019. Eindigt in het tweede kwartaal van 2020.	1 projectleider 1 structureel aanpakker 1 onderzoeker
14.	Overgang 18-/18+ bij statushouders	Nationale ombudsman en Kinderombudsman	1 structureel aanpakker (sector VMM) 1 onderzoeker KOM 1 onderzoeker (sector WZ)
15.	Zelfredzame adreslozen	Nationale ombudsman	1 structureel aanpakker 2 onderzoekers
16.	Evaluatie Passend Onderwijs	Kinderombudsman	1 Beleidsadviseur 1 wetenschappelijk medewerker 1 ombudswerker?
17.	Behandelingsduur van schaderegelingen bij Defensie	Veteranenombudsman	Team veteranenombudsman
18.	Veteranen in detentie: toegang tot zorg	Veteranenombudsman	Team veteranenombudsman
THEMA 4: ARMOEDE			
Projectleider sector WIO			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
19.	Kwetsbare jongeren 18-/18+ problematiek in Caribisch Nederland	Nationale ombudsman met Kinderombudsman Start december 2019. Eindigt tweede kwartaal 2020.	1 projectleider team Caribisch Nederland 1 beleidsadviseur KOM 1 wetenschappelijk medewerker KOM
20.	Alleenstaande ouders en kinderen rond armoedegrens in Caribisch Nederland	Nationale ombudsman met Kinderombudsman Start tweede kwartaal 2020. Eindigt vierde kwartaal 2020.	1 projectleider team Caribisch Nederland 1 beleidsadviseur KOM 1 wetenschappelijk medewerker KOM
21.	Visie No op Caribisch Nederland	Nationale ombudsman Start vierde kwartaal (na publicatie rapport onderzoek 3) 2020. Publicatie in eerste kwartaal 2021.	1 projectleider team Caribisch Nederland
22.	Huisvesting/ dakloosheid als aspect van	Kinderombudsman	1 beleidsadviseur

	huisvestingsprobleem (link met volgend onderzoek)		1 wetenschappelijk medewerker
23.	Dalende instroom in de WSNP	Nationale ombudsman	1 structureel aanpakker 1 senior onderzoeker 1 onderzoeker
THEMA 5: LEEFBAARHEID EN OMGEVING			
Projectleider ???			
	Onderwerp	Ombudsman	Inschatting capaciteit
24.	Energietransitie	Nationale ombudsman met Kinderombudsman	1 projectleider 1 structureel aanpakker 2 onderzoekers
25.	Omgevingswet: de overheid toegankelijk voor alle burgers?	Nationale ombudsman	1 projectleider 1 structureel aanpakker 2 onderzoekers

Tijdens het overleg tussen ambtsdragers en sectorhoofden op 1 oktober kwam nog een aantal andere onderwerpen ter sprake voor op de ombudsagenda 2020. Het voorstel is om deze onderwerpen op te pakken, maar niet als onderdeel van de ombudsagenda. Het betreft de onderwerpen:

- Problemen rond de uitvoering van de kostendelersnorm/ samenwoonkorting wordt als verkenning opgepakt binnen de sector WIO. Dit omdat nog onvoldoende duidelijk is hoe groot de problematiek is.
- De verkenning naar problemen die werkende armen ervaren wordt opgepakt vinnen de sector WIO. Veel andere organisaties zijn reeds bezig met het onderwerp, waardoor we eerst willen verkennen hoe de No van toegevoegde waarde kan zijn. Door het op de agenda te plaatsen zouden we vooraf hoge verwachtingen wekken.
- De verkenning naar de decentralisaties wordt mogelijk opgepakt binnen de sector WZ en met betrekking tot het onderwerp Jeugdhulp binnen de Kinderombudsman. Veel andere organisaties zijn reeds bezig met het onderwerp, waardoor we eerst willen verkennen hoe de No en KOM van toegevoegde waarde zijn. Door het op de agenda te plaatsen zouden we vooraf hoge verwachtingen wekken.

De doorvertaling van de uitkomsten van het congres naar de klachtbehandeling zijn een belangrijke werkstroom voor volgend jaar. Deze loopt door alle thema's heen en krijgt daarom een plek in het voorwoord.

De Kinderombudsman besloot om het onderzoek naar krimpgebieden en het recht op vrije tijd niet op de ombudsagenda 2020 te plaatsen.

BIJLAGE 2. CONCEPTTEKST OMBUDSAGENDA 2020 VOOR PUBLICATIE OP DE WEBSITE

Ombudsagenda 2020

*Nationale ombudsman
Kinderombudsman
Veteranenombudsman*

Voorwoord

Burgers zijn in veel opzichten aangewezen op de overheid: voor het verkrijgen van voorzieningen als een uitkering of een vergunning, maar ook voor het waarborgen van hun fundamentele rechten of voor duidelijkheid over plannen voor hun directe omgeving. Het is dus belangrijk dat burgers de overheid goed weten te vinden. Tegelijk is die overheid opgedeeld in een groot aantal overheidsinstanties die op verschillende niveaus en met verschillende taken functioneren en de uitvoering van taken soms uitbesteden aan semipublieke of private organisaties of zelfs aan andere overheden. Als burgers vragen hebben of klachten, lukt het hun dus niet altijd bij de juiste instantie aan te kloppen. De instantie die een taak uitvoert, is niet altijd de instantie die de bevoegdheid of verantwoordelijkheid heeft. Instanties wijzen ook naar elkaar. Het verrast dan ook niet dat burgers die verschillende overheidsinstanties ervaren als een overheid op afstand.

Hoe kan een overheid weer dichtbij burgers komen te staan? Als een overheid die aanspreekbaar en benaderbaar is? Deze vragen lopen als een rode draad door de Ombudsagenda voor 2020. Ook voor dit jaar kiest de Nationale ombudsman voor vijf thema's: Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Toegang tot voorzieningen, Armoede en, tot slot, Leefbaarheid en omgeving. De eerste vier thema's stonden reeds in de Ombudsagenda 2019, maar hebben soms een nadere of andere 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.

In de Ombudsagenda 2020 wordt een nieuw thema geïntroduceerd: Leefbaarheid en omgeving. De leefbaarheid van de omgeving waar mensen wonen, werken en leven hangt in toenemende mate af van macro-economische en macro-sociale omstandigheden. In sommige gebieden in Nederland slinkt de bevolking als gevolg van vergrijzing en wegtrekkende jongeren. Dit heeft consequenties voor de leefbaarheid van de omgeving. Voorzieningen zoals openbaar vervoer en bibliotheken verminderen of verdwijnen en buurten kunnen verarmen. In andere gebieden worden burgers geconfronteerd met de inzet op een duurzame samenleving. Gebieden worden bijvoorbeeld heringericht ten behoeve van bijvoorbeeld windmolenparken, of burgers worden geacht hun huizen te verduurzamen. In meer stedelijke gebieden staat de leefbaarheid onder druk doordat woningen duurder worden.

Burgers in zulke gebieden hebben niet altijd toegang tot overzichtelijke, betrouwbare informatie over wat hun omgeving leefbaar houdt. Ook hebben burgers vaak niet de middelen of structuren om zelf de leefbaarheid van hun omgeving te vergroten. Zo hebben niet alle burgers voldoende middelen en/ of kennis om hun eigen woning duurzaam te maken. Naast onvoldoende kennis en/of middelen, is het voor burgers ook vaak onduidelijk wie verantwoordelijk is voor de leefbaarheid van hun omgeving, wat het voor hen extra moeilijk maakt om de juiste weg daarin te vinden. De leefbaarheid van de omgeving hangt af van meerdere partijen (burgers, overheden en bedrijfsleven) die per gebied of onderwerp kunnen verschillen. Bovendien is de verantwoordelijkheid hiervoor wat betreft de overheid vaak verdeeld over verschillende niveaus (gemeente, provincie, rijksoverheid), vaak ook met verschillende belangen.

Burgers mogen van de overheid verwachten dat zij ten minste faciliteert in het verkrijgen van betrouwbare informatie. Daarnaast kan de overheid een belangrijke taak vervullen in het smeden van allianties tussen diverse partijen ten behoeve van een leefbare omgeving. Kortom, de overheid kan hier een belangrijke faciliterende rol spelen.

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

1. Fundamentele rechten

Migratie internationaal

Ook in 2020 blijft migratie/vluchtelingenproblematiek hoog op de internationale agenda staan van de ombudsman. Er vallen verschillende onderwerpen en activiteiten binnen dit project. De ombudsman werkt ook in 2020 samen met de Griekse en Baskische ombudsman op migratieonderwerpen zoals de registratie en behandeling van asielverzoeken en de positie van alleenstaande minderjarige asielzoekers. In mei 2020 zal beslist worden of en welke onderwerpen de ombudsman al dan niet in samenwerking met andere IOI leden op zal pakken. De vluchtelingenproblematiek op Caribisch Nederland, met name op Bonaire, zal in 2020 in kaart gebracht worden.

Inburgering

In vervolg op het Inburgeringsonderzoek 'Een valse start' (oktober 2018) doet de ombudsman een vervolgonderzoek naar inburgering. Hebben gemeenten, het departement en ambtenaren al gehoor gegeven aan de door de ombudsman gedane oproep om ook voor de huidige groep inburgeraars al te starten met maatwerk, het op orde brengen van de basis, te zorgen voor goede informatie, te leren van klachten en inburgering te benaderen als een duurzame investering?

Handreiking 3IVRK

Dit project betreft een meerjarenplan dat gericht is op de ondersteuning van professionals om in de praktijk het belang van het kind een eerste overweging te laten zijn bij besluitvorming. Deze vereiste volgt uit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (artikel 3). De richtlijnen die volgen uit artikel 3 IVRK zijn door de Kinderombudsman uitgewerkt tot een handreiking en stappenplan waarmee professionals én jongeren zelf geholpen worden met het vooropstellen van het belang van het kind. Op 19 november 2019 is het stappenplan gelanceerd en is er een begin gemaakt met de pilots van de handreiking in verschillende jeugdzorg organisaties. In 2020 zullen we verder gaan met het bekend maken van het stappenplan bij iedereen die beslissingen neemt die invloed hebben op de toekomst van een kind. Ook zullen we verder gaan met de pilots van de handreiking waarna we de uitkomsten daarvan mee zullen nemen bij een verdere uitrol daarvan.

Woonwagens

Op 17 mei 2017 heeft de Nationale ombudsman het rapport 'Woonwagenbewoner zoekt standplaats' (2017/060) uitgebracht. Sindsdien heeft de Nationale ombudsman op verschillende manieren aandacht gevraagd voor het belang van de bescherming van de culturele identiteit, zo ook in 2020. In de eerste helft van 2020 gaat de Nationale ombudsman met burgemeesters en de minister van BZK tijdens een rondetafelbijeenkomst in gesprek over onder andere het vraagstuk ondermijnende criminaliteit.

Artificiële Intelligentie

Kunstmatige intelligentie, het koppelen van data en algoritmen worden in toenemende mate ingezet. Het risico bestaat dat de overheid niet voldoende onderkent dat dit ook buiten de sfeer van de directe beslissingen effect heeft op (groepen) burgers. Burgers zullen dit effect ook niet gemakkelijk terug kunnen leiden tot het gebruik van kunstmatige intelligentie. In 2019 heeft de Nationale ombudsman in een aantal gesprekken met overheidsinstanties aandacht gevraagd voor het burgerperspectief bij deze ontwikkelingen. Inmiddels is er meer aandacht voor eventuele eisen die aan het gebruik van kunstmatige intelligentie, datakoppeling en algoritmen mogen worden gesteld. De discussie daarover is echter nog lang niet afgerond. Daarom zal de ombudsman in 2020 voorbeelden verzamelen waarbij het gebruik van kunstmatige intelligentie door de overheid effect heeft op het leven van burgers.

Etnisch profileren

In 2019 is de Nationale ombudsman met overheidsinstanties die een opsporingstaak hebben in gesprek gegaan 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 verzamelde informatie, inzichten en vragen zijn voor de Nationale ombudsman aanleiding om door te gaan met dit onderzoek in 2020. De focus ligt op klachtbehandeling en de vraag wat burgers daarin van belang vinden. Uiteindelijk moet dit leiden tot een helder klachtbehandelingskader voor klachten over etnisch profileren.

Toegang tot recht

Voor burgers lijkt het moeilijker om hun recht te halen. De mogelijkheden van rechtsbijstand worden herzien en griffierechten stijgen. De druk op de rechterlijke procedures neemt toe en wachttijden lopen op. Een belangrijk aandachtspunt voor de Nationale ombudsman is daarbij dat burgers niet altijd op de hoogte zijn van hun rechtsmiddelen. Daarnaast hebben zij soms onvoldoende informatie over de gevolgen van bepaalde procedures. De Nationale ombudsman richt zich in een onderzoek op de informatieverstrekking aan verdachte burgers rondom strafbeschikkingen en sepotbeslissingen. In het onderzoek spreekt de Nationale ombudsman hierover met verschillende stakeholders, waaronder het OM, het CJIB, de politie, (jeugd)strafrechtadvocaten en het Juridisch Loket. De Nationale ombudsman brengt in kaart welke knelpunten verdachte burgers ervaren en wat zij op het gebied van informatieverstrekking van de overheid mogen verwachten.

2. Participatie en invloed

Informatieverstrekking rondom vergunningverlening

In 2018 en 2019 heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan naar informatieverstrekking rondom vergunningverlening. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het rapport *Informereren = Publiceren?* (2019/004) en de Poster Informatiescan, die op 8 maart 2019 zijn gepubliceerd. In het vervolgonderzoek volgen we een jaar lang verschillende overheidsinstanties, waaronder gemeenten, omgevingsdiensten en een waterschap, bij het doelbewust toepassen van de in het rapport geformuleerde uitgangspunten. Op deze manier ondersteunen we deze overheidsinstanties en krijgen we inzicht in de effectiviteit van het onderzoek. Daarnaast zullen we door middel van presentaties en een publicatie aandacht vragen voor een behoorlijke informatieverstrekking rondom vergunningverlening.

Betrokken zijn bij je eigen behandeling ("mijn zorg, mijn zaak")

In dit project onderzoeken we hoe (chronisch) zieke kinderen en jongeren in de leeftijd van 9-21 jaar worden betrokken bij hun medische behandeling. We kijken hierbij breder dan alleen de beslissingen die in de behandelkamer worden gemaakt, en hebben oog voor de brede 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 willen we achterhalen wat hoe kinderen betrokken worden bij hun eigen behandeling; wat daarin goed gaat, maar ook wat daarin beter kan. Het betreft een onderzoek in meerdere fasen, welke in het najaar van 2019 is gestart. Naast de informatie die kinderen zélf ons geven, willen we ook de volwassen actoren die bij de beslissingen een grote rol spelen hierin betrekken, om de kans te vergroten dat verbeteringen daadwerkelijk gerealiseerd kunnen 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'*. De Nationale ombudsman concludeert in dit rapport dat een goed begin van het infrastructureel rijksproject van cruciaal belang is. De vertaalslag van de theorie naar de praktijk kan dan beter worden gemaakt. In het rapport worden randvoorwaarden geformuleerd die de overheid ondersteunen bij het maken van een goed begin. In 2020 zal een vervolgtraject plaatsvinden. Hierin gaat de Nationale ombudsman in gesprek met de minister van Infrastructuur en Waterstaat, maar ook met andere overheidsinstanties om aandacht te blijven vragen voor een behoorlijke invulling van een participatieproces.

3. Toegang tot voorzieningen

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

In de afgelopen jaren hebben we al verschillende keren vastgesteld dat er problemen zijn bij de toegang/ overgang, kwaliteit, kosten van de zorg (denk hierbij aan toegang en overgang Wmo/Wlz, kwaliteit en verantwoordelijkheid uitbestede taken, jeugdzorg, ouderenzorg en eigen bijdragen/abbonementstarief). In mei 2018 verscheen ons rapport 'Zorgen voor burgers', op basis van onderzoek naar knelpunten op het snijvlak van verschillende zorgwetten. Op 21 november van dat jaar is het onderzoek 'Borg de zorg' gepubliceerd (het verdiepende onderzoek na het rapport 'Zorgen voor burgers') over knelpunten die mensen met dementie (of hun mantelzorgers) ervaren bij de toegang tot zorg. Op 19 december heeft VWS toegezegd tot meer samenwerking tussen gemeenten en zorgverzekeraars, verbetering (beschikbaarheid) cliëntenondersteuning, meer flexibiliteit in financiering bij onduidelijkheid welke wet, samenwerking in de wijk en continue aandacht en oplossingsgerichtheid bij complexe casus. Vervolgens heeft VWS laten weten dat ook het casemanagement en respijtzorg voor mensen met dementie verder zouden worden ontwikkeld.

In 2019 heeft de ombudsman de ontwikkelingen bij VWS gevolgd. En bij acute problemen hebben we de minister, het CAK en gemeenten direct aangesproken op hun verantwoordelijkheid en verzocht om verbeteringen te treffen. Voorbeelden hiervan zijn de wijze van inning van de eigen bijdragen door het CAK en de uitvoering van het Wmo-hulpmiddelenbeleid. Verder wordt hier door VWS speciaal ingestelde respijtzorgaanjager nauwgezet gevolgd. In 2020 blijven we blijven monitoren en waar nodig onderzoek doen naar knelpunten die burgers bij het verkrijgen van zorg en ondersteuning ervaren. Ook kijken wij terug op de knelpunten uit 'Zorgen voor burgers' en de wijze waarop VWS deze (in samenwerking met andere betrokken partijen) heeft opgepakt. Dit als om voor elkaar te krijgen dat het zorgstelsel voor burgers echt gaat werken.

18-/18+ bij statushouders

De Kinderombudsman en de Nationale ombudsman hebben in 2019 gezamenlijk de '18-/18+ problematiek' verkend. Op basis daarvan is besloten om in 2020 een onderzoek in te stellen naar alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's) met een status, die na hun 18e in Nederland mogen blijven. Juist voor deze kwetsbare groep is de overgang van 18- naar 18+ te 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. Wat is de rol van gemeenten bijvoorbeeld.

Zelfredzame adreslozen

In 2019 zijn de resultaten gepubliceerd van ons 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 hebben zij problemen in de BRP ingeschreven te blijven, met alle gevolgen van dien. Zij lopen hierdoor het risico snel verder in te problemen te raken, terwijl er juist van uit wordt gegaan dat zij het zelf wel redden. 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 worden de resultaten bekend gemaakt.

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. Parallel aan de eindevaluatie die wordt uitgevoerd in opdracht van het ministerie, start de Kinderombudsman een eigen project. In dit project maken we vanuit het kinderrechtenperspectief de balans op over het passend onderwijs. 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 schaderegelingen voor veteranen onderzoeken. Ondanks de regeling "Volledige Schadevergoeding Veteranen" blijkt in de praktijk dat het vele jaren duurt voordat een overkomst gesloten wordt, of zelfs helemaal niet. Hierover wijzen partijen (ministerie van Defensie) en veteranen (belangenbehartiger) veelal naar elkaar. Daarnaast spelen er nog andere vragen bij veteranen, bijvoorbeeld: wanneer komt een zaak bij de Landsadvocaat terecht en wanneer bij de afdeling Claims? Of: kan je, als je de procedure voor een volledige schadevergoeding bent ingegaan, alsnog een aansprakelijkstelling vragen? Wanneer kom je in aanmerking voor een voorschot? Kortom, er is nog veel onduidelijk (transparantie). De Veteranenombudsman ziet een kans, mede door het bij elkaar brengen van betrokken partijen, knelpunten te onderkennen en oplossingsrichtingen te verkennen.

Veteranen in detentie: toegang tot zorg

De Veteranenombudsman gaat onderzoek doen naar de (toegang) tot zorg (behandeling) en reclassering. In de afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman in diverse klachten het spanningsveld gezien tussen detentie en behandeling. Is in de huidige strafrechtketen oog voor het perspectief van de veteraan? Dit is een belangrijke vraag, zeker vanuit het oogpunt van de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft naar deze groep op grond van de Veteranenwet uit 2014.

4. Armoede

Armoede in Caribisch Nederland

Armoede is in Caribisch Nederland een groot probleem. Om dit probleem hoog op de politieke agenda te krijgen en houden, zal de Nationale ombudsman, in gedeeltelijke samenwerking met de Kinderombudsman, in 2019 en 2020 drie kwetsbare doelgroepen een gezicht geven: ouderen, jongvolwassenen en alleenstaande ouders. Het onderzoek van de Nationale ombudsman over armoede onder ouderen is inmiddels afgerond, en in september 2019 gepubliceerd. Bij het onderzoek naar de tweede en derde doelgroep werken de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen. In de eerste helft van 2020 zal het onderzoek zich richten op jongvolwassenen en jongeren in de overgang naar volwassenheid (18-/18+). In de tweede helft van 2020 zal het onderzoek plaatsvinden naar armoede onder alleenstaande ouders.

Huisvesting/ dakloosheid als aspect van huisvestingsprobleem

In het najaar van 2019 is gestart met een verkenning naar de knelpunten rondom huisvesting, en op welke manier deze de rechten van kinderen en jongeren (kunnen) raken. Deze verkenning is mede ingegeven door het stijgend aantal signalen dat wij ontvangen, over kinderen en jongeren die op de woningmarkt (al dan niet via hun ouders) in de knel zitten. Voor de verkenning is gesproken met een tiental relevante partijen uit het veld, onder meer overheden, woningbouwcorporatie en kennisorganisaties. Op basis van de informatie die tijdens de verkenning is opgehaald, zullen we in 2020 verder vormgeven aan een project rondom de huisvestingsproblematiek voor kinderen en jongeren. Onderdeel van dit project is ook een opvolging 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 een schone lei via de Wsnp. De instroom in de Wsnp daalt al jaren en de ombudsman vindt dit een zorgelijke ontwikkeling. In dit onderzoek wil de No de gevolgen voor de burger in beeld brengen van deze dalende instroom in de Wsnp. Tegen welke belemmeringen en uitsluitingen lopen zij aan en welke gevolgen heeft dit voor hen en hun gezin?

5. Leefbaarheid en omgeving

Energietransitie

Burgers worden geacht zowel hun huis als hun vervoersmiddel te verduurzamen, bijvoorbeeld door middel van zonnepanelen, warmtepomp en een elektrische auto. Aan de ene kant zijn er verschillende kwetsbare groepen die de gevolgen van de energietransitie niet of moeilijk kunnen dragen. Ook weten burgers vaak (nog) niet hoe dit hen gaat raken. Instanties zoals het Nibud hebben hier hun zorgen al over uitgesproken.

Overheden aan de andere kant worstelen met de vraag hoe ze de belangen van de verschillende betrokken partijen moeten afwegen en hoe ze hierin goed beleid kunnen ontwikkelen.

De energietransitie kan daarbij opgevat worden als iets wat de overheid stimuleert, maar waarvan de uitvoering uiteindelijk plaatsvindt in de samenwerking tussen burgers en bedrijven. 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 de overheid een rol in het mogelijk maken van de energietransitie voor wie geen middelen heeft?

Omgevingswet: de overheid toegankelijk voor alle burgers?

De inwerkingtreding van de Omgevingswet heeft grote gevolgen voor de overheid. Ook voor burgers verandert er veel. Tegelijkertijd wordt na de inwerkingtreding veel van burgers verwacht. Zo wordt onder meer verwacht dat zij in staat zijn om een participatietraject te organiseren dan wel zelf daarin te participeren. De Nationale ombudsman heeft in 2019 verschillende vraagstukken geformuleerd, waarmee de overheid naar verwachting zal worden geconfronteerd. Onderwerpen als diversiteit, inclusie en de rol van de overheid als regiehouder of systeemverantwoordelijke zijn hierin terugkerende onderwerpen. De Nationale ombudsman ging in 2019 tijdens verschillende regiobijeenkomsten over deze vraagstukken in gesprek met gemeenten en omgevingsdiensten. De opbrengst van deze regiobijeenkomsten gaven input voor de rol en activiteiten op het gebied van de Omgevingswet in 2020. In 2020 zal de Nationale ombudsman zich richten op de toegankelijkheid van de overheid voor alle burgers. Onder andere zal aandacht worden gevraagd voor de rol van de overheid als regiehouder of systeemverantwoordelijke bij participatie en overlast, de informatieverstrekking aan burgers en de één-loket-gedachte.

BIJLAGE 3. VOORSTEL VOOR PUBLICATIE VAN EEN DYNAMISCHE OMBUDSAGENDA OP DE WEBSITE

Voorstel

Het voorstel is om de Ombudsagenda 2020 op de website te publiceren in een “dynamische” vorm. Niet één keer de Ombudsagenda publiceren + een update later in het jaar. Maar: per onderzoek/onderwerp de stand van zaken doorlopend bijhouden op een speciale pagina.

Algemene toelichting

Een “dynamische” Ombudsagenda kan aantrekkelijk zijn voor journalisten, ambtenaren en medewerkers van verwante instanties (bijv. Algemene Rekenkamer, College voor de Rechten van de Mens) of van instanties in het maatschappelijk middenveld (bijv. Stichting Lezen en Schrijven).

De “dynamische” Ombudsagenda wordt opgebouwd in verschillende lagen:

- **Landingspagina:** overzicht van thema's + overzicht van onderwerpen per thema. Ongeveer zoals nu Ombudsagenda 2019 gepubliceerd is, maar wel met de mogelijkheid om door te klikken naar een onderzoekspagina (zie volgende bolletje).
- **Onderzoekspagina:** vanuit de landingspagina beland je op de onderzoekspagina. Neem bijv. het onderzoek naar armoede in Caribisch Nederland. Hieronder zie je hoe dat er qua tekst uit zou kunnen zien.
- **Archiefpagina's:** We moeten ook waarborgen dat pagina's van oude Ombudsagenda's bewaard blijven. Mijn voorstel: in de landingspagina (rechterkolom?) de mogelijkheid geven om door te klikken naar bijv. Ombudsagenda 2019.

Toelichting op onderzoekspagina

- Voorstel is om te kiezen voor format met een vaste indeling, dus met vaste kopjes, zoals “Waarom dit onderzoek?”
- Voorstel is ook om, als invulling van dit format, te kiezen voor vrije tekst (dus geen standaardopties, zoals “openen onderzoek”, “onderzoek afgerond”). Dat geeft ruimte om, bijvoorbeeld bij “onderzoeksstappen”, de informatie te delen die je wilt en kunt delen.
- De tekst in het grijze kader (= stand van zaken, zie hieronder) zou dus ‘dynamisch’ zijn: deze moet steeds bijgehouden worden.

Verantwoordelijkheden

- Degenen die een onderzoek/ onderwerp leiden (projectleider, structureel aanpakker of senior/ onderzoeker) zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van een geschikte tekst voor de website.
- De secretaris voor structureel onderzoeken (op dit moment Berdien) is verantwoordelijk om hun regelmatig te vragen of zij nieuws hebben voor de website.
- Degene die vanuit afdeling C&O verantwoordelijk is voor de website, zorgt voor publicatie van de teksten op de website.

VOORBEELD VAN TEKSTUELE OPZET ONDERZOEKSPAGINA

Armoede in Caribisch Nederland

De Nationale ombudsman doet een serie onderzoeken naar armoede in Caribisch Nederland.

Waarom dit onderzoek?

Sinds 2010 zijn Bonaire, Saba en St. Eustatius bijzondere gemeenten van Nederland. Samen vormen zij Caribisch Nederland. Dit gebied lijkt vaak vergeten te worden terwijl problemen, vooral op het terrein van armoede, enorm groot zijn. De Nationale ombudsman behandelt sinds het ontstaan van Caribisch Nederland klachten over rijksoverheidsinstanties op de eilanden. Sinds 2012 behandelt hij ook klachten over de lokale overheidsinstanties, oftewel de openbare lichamen. De afgelopen jaren kregen zij tijdens hun bezoeken veel signalen over (verborgen) armoede in Caribisch Nederland. Armoede is een belangrijk onderwerp voor de Nationale ombudsman. Daarom wil de ombudsman een serie van onderzoeken instellen naar armoede in Caribisch Nederland. De onderzoeken richten zich op armoede onder de volgende doelgroepen:

1. ouderen (65+);
2. jongvolwassenen.
3. alleenstaande ouders;

Wat wordt onderzocht?

De Nationale ombudsman wil inventariseren tegen welke knelpunten verschillende groepen burgers op financieel vlak aanlopen en wat hierbij de rol van de overheid is.

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder ouderen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek is afgerond.

Onderzoeksstappen

- April: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- Eind augustus/ begin september: medewerkers Nationale ombudsman bezoeken Caribisch Nederland
- 10 september 2019: Publicatie van het rapport Oog voor ouderen in Caribisch Nederland. [En van hieruit zou je weer kunnen doorklikken naar het nieuwsbericht.]

Stand van zaken

Armoede en schuldenproblematiek onder jongvolwassenen in Caribisch Nederland

Status onderzoek

Dit onderzoek start in januari 2020.

Onderzoeksstappen

BIJLAGE 4. VOORSTEL VOOR HET VERBINDEN VAN DE *SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS* AAN OMBUDSAGENDA 2020

Voorstel

Het voorstel is om in 2020 op een laagdrempelige manier ervaring op te doen met een kleine selectie van *Sustainable Development Goals* (SDG's):

- we kiezen SDG 1 ("Geen armoede") en SDG 10 ("Ongelijkheid verminderen");
- we verkennen hoe we deze beide SDG's kunnen verbinden aan één of meer onderwerpen uit het thema *Armoede*;
- dit houdt in ieder geval *niet* in dat deze SDG's een *toetskader* voor ons onderzoek bieden;
- wel gebruiken we de SDG's als een manier om (een aantal van) onze eigen bevindingen en/ of aanbevelingen te verwoorden dan wel om de urgentie van bepaalde problematiek die we als ombudsman zien, te benadrukken;
- dat we op een laagdrempelige manier ervaring willen opdoen, betekent onder meer dat we de SDG's niet in Ombudsagenda 2020 zelf vermelden;
- in de evaluatie van Ombudsagenda 2020 (einde 2020: zie *governance planning*) worden ook onze ervaringen met de SDG's meegenomen;
- afhankelijk van deze evaluatie kunnen we in de jaren daarna ook de andere thema's aan SDG's verbinden (thema 5 zou bijvoorbeeld aan SDG 11 verbonden kunnen worden).

**BIJLAGE 5.
VOORSTEL VOOR GOVERNANCE PLANNING OMBUDSAGENDA'S**

Periode		Ombudsagenda lopende jaar	Verantwoordelijk	Ombudsagenda volgende jaar	Verantwoordelijk
Eerste kwartaal	Januari	Publicatie op website (<i>NB: hiermee eindigt het project; verantwoordelijkheid voor lopende Ombudsagenda gaat over naar projectleiders</i>)	Projectteam Ombudsagenda	Opdracht verlenen voor nieuwe Ombudsagenda/projectteam	MT
	Februari			Opleveren projectplan Formuleren voorstel voor thema's	Projectteam Ombudsagenda
	Maart			Besluitvorming over nieuw projectplan Besluitvorming over voorstel voor thema's	MT Mt en ambtsdragers
Tweede kwartaal	April	Bespreking voortgang Ombudsagenda Evaluatie van externe reacties op publicatie Ombudsagenda	Projectleiders en MT		
	April t/m juni			Verzamelen en analyseren van interne/ externe ideeën voor activiteiten per thema	Projectteam Ombudsagenda
	Juni	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Bespreking voortgang Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda en MT
		Besluitvorming over actualiseren Ombudsagenda (update)	MT en ambtsdragers		
Derde kwartaal	Juli t/m september			Maken eerste concept Ombudsagenda	Projectteam Ombudsagenda
Vierde kwartaal	Uiterlijk begin oktober			Bespreking eerste concept	MT en ambtsdragers
	Eind november			Besluitvorming Ombudsagenda	MT en ambtsdragers
	December	Evaluatie Ombudsagenda (= input voor opdrachtverlening voor Ombudsagenda van het volgende jaar)	Projectleiders, MT en ambtsdragers	Vorbereiding publicatie Ombudsagenda op website	Projectteam Ombudsagenda

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 14 februari 2023 14:32
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Agenda overleg ombudsagenda
Bijlagen: Voortgang ombudsagenda 2019.xlsx

Ha [REDACTED],

Hierbij een mail die ik heb gevonden over de voortgang van de OA 2020.

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 9 januari 2020 09:25
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>; [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
CC: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Agenda overleg ombudsagenda

Ha collega's,

Maandag hebben we weer een overleg samenwerken ombudsagenda. Hieronder vinden jullie het verslag van de vorige keer.

De agenda voor aanstaande maandag ziet er als volgt uit:

- SDG's – afspraken maken hoe we de SDG's gaan toepassen in onderzoeken
- Stand van zaken ombudsagenda 2020
- Budget

Ik hoor graag of iemand nog aanvullende punten heeft.

Moeten wij [REDACTED] ook uitnodigen voor dit overleg? Aangezien hij de ombudsagenda in zijn portefeuille heeft.

Groet,
[REDACTED]

Ha collega,

Hierbij het verslag van ons overleg van 16 december. In de bijlage vinden jullie een overzicht van de voortgang van de ombudsagenda 2019.

Budget ombudsagenda 2020

- [REDACTED] heeft een overzicht gemaakt. Het budget is akkoord. Projectleiders gaan onderling nog in overleg over punt 4 'andere manier van begroten en plannen'.
- Soms is het moeilijk inschatten om budget van te voren te bepalen. Een idee kan zijn om hiermee met categorieën te werken en daarin de onderzoeken te verdelen. Communicatie werkt ook op die manier.
- Budget zal volgend jaar standaard op de agenda van dit overleg staan.

Stand van zaken ombudsagenda 2019

- Alles loopt op schema, behalve het onderzoek naar toegang tot recht. Hierover is al gecommuniceerd.
- [REDACTED] heeft een overzicht gemaakt van de voortgang van de ombudsagenda 2019 (zie bijlage).

Overig

- Voor volgend jaar blijft de samenstelling van dit overleg hetzelfde. De KOM kan indien nodig incidenteel aansluiten.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

E [REDACTED]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Onderzoek

Binnentreden
Demonstraties
Inburgering
Follow up privacy festival
Gegevensverzameling en uitwisseling strengere grenscontroles
Klachtbehandeling etnisch profileren
Project migratie internationaal
Toegang tot recht

Participatie bij infrastructurele rijksprojecten
Informereren = publiceren
Omgevingswet

Beschut werken
18-/18+ problematiek
Wonen
Zorgen voor burgers
Behandelingsduur aanvraag militair invaliditeitspensioen
Zelfdredzame daklozen

CN Armoede en schuldenproblematiek 65+ers
Gemeentelijke schuldhelpverlening/dalen instroom WSNP
Behoorlijk invorderen
Terugblik onderzoek vrouwen in de knel

Digitale formulieren
Telefonische bereikbaarheid
Risicoprofilering door algoritmen

Ombudsagenda 2019 voortgang

Thema	Status	Datum publicatie	Product
<i>Bescherming van rechten</i>	Afgerond	26-mrt-19	Onderzoek
<i>Bescherming van rechten</i>	Afgerond	n.v.t.	Doorlopend onderwerp
<i>Bescherming van rechten</i>	Afgerond	n.v.t.	Doorlopend onderwerp
<i>Bescherming van rechten</i>	Afgerond	n.v.t.	Gesprek
<i>Bescherming van rechten</i>	Afgerond	n.v.t.	Gesprek
<i>Bescherming van rechten</i>	Afgerond	12-dec-19	Verkenning
<i>Bescherming van rechten</i>	Afgerond	n.v.t.	Doorlopend onderwerp
<i>Bescherming van rechten</i>	Lopend	13-dec-19	Onderzoek
<i>Participatie en inspraak</i>	Afgerond	10-okt-19	Onderzoek
<i>Participatie en inspraak</i>	Afgerond	8-mrt-19	Onderzoek
<i>Participatie en inspraak</i>	Afgerond	12-dec-19	Verkenning
<i>Toegang tot voorzieningen</i>	Afgerond	10-dec-19	Onderzoek
<i>Toegang tot voorzieningen</i>	Afgerond		Verkenning
<i>Toegang tot voorzieningen</i>	Afgerond		Verkenning
<i>Toegang tot voorzieningen</i>	Afgerond		Verkenning
<i>Toegang tot voorzieningen</i>	Afgerond	14-okt-19	Onderzoek
<i>Toegang tot voorzieningen</i>	Afgerond	29-mrt-19	Onderzoek/brief
<i>Schulden en armoede</i>	Afgerond	10-sep-19	Onderzoek
<i>Schulden en armoede</i>	Afgerond		Verkenning
<i>Schulden en armoede</i>	Afgerond	9-feb-19	Onderzoek
<i>Schulden en armoede</i>	Afgerond	14-mei-19	Onderzoek
<i>Digitalisering</i>	Afgerond	26-aug-19	Onderzoek
<i>Digitalisering</i>	Afgerond	19-dec-19	Onderzoek
<i>Digitalisering</i>	Afgerond		Verkenning

Verslag regiegroep OA/SA 28-9-2021

Aanwezig: [REDACTED]

Stand van zaken:

- Overzicht 27/9 is qua KOM-onderzoeken up to date: bijgewerkt door [REDACTED]

- Interessant: vergelijk Exceloverzicht jan/feb met die van nu?

OMBUDSAGENDA

→ actie voltooid: [REDACTED] zoekt eerdere overzichten op via de mail. Want dan kunnen we ook echt kijken wat we hebben gedaan, waar staan we nu en wat gaan we dit jaar nog afronden. Ook belangrijk om aan te geven wat we hebben doorgeschoven.

→ update doen adhv document van [REDACTED]. Vanuit daar notitie voor Reinier en Margrite.

→ actie: [REDACTED] gaan hiermee aan de slag.

STRUCTURELE AANPAK

→ actie: [REDACTED] gaat bij communicatieadviseurs na wat de stavaza is van alle SA-onderzoeken

Deadline: eind volgende week 8 oktober.

[REDACTED] is en blijft regiehouder van de overzichten. Dus updates altijd naar [REDACTED]

- Hoe staan Reinier en Margrite in de ontwikkelingen: nieuwe OA in januari, of toch jarenplan?

→ actie: [REDACTED] gaan Reinier bijpraten, ontwikkelingen doorspreken en horen hoe hij erin zit.

→ actie: [REDACTED] doet dit bij Margrite.

We zetten dus in op optie b = Activiteiten SA en OA 2021 door laten lopen tot halverwege 2022 en tussentijds werken aan organisatiebrede meerjarenagenda 2022-2023 die halverwege 2022 wordt gepubliceerd (aan begin nieuwe parlementaire jaar)

Punt 4 van agenda: actiepunten:

A = checkt [REDACTED]

B = checkt [REDACTED]

C = [REDACTED] doet navraag bij de SA'ers waarom zaken die lopend staan tot Q2/Q3? Klopt planning dan nog wel?

→ [REDACTED] kijkt samen met projectleiders of planning bijhouden makkelijker kan. Softwaretools? Overleggen met [REDACTED]

Voor volgend overleg:

- Wanneer hebben we als regiegroep ons doel behaald?

- met welk doel komen we elke 2 weken bij elkaar?

- update OA/SA vaststellen



Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	15-2-2022
	15.15 uur – 16.15 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	■■■■■ (afwezig), vervangen door ■■■■■
Deelnemers	■■■■■ (voorzitter, afwezig), ■■■■■ (plaatsvervangend voorzitter), ■■■■■ (projectondersteuner), ■■■■■ (projectleider), ■■■■■ (onderzoeker SA), ■■■■■ (communicatieadviseur), ■■■■■ (beleidsadviseur)

Onderwerp

Wie?

- 1. Opening en vaststellen agenda**
De meeting wordt geopend en de agenda wordt vastgesteld.
- 2. Mededelingen**
■■■■■ vervangt vandaag ■■■■■ als voorzitter van de vergadering.
- 3. Bespreken opdrachtbeschrijving** ←
De opdrachtbeschrijving (discussiestuk) wordt besproken. Er wordt vooral gesproken over wát de exacte taak gaat worden van de Regiegroep. De groep denkt na en spreekt over hoe te komen tot een meerjarenagenda waarin we laten zien dat we één organisatie zijn. Er komt naar voren dat dit behoorlijk moeilijk is omdat No, KOM en Vo werken met thema's, speerpunten, specifieke doelgroep en de taakstelling ook verschilt. Het is lastig om nu al definitief vast te stellen hoe verder te gaan. Er doemen allerlei vraagstukken op over de inrichting van de organisatie, over werkprocessen en over verantwoordelijkheden. Hoe dat op te lossen is voor de regiegroep ook een vraag. Klein beginnen zou een goed idee kunnen zijn. Als voorbeeld wordt gegeven de komende maanden per thema/groot onderwerp groeps gesprekken te organiseren waarin medewerkers van de No, KOM en Vo met elkaar kijken welke onderwerpen zij vanaf de zomer 2022 willen gaan oppakken en op welke onderwerpen samengewerkt zou kunnen worden (waarbij het kan zijn dat zowel Reinier (No/Vo) als Margrite (KOM) op dat onderwerp een rol hebben). Ook wordt er dan gekeken op welke onderwerpen samenwerking niet aan de orde is. Er wordt verder gebrainstormd dat er dan in de zomer vanuit iedere groep (bestaand uit No, KOM en Vo), een shortlist van onderwerpen zou kunnen zijn die op de meerjarenagenda gezet kunnen worden. Het gaat dan om onderwerpen waarop zowel samengewerkt kan worden als om onderwerpen die apart door één van de drie 'clubs' binnen de No opgepakt zal worden. ■■■■■ zal een en ander met ■■■■■ bespreken, omdat er nu nog geen vastomlijnd idee is van hoe e.e.a. vormgegeven dient te worden. Dit wordt vervolgd.

4. Voorbereiding Kick-off 21 februari 2022

Er heerst wat onduidelijkheid over wat er op deze dag precies gaat worden gedaan en door wie, maar er wordt door de groep gebrainstormd over wat er besproken zou kunnen worden op deze kick-off en of de term kick-off wel de juiste is.

NB. Inmiddels is daar door [REDACTED] na de vergadering van de Regiegroep per e-mail al een voorzet voor gegeven, welke momenteel (woensdag 16-2) bij de regiegroep voorligt voor akkoord of aanpassing.

5. Stand van zaken communicatie huidige agenda

Hierover is ter vergadering geen definitieve beslissing genomen.

6. Rondvraag en afspraken

De afspraak is gemaakt dat [REDACTED] met [REDACTED] contact opneemt om haar te informeren over het verloop en uitkomst van deze vergadering en e.e.a. door te spreken. De conclusie is dat de Regiegroep er nu nog niet helemaal uit is.

7. Sluiting

De vergadering wordt gesloten.



Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	28-2-2022
	10.30 – 11.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (communicatieadviseur), [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**
2. **Mededelingen**
3. **Vorbereiding sessie kick-off maart**
4. **Stand van zaken opdrachtbeschrijving**
5. **Rondvraag en afspraken**
6. **Sluiting**

Verslag

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	28-2-2022
	10.30 – 11.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	██████████
Deelnemers	██████████ (voorzitter), ██████████ (omgevingsmanager), ██████████ (projectondersteuner), ██████████ (projectleider), ██████████ (onderzoeker SA), ██████████ (communicatieadviseur), ██████████ (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**

De meeting wordt geopend en de agenda wordt vastgesteld.

2. **Mededelingen**

De kick-off die al gepland stond is geannuleerd en zal worden verplaatst naar een goed moment eind maart. ██████████ zal met ██████████ (secretariaat) naar een geschikte datum zoeken. *NB. Inmiddels is de kick-off gepland op 31 maart a.s.*

3. **Vorbereiding sessie kick-off maart**

Er wordt gediscussieerd over de status van de ombudsagenda voor 2022: die is er eigenlijk al. De ombudsagenda van 2021 vormt de basis voor de meerjaren-ombudsagenda.

Voor wat betreft de kick-off in maart: Afgesproken wordt dat elke projectleider met een groepje bouwt aan een thema. In de zomer wordt er tijdens een vervolgsessie van de kick-off een update gegeven: waar staan we.

Tevens komt er ieder kwartaal een afstemmoment met Margrite en Reinier. Er komt geen 'nieuwe' ombudsagenda. Kort gezegd wordt voor nu de ombudsagenda van 2021 hernoemd, de afgeronde onderzoeken gaan eraf en nieuwe onderwerpen komen na afstemming met de No en Kom erop.

Er worden 5 groepen gemaakt (per thema één groep). De 5 thema's blijven intact, waarbij de projectleiders in the lead zijn. Het 6^e thema, kinderrechten, staat on hold, tot de bespreking aan het begin van de zomer met de No en Kom. Kort samengevat ziet het er voor de komende tijd als volgt uit:

- Algemene brede sessie I (kick-off) *maart* 2022: de groepen worden verdeeld en elke groep maakt een lijst met onderwerpen binnen het thema waaraan zij willen werken;

- Er wordt twee maanden gewerkt aan deze onderwerpen;
- Algemene brede sessie II (vervolg kick-off) *juni 2022*: waarbij alle lijsten van de groepen worden besproken.

Bovenstaande is uiteraard nog onderhevig aan eventuele wijzigingen. Dit is een eerste opzet. [REDACTED] en [REDACTED] maken alvast een opzet voor een programma voor de kick-off in maart.

4. Stand van zaken opdrachtbeschrijving

De opdrachtbeschrijving wordt kort doorgesproken. [REDACTED] leest nog een keer mee met de opdrachtbeschrijving en stuurt zijn opmerkingen aan [REDACTED]

5. Rondvraag

-

6. Afspraken

- [REDACTED] gaat aan de slag met een combinatie van scenario 1 en 2 uit de opdrachtbeschrijving. Zij maakt een nieuwe pagina op de website met de onderwerpen per thema voor 2022 en daarbij de linkjes. Alle afgeronde onderzoeken worden verwijderd. Alle onderwerpen die nog komen worden in de gesprekken met No/Vo en Kom besproken. Na akkoord worden deze onderwerpen bijgeplaatst op de site. De OA 2021 wordt OA 2022 en verder. Dit mag worden gecommuniceerd, het moet actueel zijn. Achter de schermen wordt gebouwd aan de inhoud, dit wordt vervolgd. Voor de zomer wordt er een stand van zaken uitgebracht. [REDACTED] checkt wat hiervoor allemaal nodig is en komt met een planning. Dit wordt vervolgd.
- [REDACTED] kijkt met [REDACTED] mee naar een nieuwe datum voor de kick-off, eind maart. Hierbij zijn aanwezig: de gehele regiegroep, alle projectleiders, twee omgevingsmanagers, twee coördinatoren, twee SA-ers, het liefst alle sectorhoofden. Het is een fysieke bijeenkomst op kantoor van zo'n 2 uur.
- [REDACTED] maakt een eerste opzet voor een planning/marsroute, waarbij de volgende punten worden opgenomen:
 - het overleg van 24 januari jl. met de ambtsdragers;
 - het tweewekelijkse overleg van de regiegroep;
 - elk kwartaal (april, september en december) een afstemmoment met Reinier, Margrite, Hanneke, [REDACTED] en afvaardiging regiegroep;
 - de kick-off in maart en een vervolg daarvan in juni;
 - Begin juli: sessie met de ambtsdragers (zoals 24/1) over de stand van zaken meerjarenombudsagenda met de regiegroep. Hierbij kan er een doorkijk naar 2023 worden gegeven en bijvoorbeeld de integraliteit No, Kom en Vo worden besproken.
- [REDACTED] en [REDACTED] buigen zich over een voorstel voor een programma voor de kick-off en koppelen dit terug aan [REDACTED]
- [REDACTED] leest nog een keer mee met de opdrachtbeschrijving en stuurt zijn opmerkingen aan [REDACTED]

7. Sluiting

De vergadering wordt gesloten.



Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	14-3-2022
	13.00 – 14.00 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (communicatieadviseur), [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**
2. **Mededelingen**
3. **Verslag en acties**
4. **Programma sessie kick-off maart ([REDACTED])**
5. **Opdrachtbeschrijving**
6. **Planning / marsroute**
7. **Rondvraag en afspraken**
8. **Sluiting**

Verslag

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	14-3-2022
	13.00 – 14.00 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	██████████
Deelnemers	██████████ (voorzitter), ██████████ (omgevingsmanager), ██████████ ██████████ (projectondersteuner), ██████████ (projectleider) - <i>afwezig</i> , ██████████ ██████████ (onderzoeker SA), ██████████ (communicatieadviseur), ██████████ ██████████ (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**

De meeting wordt geopend.

2. **Mededelingen**

██████████ doet een ultieme poging om de kick-off van 17 mei a.s. te vervroegen en zoekt een nieuwe datum (middels een Datumprikker) om zoveel mogelijk mensen aanwezig te laten zijn. Vereist zijn: regiegroep en van elke 'bloedgroep' 1 a 2 afgevaardigden (SA'ers, KOM, Vo, omgevingsmanagers) en alle projectleiders.

3. **Verslag en acties**

Er zijn geen op- of aanmerkingen op het verslag.

4. **Programma sessie kick-off maart (██████████)**

Het programma wordt doorgesproken en er wordt verder geschaafd aan hoe de kick-off vorm krijgt. ██████████ vult op basis van de input van de regiegroep het programma nog aan en maakt een definitief concept. ██████████ stemt af met ██████████ als vertegenwoordiging van de projectleiders.

5. **Oprichtingsbeschrijving**

██████████ heeft met Hanneke gesproken over de oprichtingsbeschrijving en naar aanleiding van de opmerkingen van Hanneke past ██████████ de oprichtingsbeschrijving aan. Tevens zal ██████████ met Hanneke afstemmen of een en ander nog naar Margrite en Reinier moet.

6. **Planning / marsroute**

██████████ en ██████████ kijken gezamenlijk nog even naar de planning/marsroute. Het door ██████████ opgestelde document moet worden geïntegreerd in de planning.

7. **Rondvraag en afspraken**

-

8. **Sluiting**

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Opdrachtformulering regiegroep OA
Van	█
Aan	MT-overleg █
Datum behandeling	7 april 2022
Doel van bespreking	Ter informatie █
Beslis-/discussiepunten	--
Voorgeschiedenis / context	Om meer regie te organiseren op het komen tot een meerjarenombudsagenda is de regiegroep opgezet (oude projectgroep OA met uitbreiding). Daarna is besloten om ook de regie op de uitvoering van de huidige OA hierin een plek te geven.
Samenvatting / toelichting	De opdrachtformulering is puur een kader voor de regiegroep zelf om eenduidigheid te creëren over wat de doelen en activiteiten zijn van de regiegroep om komende tijd, tot de organisatieontwikkeling, de lopende en meerjaren OA in beweging te houden.
Financiële gevolgen	Nee Omvang: █ Dekking: █
Afgestemd met MT-lid	Hanneke
Eerder behandeld in	--
Spelen er privacyaspecten?	Nee █
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee █
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee █
Mogelijke risico's/bezwaren	--
Communicatie	Kies een item. █
OR	N.v.t.
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	--
Bijlagen	0

Inleiding

Voorheen was er altijd een projectgroep die zich bezighield met de totstandkoming van de ombudsagenda (OA) van dat jaar en de bijbehorende communicatie.

Nu we toewerken naar een dynamische meerjarenagenda waarin gewerkt wordt met meerjarige toekomstlijnen per thema en het actualiseren van de OA feitelijk door het hele jaar heen gebeurt, is de taakstelling van de projectgroep – inmiddels genoemd de 'regiegroep' – gewijzigd. Dit is ook besproken

tijdens de sessie met de ambtsdragers op 24 januari 2022.

De regiegroep – net als voorheen de projectgroep - bestaat uit vertegenwoordigers vanuit de hele organisatie die een bijdrage leveren aan de OA: MT lid, omgevingsmanager No, beleidsadviseur Kom, coördinator Vo, SA-er No, projectleider, communicatie adviseur en projectondersteuner.

In deze opdrachtomschrijving worden de doelen en kaders geschetst voor de regiegroep om bijbehorende taken uit te voeren. Deze constructie is een tijdelijke totdat er een andere structuur komt als onderdeel van de organisatieontwikkeling. Ervaringen die we opdoen als regiegroep tijdens dit traject worden als input gebruikt voor de organisatieontwikkeling.

Uitgangspunten: strategisch

- De OA is een instrument om aan de buitenwereld te laten zien op welke thema's/subthema's de No/Kom/Vo (de komende periode) zich strategisch richt.
- De OA is ook een instrument om intern de focus, afstemming en samenwerking te brengen op de onderwerpen waar we als organisatie het meest effectief kunnen zijn vanuit burger, kind en veteraan en het uitdagen van de overheden tot betere dienstverlening.
- De OA wordt gevormd door activiteiten die door de ambtsdragers zijn geaccordeerd en als zodanig op de OA zijn gekomen. Hiervoor gebruiken we de structuur van overleggen per kwartaal met de ambtsdragers.

Uitgangspunten: tactisch en operationeel

- Het is de taak van de regiegroep om een planning en controlcyclus op gang te brengen en houden voor het agenderen van onderwerpen voor de OA en de tussentijdse monitoring van de uitvoering van de activiteiten die op de OA staan of vanwege de actualiteiten eraan worden toegevoegd. Gewerkt wordt door de projectleiders aan een afwegings-toetsingskader hiervoor.
- (Kleinere) SA activiteiten van een sector of activiteiten van het jaarplan van de Kom die niet op de OA zijn meegenomen, vallen onder verantwoordelijkheid van het eigen (sector)hoofd in afstemming met de verschillende disciplines binnen de sectorredactie of het Kom/Vo team.
- Hanneke is als directeur de ambtelijk opdrachtgever van deze opdracht.
- [REDACTED] is als portefeuillehouder OA in het MT de opdrachtnemer en voorzitter van de regiegroep. Daarnaast heeft [REDACTED] 1x per maand samen met [REDACTED] overleg met de projectleiders om de uitvoering van de lopende ombudsagenda te monitoren en knelpunten tijdig te signaleren.
- [REDACTED] is projectondersteuner en secretaris van de OA.
- Ieder lid van de regiegroep vertegenwoordigt een functiegroep en is verantwoordelijk voor de afstemming en actief informeren van de betrokken collega's (lees functiegroep). Punten ter bespreking worden weer meegenomen naar de regiegroep.
- De verantwoordelijkheid voor het inhoudelijk aansturen en uitvoeren van bijbehorende activiteiten binnen het thema ligt bij de projectleiders. Dit doen zij in samenwerking met collega's vanuit de hele organisatie.
- Projectleiders doen hiervoor een voorstel aan de regiegroep voor de inhoudelijke (meerjaren) lijnen van de OA. Daarbij kijken zij of de huidige thema's voor de meerjarenagenda dekkend zijn voor de No, Kom en Vo of dat er een herformulering van een thema, afvallen van thema's of nieuwe thema's nodig zijn. Van daaruit volgt een integraal advies aan de ambtsdragers.
- Afsproken is om te beginnen meer integraal samen te werken tussen No, Vo en Kom in drietal nader te benoemen projecten. Dit wordt geen aparte activiteit maar onderdeel van de uitvoering van de OA onder leiding van de projectleiders. Dit geldt ook voor effectiever worden in onze SA activiteiten. Dat wordt samen door projectleiders met betrokkenen vanuit de drie ombudsfuncties opgepakt in een eigen verbetertraject en valt buiten de regiegroep.
- Het intern en extern communiceren over de stand van zaken van de specifieke activiteiten op de OA wordt ieder kwartaal na overleg met de ambtsdragers en tussentijds indien nodig gedaan door de afdeling C&O (No en Vo) in samenwerking met de projectleiders, coördinator (Vo) en beleid- en communicatieadviseurs (Kom).

Twee hoofdtaken voor de regiegroep

De regiegroep heeft twee hoofdtaken:

1. Regie voeren op het komen tot een meerjarenombudsagenda:

- De projectleiders zijn inhoudelijk aan zet om per thema een meerjarenstrategie op te zetten. Dit doen zij samen met andere betrokkenen van de hele organisatie en ze nemen de speerpunten en/of thema's mee van alle drie de ombudsfuncties. Hiervoor zetten zij een marsroute uit waarin duidelijk is hoe we tot die meerjarenagenda gaan komen. Dit doen zij door:
 - Twee sessies met de interne betrokkenen bij de OA om van daaruit met elkaar verder te bouwen aan de meerjarenombudsagenda waarbij duidelijk is hoe iedereen betrokken wordt en wat de verwachtingen zijn tussentijds.
 - Sessies extern per thema afhankelijk om input te halen.
 - Begin september organiseert de regiegroep met de ambtsdragers een sessie over de stand van zaken van de meerjarenombudsagenda. Van daaruit wordt bekeken wat er nog verder nodig is de rest van het jaar aan afstemming en wat dit betekent voor de communicatie intern en extern.

2. Regie voeren op de uitvoering van de lopende OA activiteiten op hoofdlijnen:

- De projectleiders zijn per thema inhoudelijk verantwoordelijk voor de strategische lijnen en de regie op de uitvoering van de afgesproken activiteiten van de OA binnen het thema. Dit doen zij in samenwerking met de beleidsadviseur van de KOM, omgevingsmanager, communicatieadviseur en de trekkers van de activiteiten binnen het thema. De regiegroep brengt deze informatie samen tot een integrale agenda.
- De regiegroep beheert het overzicht met activiteiten per thema, planning en capaciteit en de bijbehorende begroting. De secretaris van de OA is beheerder van dit overzicht. De projectleiders zorgen ervoor dat de informatie hiervoor up to date is.
- Nieuwe activiteiten voor de OA, knelpunten of capaciteitsvraagstukken worden besproken binnen de regiegroep. Van daaruit volgt een integraal advies via de regiegroep naar de directeur en de ambtsdragers.
- Ieder kwartaal praat een afvaardiging van de regiegroep de directeur en de ambtsdragers bij over de stand van zaken van de uitvoering.¹ Op basis hiervan adviseert communicatie in afstemming met regiegroep of er intern of externe communicatie nodig is. De ambtsdragers nemen hierover een besluit.

Communicatie

Communicatie over de OA intern en/of extern volgt na de afstemmomenten met de ambtsdragers. Communicatie is geen doel op zich maar dient een doel. Nuttige communicatie voor intern kan procesinformatie zijn en stand van zaken binnen de thema's.

Voor interne afstemming zijn de belangrijkste momenten in 2022 in ieder geval:

- Ieder kwartaal integrale afstemming stand van zaken OA met directeur en ambtsdragers.
- 2 keer per jaar een langere sessie met ambtsdragers over de meerjarenlijnen voor de agenda.

Op basis daarvan kan de boodschap voor interne communicatie opgesteld worden.

Voor extern is van belang dat we een 'waarom' delen en een inhoudelijk perspectief bieden.

We zien vijf belangrijke pijlers op communicatievlak voor de OA. Dat zijn:

¹ Hierbij wordt ook gekeken naar samenhang met andere overleggen met ambtsdragers, zoals overleg van projectleiders met ambtsdrager.

1. We hebben een agenda met onderwerpen waar we duurzame aandacht voor hebben.
2. We hebben ruimte voor acute vraagstukken (onderwerpen op de ombudsagenda met een acuut karakter).
3. We weten welk effect we willen realiseren. Bij het opzetten en uitvoeren van de onderzoeken weten we van tevoren welk effect we willen bereiken binnen welke termijn.
4. We werken integraal waar kan (als No/Vo/Kom integraal aan onderwerpen die zich daar voor lenen)
5. We zijn informatief en transparant. We communiceren over elk onderzoek periodiek (over fasen, tussen resultaten, aanpassingen, nieuws, getallen, etc.)

Bovenstaande is verwerkt in een kerntekst (een tekst waar we bij alle communicatie constant uit putten).

Om duidelijk te zijn in de agenda waar we aan bouwen (dus duidelijke externe en interne communicatie), zullen we voorlopig de volgende vorm gebruiken:

- We maken een nieuwe pagina OA 2022 – 2025 op de website van No
- Dit is in lijn met de vorige OA's
- Op deze pagina staan de 5 thema's zoals wij deze bij OA 2021 hanteren
- Met onder elk thema de onderzoeken die lopen of al gepland staan (uit OA2021)
- Onderzoeken die zijn afgerond komen niet op deze lijst
- Elk onderzoek krijgt een korte omschrijving
- Omschrijvingen kunnen worden aangepast als een onderzoek in een nieuwe fase komt of belangrijke tussenresultaten heeft
- Elk onderzoek krijgt linkjes naar nieuwsberichten (van opening) en/of dossierpagina's
- Deze lijst kan aangevuld worden indien nodig

Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	13-4-2022
	10.30 – 11.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (communicatieadviseur), [REDACTED] [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**
2. **Mededelingen**
3. **Verslag en acties**
4. **Laatste check kick-off**
5. **Communicatie website OA**
6. **Stand van zaken en planning OA activiteiten**
7. **Vorbereiding voortgangsgesprek mei Reinier en Margrite**
8. **Rondvraag en afspraken**
9. **Sluiting**

Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	13-4-2022
	10.30 – 11.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	██████████
Deelnemers	██████████ (voorzitter), ██████████ (omgevingsmanager), ██████████ (projectondersteuner), ██████████ (beleidsadviseur Vo), ██████████ (onderzoeker SA), ██████████ (communicatieadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**

De vergadering wordt geopend en de agenda wordt vastgesteld.

2. **Mededelingen**

Vrijdag 8 april was er een bijeenkomst van projectleiders, omgevingsmanagers en KOM. Er wordt een korte terugblik gegeven.

Binnenkort komen er zowel een nieuwe omgevingsmanager als een nieuwe communicatieadviseur bij.

3. **Verslag en acties**

Er zijn geen op- of aanmerkingen op het verslag.

4. **Laatste check kick-off**

██████████ zal een introductie en afsluiting doen. Tussendoor zijn de projectleiders aan zet om invulling te geven aan de kick-off. Besproken wordt dat het gewenste resultaat van deze dag is om iedereen op dezelfde vlieghoogte te krijgen, de missende stukken van de meerjaren ombudsagenda te vinden en een manier te vinden om iedereen hierbij te betrekken. Vragen die hierbij spelen zijn:

- wat doen we?
- wat hoort op de ombudsagenda?
- wat hebben we daarvoor nodig?
- wanneer komen de projectleiders met de meerjaren ombudsagenda?

██████████ zal een verslag maken van de kick-off.

5. **Communicatie website OA**

Feit is dat er alvast een ombudsagenda moet worden gepubliceerd, ook al is deze nog niet compleet. ██████████ is alvast begonnen met bouwen aan de ombudsagenda op de website. De naam hiervoor wordt 'de ombudsagenda', zonder jaartal. Afgeronde onderzoeken komen op een aparte pagina van de website. Er worden op de onderwerpen steeds updates gegeven op de dossier- en ombudspagina's.

6. Stand van zaken en planning OA activiteiten

Dit wordt bijgehouden door [REDACTED] met input van de regiegroep.

7. Voorbereiding voortgangsgesprek mei Reinier en Margrite

Op 9 mei vindt het voortgangsgesprek met Hanneke, Reinier en Margrite plaats. Hierbij zijn [REDACTED] vanuit de regiegroep aanwezig. Op 20 april is er een voorbereidings sessie hiervoor gepland. Aan de notitie voor het voortgangsgesprek wordt hard gewerkt. In deze notitie wordt o.a. de stand van zaken van de regiegroep, meerjaren en huidige ombudsagenda en de stand van zaken voor de rest van 2022 opgenomen.

8. Rondvraag en afspraken

-

9. Sluiting

De vergadering wordt gesloten en een ieder wordt bedankt voor zijn/haar aanwezigheid.

Programma brede bijeenkomst Regiegroep 19 april 2022

(vergaderzaal 1.2)

Doelen

- Deelnemers No, KOM en Vo informeren over de stand van zaken rondom opstellen meerjarenombudsagenda
- Gezamenlijk verkennen hoe we de meerjarenombudsagenda inhoudelijk verder vorm kunnen geven en wat daar voor nodig is

Plenair

12.00 Welkom en toelichting op programma



12.05 Over de regiegroep



- Wat is de opdracht van de Regiegroep?
- Wat hebben we tot nu toe gedaan?.

12.15 Stand van zaken meerjarenombudsagenda

(projectleiders No en KOM)

- Kort benoemen wat de projectleiders No en KOM tot nu toe gedaan op hun thema's hebben gedaan.

12.40 Brede verkenning

(allen)

- De deelnemers No, KOM en Vo reageren op hetgeen al bedacht is voor meerjarenombudsagenda. Deelnemers kunnen vragen stellen en reageren op alle thema's aan de hand van bijv. een aantal vragen: wat heb ik vanuit mijn functie nodig op een bepaald thema? Zie ik vanuit mijn functie verbanden tussen thema's en onderwerpen? Kunnen we samenwerken en zo ja, hoe?
- Betrokken projectleider No of KOM is in de lead.

13.20 Plenaire terugkoppeling

(projectleiders No en KOM)

- Wat is er per thema aan input opgehaald?
- Welke (nieuwe) ideeën hebben we opgedaan per thema voor de meerjarenombudsagenda? Dit kan op inhoud zijn, maar eventueel ook op proces.

13.50 Samenvatting en afsluiting

(Asli)

- Hoe gaan we de komende maanden verder vanuit de verschillende disciplines?
- Tijdpad.

Van deze bijeenkomst is geen verslag gemaakt.



Verslag

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	16-5-2022
	10.30 – 11.15 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	██████████
Deelnemers	██████████ (voorzitter), ██████████ (omgevingsmanager), ██████████ ██████████ (projectondersteuner), ██████████ (projectleider), ██████████ ██████████ (onderzoeker SA)-afwezig, ██████████ (communicatieadviseur), ██████████ (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**

De meeting wordt geopend en de agenda vastgesteld.

2. **Mededelingen**

██████████ Onlangs is er in een gesprek met Eva Rovers in het kader van het project behoorlijkheid door haar voorgesteld om burgerfora in het leven te roepen. In dit geval: betrek de burgers bij het opstellen van de ombudsagenda. Wellicht is dit een idee. Dit is een mooi concept.

██████████ de Kinderombudsman doet zoiets soortgelijks al een tijd. Daaruit komt veel waardevolle informatie naar voren.

***ACTIE:** ██████████ moet worden gevraagd om hier vanuit Participatie & Invloed over na te denken, zodat het kan worden meegenomen in het overleg in september met ambtsdragers.*

3. **Verslag van 13 april jl.**

Op het verslag zijn geen op- of aanmerkingen.

4. **Bespreken resultaten van het gesprek met ambtsdragers van 9 mei jl.**

- *Betekenis voor het vervolg van de OA*
- *De rol die de regiegroep kan nemen vanuit de drie ombudsfuncties*

██████████ geeft een samenvatting van de bespreking met de ambtsdragers van 9 mei jl. Er is een scheiding tussen de lopende en meerjarenombudsagenda. Over de lopende ombudsagenda waren er geen vragen vanuit de ambtsdragers.

Aan ██████████ wordt het verzoek gedaan een voorstel te doen op het gebied van communicatie voor Reinier en Margrite. Binnen 1 à 2 weken dient er een voorstel bij Reinier en Margrite te liggen over wat wij willen communiceren (communicatie, in deze, wordt gezien als dat alles is aangepast op de website).

██████████ zal dit opvragen bij de projectleiders. Er zijn korte teksten nodig voor alle activiteiten die in het schema genoemd zijn; een schema dat is

goedgekeurd door MT en de ambtsdragers. Het schema wordt nog wel aangevuld met aantal KOM activiteiten (daar zorgt [REDACTED] of een van haar collega's voor de teksten). Het gaat om 1-2 alinea's per activiteit. In de Ombudsagenda 2021 worden veel van de activiteiten daarin al beschreven, maar moeten wel nog worden geactualiseerd. Ook de themateksten moeten waar nodig aangepast worden; de teksten uit de Ombudsagenda 2021 kunnen als basis gebruikt worden.

In september vindt er een sessie plaats met Reinier en Margrite over de meerjarenombudsagenda, hierbij komt de regiegroep met voorstellen. Voor de zomer wordt er met Reinier apart en met Margrite apart gesproken. Daarbij wordt er neergelegd wat er reeds ligt en welke input zij hebben. In september is er een grotere sessie waarbij wordt bepaald of er thema's bijkomen of af gaan. Deze sessie dient voor het bredere verhaal.

Gevraagd wordt hoe de regiegroep haar eigen rol ziet van nu tot en met de sessie in september. Aangegeven wordt dat de onderwerpen moeten worden opgehaald, een ieder zijn of haar input kan leveren, hierna een voorstel doen. Heel inhoudelijk en heel strategisch.

5. Rondvraag en afspraken

De frequentie van het overleg wordt teruggebracht naar eenmaal per maand. [REDACTED] regelt dit.

6. Sluiting

De vergadering wordt gesloten.

Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	1-6-2022
	10.30 – 11.15 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (communicatieadviseur), [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**
2. **Mededelingen**
3. **Verslag van 16 mei jl.**
4. **Terugkoppeling gezamenlijke sessie van omgevingsmanagers/projectleiders/coördinatoren en KOM ([REDACTED] & [REDACTED])**
5. **Stand van zaken communicatie ([REDACTED])**
6. **Vorbereiding losse afspraken Reinier en Margrite over meerjarenlijnen Kom, No, Vo**
7. **Rondvraag en afspraken**
8. **Sluiting**



Verslag

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	1-6-2022
	10.30 – 11.15 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (communicatieadviseur), [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**

De vergadering wordt geopend en de agenda wordt vastgesteld.

2. **Mededelingen**

Geen

3. **Verslag van 16 mei jl.**

Er zijn geen op- of aanmerkingen op het verslag.

4. **Terugkoppeling gezamenlijke sessie van omgevingsmanagers/projectleiders/coördinatoren en KOM ([REDACTED] & [REDACTED])**

Er wordt door [REDACTED] een terugkoppeling gegeven van de gezamenlijke bijeenkomst van de omgevingsmanagers / projectleiders / coördinatoren en KOM van 30 mei jl. Bij deze sessie is gesproken over de mogelijke nieuwe thema-indeling van de ombudsagenda en is de verbinding gezocht op de drie 'merken' van de ombudsman: No, Vo & KOM. Gekeken is naar: wat verbindt onze drie merken met elkaar en hoe kunnen we daarop verder bouwen de komende periode? Daarbij kwam vooral naar voren op welke punten burgers, kinderen en veteranen kwetsbaar zijn. Geconcludeerd is dat daarin 4 stromingen te onderscheiden zijn: Veiligheid en vrijheid, gezondheid, bestaanszekerheid en kansen(on)gelijkheid. Vanuit Fundamentele Rechten en Kinderrechten is er reeds een wijze van waaruit de overheid moet handelen inzake burgers en kinderen in een kwetsbare positie. Dat is door hen te laten participeren en invloed te geven bij de oplossing of bij de wijze waarop er met hen om dient te worden gegaan, hen rechtsbescherming te bieden als zij het niet eens zijn met hoe er met hen wordt omgegaan of met de besluiten die worden genomen, dat ze gelijk behandeld moeten worden en dat ze autonoom zijn. Hiermee samenhangend: Behoorlijkheid, SDG's, Fundamentele rechten. Op deze manier kan de organisatie de thema's vullen met de projecten waarmee men bezig is en waarmee men bezig wil zijn. Er wordt nog gediscussieerd over de

naam van de 'thema's'. Vanuit de No en KOM is er overeenstemming over deze aanpak. Ter vergadering wordt gevraagd of ook de Vo zich hierin herkent en het eens is met deze aanpak. De issues die spelen kunnen worden ondergebracht onder deze thema's. Kijkende naar deze 4 thema's; deze zijn voor iedereen navolgbaar en het zijn integrale thema's waar iedereen zich in kan vinden. Het zijn ook beïnvloedingslijnen waarvan wij vinden dat de overheid niet door het ijs mag zakken, zogenoemde basics voor een burger die goed geregeld moeten zijn. De voordelen hierbij zijn dat het internationaal herkenbaar is, breed gedragen wordt en het een organisatiebrede visie (corporate story) is. Het is positief geformuleerd en breed. Als 'nadeel' zou je kunnen zien dat de ombudsman niet moet worden gezien als de ombudsman alleen de kwetsbare burgers. Geeft het wel genoeg focus? Dit zijn algemene pijlers/uitgangspunten en deze worden nog verder aangevuld. Ook wordt er gekeken naar de meerjarenlijnen zodat er meer focus komt. Het geeft ook ruimte om te kijken bij projecten, waar is verbinding te zien en waar is een bepaald onderwerp maar van toepassing op 1 doelgroep. Het moet een strategische agenda zijn vanuit de drie ombudsfuncties. De Vo stemt hiermee ook in.

5. Stand van zaken communicatie ()

geeft een update van de stand van zaken betreffende communicatie van de ombudsagenda. De ombudsagenda wordt tot nader order teruggezet naar ombudsagenda 2021 en daarvan wordt een kopie gemaakt met de nieuwe teksten. Deze heet dan ombudsagenda 2022. Zodra dit door Content gerealiseerd is, laat het weten aan de regiegroep.

6. Voorbereiding losse afspraken Reinier en Margrite over meerjarenlijnen Kom, No, Vo

Op 20 juni a.s. is er een gesprek met Margrite en op 27 juni a.s. met Reinier inzake de meerjarenlijnen KOM, No & Vo. De deelnemers vanuit de regiegroep stemmen met elkaar af hierover. Er zal in elk geval een korte presentatie aan de ambtsdragers worden gegeven.

De resultaten uit de gesprekken met Reinier en Margrite worden teruggekoppeld in eerstvolgende regiegroep, met daarbij ook de betekenis hiervan voor de sessie eind september/begin oktober en wat voor werk de regiegroep daarvoor in de tussentijd nog moet doen.

7. Rondvraag en afspraken

Er stond een extra regiegroep gepland op 20 juni a.s. ten behoeve van het bespreken van de notitie voor het gesprek met de ambtsdragers op 4 juli a.s. Dit betreft een stand van zaken van de huidige ombudsagenda (update). Dit betreft het eerdere overzicht, aangepast en aangevuld met de KOM-activiteiten door en de VO-activiteiten door . Het is handig dat de regiegroep hier nog een blik op werpt om te zien of deze up to date is. Deze zal worden afgedaan met een mailronde.

De volgende regiegroep is op 5 juli a.s.

8. Sluiting

De vergadering wordt gesloten.



Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	5-7-2022
	12.45 – 13.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] omgevingsmanager), [REDACTED] [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (communicatieadviseur), [REDACTED] [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**
2. **Mededelingen**
3. **Verslag van 1 juni jl.**
4. **Terugkoppeling losse gesprekken Reinier (27 juni) en Margrite (20 juni)**
5. **Terugkoppeling gesprek van 4 juli Reinier en Margrite samen**
6. **Stand van zaken communicatie [REDACTED]**
7. **Bespreken vervolg en voorbereidingen sessie 5 oktober**
8. **Rondvraag en afspraken**
9. **Sluiting**

Verslag

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	5-7-2022
	12.45 – 13.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (communicatieadviseur), [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. Opening en vaststellen agenda

De vergadering wordt geopend en de agenda wordt vastgesteld.

2. Mededelingen

Geen.

3. Verslag van 1 juni jl.

Geen op- of aanmerkingen.

4. Terugkoppeling losse gesprekken Reinier (27 juni) en Margrite (20 juni)

Uit de afzonderlijke gesprekken met de ambtsdragers (20 resp. 27 juni) werd duidelijk dat de voorstellen van [REDACTED] over 'nieuwe' thema's (bestaanszekerheid, kansengelijkheid, vrijheid/veiligheid en gezondheid) niet hetgeen was wat zij voor ogen hadden. Wel is er gekeken naar hoe er binnen de huidige thema's beter/intensiever kan worden samengewerkt. Er wordt voor nu doorgedaan met de huidige thema's. Wellicht wordt er vanuit de KOM nog één onderwerp toegevoegd.

5. Terugkoppeling gesprek van 4 juli Reinier en Margrite samen

Hierbij werd een update gegeven van de stand van zaken van de huidige ombudsagenda. Afgesproken is dat als er bijvoorbeeld nieuwe activiteiten opkomen of activiteiten vertragen, dat dit wordt besproken met de ambtsdragers. SA-activiteiten verlopen niet via die route. Het gaat om de strategische agenda van activiteiten die we in de etalage willen zetten.

6. Stand van zaken communicatie ([REDACTED])

De teksten voor de OA 2022 zijn zo goed als af. Deze worden voor een laatste check naar de projectleiders en [REDACTED] gestuurd, waarna het richting Reinier en Margrite gaat. [REDACTED] en [REDACTED] kijken hier samen naar. In het

document met de tabellen wordt een extra kolom geplaatst met 'extern gecommuniceerd'. Deze krijgt vervolgens een vinkje al naar gelang het onderwerp wel of niet extern wordt gecommuniceerd.

7. Bespreken vervolg en voorbereidingen sessie 5 oktober

Op 5 oktober vindt er een (inhoudelijk) gesprek plaats met de ambtsdragers over de Meerjarenombudsagenda (2023 en verder). Dit gesprek moet goed worden voorbereid en daarom zullen begin september de projectleiders en SA van de No, de beleidsadviseurs van de KOM, de Vo, en de omgevingsmanagers samen gaan zitten om te kijken wat we de komende jaren willen gaan doen en met elkaar verkennen we eventueel door de 'drie merken' binnen de organisatie evt. gezamenlijk kan worden opgepakt. Het zou mooi zijn als het lukt een aantal concrete voorstellen aan de ambtsdragers voor te leggen. ██████████ plant in begin september alvast een moment waarop er zoveel mogelijk mensen bij elkaar kunnen komen. Het idee is om vanuit de klachten/signalen e.e.a. heel pragmatisch aan te vliegen en bij wijze van spreken met post-its te kijken waar mogelijke raakvlakken liggen. Ook hetgeen in het voorjaar met elkaar is opgehaald (de projectleiders No en beleidsadviseur van de KOM hebben toen 'hun' flappen gevuld met onderwerpen op hun thema) kunnen hierbij worden betrokken. Om de bijeenkomst van begin september ook goed voor te bereiden gaan ██████████ alvast op 12 juli met elkaar aan de slag.

8. Rondvraag en afspraken

-

9. Sluiting

De vergadering wordt gesloten.

Agenda

Onderwerp	Extra Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	22-9-2022
	12.00 – 12.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	██████████
Deelnemers	██████████ (voorzitter), ██████████ (omgevingsmanager), ██████████ (projectondersteuner), ██████████ (projectleider), ██████████ (onderzoeker SA), ██████████ (communicatieadviseur), ██████████ (beleidsadviseur) – <i>afwezig</i>

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**

██████████ heeft het stokje overgenomen van ██████████. Dit is zijn eerste regiegroep-overleg.

2. **Mededelingen**

██████████ heeft, voor wat betreft communicatie, in verband met haar vertrek gevraagd om het volgende mede te delen in de Regiegroep:

- Bij grote aanpassingen aan OA-onderzoeken zoals nieuwe inhoud, tussenresultaten of publicaties: graag je tekstvoorstel bespreken met betrokken communicatieadviseur.
Dat werkt uiteraard twee kanten op, want ook met de communicatieadviseurs is afgesproken dat zij bij (tussen)publicaties aan aanpassing van de OA zullen denken.
- Bij kleinere aanpassingen die inhoudelijk niet heel veel consequenties hebben zoals hieronder, kun je direct kortsluiten met de webredactie op ██████████@nationaleombudsman.nl. Wel even de betreffende communicatieadviseur inlichten.

Omdat er nog geen vaste vervanging is voor ██████████, mogen deze meldingen voorlopig (tot er anders wordt gemeld) worden gedaan bij ██████████ en ██████████ van Communicatie, zij verdelen de thema's onderling. Inmiddels wordt er geworven voor een collega die de taken van ██████████ (min of meer) gaat overnemen.

██████████ maakt een mail voor de projectleiders, SA-onderzoekers en de gehele regiegroep om hen hiervan op de hoogte te stellen.

3. **Korte terugblik sessie vrijdag 16 september en MT 20 september 2022**

Er wordt een korte terugblik gegeven over de sessie van 16 september jl. en het MT-overleg van 20 september. Belangrijk vanuit het MT is dat er is besloten dat de projectleiders niet aanwezig zullen zijn bij het overleg met de ambtsdragers van 5 oktober. In het MT is gesproken over de strategische doelen. Daarbij is besloten dat er nog een strategisch doel over het geheel moet komen. Het gaat daarbij met name over: Wat willen we met de Ombudsagenda bereiken

en wat kan de ombudsman doen?

4. **Bespreken sessie (strategisch beraad ambtsdragers) 5 oktober 2022**

Er wordt door [REDACTED] een notitie opgesteld voor het strategisch beraad. Hanneke zal dit gesprek voorzitten. De collega's van de regiegroep kunnen hier nog op reageren, waarna het verstuurd zal worden aan de ambtsdragers.

[REDACTED] geeft aan dat Reinier wel open staat voor het zesde thema. Hij is benieuwd of het waargemaakt kan worden, maar hij staat er niet negatief tegenover. Ook heeft Reinier gezegd dat er ruimte moet blijven om in te kunnen spelen op de actualiteiten. Ook wil hij iets te kiezen hebben qua onderwerpen. In de regiegroep wordt overlegd hoe dit aan te pakken. [REDACTED] geeft aan dat in de Powerpoint voor 5 oktober het advies voor 2023 van de regiegroep vermeld staat. In de bijbehorende notitie komen aanvullende ideeën en opties te staan. [REDACTED] vult aan dat niet alles op de Ombudsagenda wordt geplaatst, maar dat er natuurlijk ook SA-onderzoeken zijn waarin zaken worden opgepakt.

[REDACTED] benoemt dat het belangrijk is om in de notitie goed naar voren te laten komen dat dit een tussentijdse mijlpaal is (gesprek met de ambtsdragers). Er wordt nog volop nagedacht over de inhoud van de Ombudsagenda. Naar aanleiding van het gesprek met de ambtsdragers kunnen er wellicht nog wijzigingen worden doorgevoerd. Met nieuwe actualiteiten kunnen er ook nieuwe inzichten optreden en ook veranderingen aan de OA. De fase waarin we ons bevinden moet goed worden uitgedrukt in de notitie.

De regiegroep wil graag goedkeuring krijgen op de strategische doelen en programma's. De keuze zit vooral in de activiteiten die voor de komende tijd gepland zijn. Op een aantal thema's kan er op dat gebied nog wel wat veranderen. In hoofdlijnen gaat het om invulling van de strategische doelen, programma's en thema's. De verdere invulling is nog work in progress en wordt nog verder aangescherpt.

[REDACTED] maakt een eerste opzet voor de notitie en stuurt deze aan de rest van de regiegroep voor input. Woensdag 28 september voor 12.00 uur is de deadline voor inleveren van het stuk bij het secretariaat ambtsdragers. De notitie wordt ook gedeeld met de omgevingsmanagers en communicatieadviseurs.

5. **Rondvraag en afspraken**

[REDACTED] legt uit dat hij met [REDACTED] heeft gesproken over de systematiek van de financiën. [REDACTED] maakt een mail voor alle collega's (o.a. projectleiders, SA-ers) over hoe er moet worden omgegaan met raamcontracten en financieringsaanvragen. Het idee voor volgend jaar is om per thema een vast bedrag aan te vragen bij het MT. De projectleiders moeten dan binnen hun thema dat bedrag bewaken, kort gezegd: werken met een vast budget. De rest van de regiegroep is hiermee akkoord.

Er leeft nog wel een vraag bij leden van de regiegroep over het werken met onderzoeksbureaus zoals Emma en Muzus. Is men verplicht al het onderzoek door Emma (raamcontract-partner) onder te brengen? Of mag je wel ook zelf een bureau inschakelen? [REDACTED] zoekt uit hoe dit in elkaar steekt en komt hierop terug bij de regiegroep.

6. **Sluiting**



Agenda

Onderwerp	Extra Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	22-9-2022
	12.00 – 12.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (communicatieadviseur), [REDACTED] (beleidsadviseur) – <i>afwezig</i>

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**
2. **Mededelingen**
3. **Korte terugblik sessie vrijdag 16 september en MT 20 september 2022**
4. **Bespreken sessie (strategisch beraad ambtsdragers) 5 oktober 2022**
5. **Rondvraag en afspraken**
6. **Sluiting**

Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	19-10-2022
	11.30 – 12.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	<ul style="list-style-type: none">• [REDACTED] (voorzitter)• [REDACTED] (omgevingsmanager)• [REDACTED] (projectondersteuner) – <i>afwezig</i>• [REDACTED] (projectleider)• [REDACTED] (onderzoeker SA)• [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1.

-
1. **Opening en vaststellen agenda**
 2. **Mededelingen**
 3. **Planning schrijven Ombudsagenda**
 4. [REDACTED] **Punt 4 valt buiten reikwijdte verzoek**
 5. **Begroting en verantwoording projecten**
 6. **Rondvraag en sluiting**

5. Wat verder ter tafel komt

Geen rondvraag.

Volgend overleg is 16 november 2022.

Verslag

Onderwerp	Verslag Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	16-11-2022
	11.00 – 12.00 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[redacted]
Deelnemers	[redacted] (voorzitter), [redacted] (omgevingsmanager), [redacted] (projectondersteuner), [redacted] (projectleider), [redacted] (onderzoeker SA), [redacted] (beleidsadviseur)
	<i>Speciale gasten:</i> [redacted]

Onderwerp

1. Opening en vaststellen agenda

De vergadering wordt geopend en de agenda vastgesteld.

2.

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

Punt 2 valt buiten reikwijdte verzoek.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

3. Bespreken conceptteksten Ombudsagenda 2023

De opzet van de Ombudsagenda 2023 wordt per thema doorgesproken op hoofdlijnen.

[REDACTED] licht toe: wat anders is dan vorig jaar (o.a. bij Fundamentele Rechten en Armoede) is dat het vanuit de meerjarenprogramma's is ingestoken. Voorheen was het vanuit het onderwerp, onderzoek en actualiteit opgezet. Daarin zie je momenteel dat er nog verschil is tussen de thema's qua tekst en insteek. Er moet nog veel meer één lijn worden gevormd. [REDACTED] kan zich goed erin vinden de strategische doelen expliciet te benoemen, dat geeft ook structuur voor de komende jaren. Bij sommige thema's is het tot op projectniveau uitgewerkt, bij andere niet. Dat moet anders. De ambtsdragers zien graag de daadwerkelijke projecten op de Ombudsagenda. [REDACTED] legt uit dat zij als volgt heeft gewerkt:

- Strategisch doel benoemen
- Beschrijving meerjarenprogramma's
- Specifieke projecten vanuit meerjarenprogramma's uit te voeren in 2023.

Haar voorkeur is dat alle thema's op die manier worden beschreven zodat er één lijn ontstaat. Hiermee is de regiegroep het eens.

[REDACTED] geeft aan dat er nog wel een redactieslag overheen moet worden gemaakt. Zij zal met [REDACTED] overleggen hoe dit wordt opgelost, omdat er momenteel geen communicatieadviseur is die dit kan doen.

Voor wat betreft de inleiding van het stuk: het gedeelte over de Raadbaak wordt niet in het stuk opgenomen.

Het woord 'strategisch doel' moet worden weggehaald en op een andere manier worden verwoord. De tekst die hierbij hoort kan wel blijven, voorafgaand aan de tekst, bijvoorbeeld in een tekstkader. Er moet nog goed worden gekeken: hoe wordt het strategisch doel verwerkt in de inleiding van het thema.

- Fundamentele Rechten: geen opmerkingen.

In het algemeen: tijdsindicaties moeten niet worden genoemd. Daarin moet één lijn worden getrokken.

Voor wat betreft de veteranen, de regiegroep is het eens dat deze groep apart zichtbaar moet zijn in de tekst. Hier moet nog naar worden gekeken.

- Armoede: schuldhulpverlening is al sinds 2016 een meerjarenprogramma. Dit onderwerp wordt gevolgd. Ook sociale minima is een meerjarenprogramma. [REDACTED] en

■■■■ kijken samen met ■■■■ nog naar de tekst (ACTIE).

- Toegang tot voorzieningen: Voor wat betreft de beschrijving van de programma's, maar ook inhoudelijk, moet hier nog een grote redactieslag overheen worden gemaakt. Het moet veel algemener. ■■■■ heeft ook inhoudelijk nog vragen en opmerkingen. Ook een stuk focus ontbreekt. Er moet veel concreter worden geschreven. Het gaat snel over beleid in dit tekststuk. Het moet meer gaan over 'hoe ervaart de burger dit'. ■■■■ gaat in gesprek met ■■■■ hierover (ACTIE). ■■■■ vult aan dat zij met ■■■■ en ■■■■ gaat zitten voor het terugblikonderzoek: "Hoezo MijnOverheid". ■■■■ en ■■■■ hebben hier verder nog contact over. ■■■■ vult aan dat hij nog een concepttekst schrijft voor Onderbenutting van Voorzieningen en Behoorlijke Hersteltrajecten (ACTIE).
- Participatie & Invloed: Beste Besluit voor het Kind hoeft niet specifiek benoemd te worden, kan weg worden gehaald. ■■■■ bedenkt een goede tekst en kijkt waar dit het beste in de tekst kan worden geplaatst. Het Beste Besluit voor het Kind kan ook onder Fundamentele Rechten, maar Margrite is momenteel van mening dat dit onder Participatie & Invloed hoort. ■■■■ bespreekt dit nog verder. (ACTIE)
■■■■ stemt met ■■■■ nog af over het stuk Participatie & Invloed (ACTIE).
"Overkoepelende visie", jaartal mag weg.

■■■■ oppert dat qua opbouw bovenaan de programma's en projecten worden gezet die echt in 2023 worden gedaan en onderaan de programma's en projecten waarvoor er nog geen jaartal bekend is of die langer gaan duren. Zodoende heb je wel een chronologische volgorde.

- Leefbaarheid: De programma's moeten nog even goed benoemd worden. Dit overlegt ■■■■ nog met ■■■■ (ACTIE)
De teksten voor wat betreft de programma's kunnen nog worden ingekort. Het moet wat minder specifiek, het mag wat algemener.

■■■■ stemt nog met ■■■■ af over wat er voor wat betreft Caribisch Nederland op de Ombudsagenda moet en welke onderzoeken eraan komen (ACTIE).

- Levensloop & Ontwikkeling: het onderzoek "Waar de kinderen bij zijn" moet er nog op. ■■■■ vult deze aan (ACTIE).
Armoede-gerelateerde problematiek is bijna een soort programma geworden. ■■■■ kijkt of dit op dezelfde manier kan worden vormgegeven als de andere onderwerpen (ACTIE).

4. Rondvraag, afspraken en sluiting

■■■■ gaat met een paar mensen om de tafel om wat (inhoudelijke) slagen te maken (zie actiepunten hierboven). Eerst wordt er per thema gewijzigd en inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd, daarna een redactieslag via dit gremium. De aangepaste teksten worden uiterlijk donderdag 24 november aangeleverd bij ■■■■ (ACTIE: allen). Nadat ■■■■ heeft gecheckt op belangrijke inhoudelijke punten stuurt ■■■■ het rond aan de regiegroep voor verdere aanpassingen. Als de regiegroep akkoord is en het MT ook, volgt de redactie.



Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	20-12-2022
	11.30 – 12.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (beleidsadviseur)

Onderwerp

1. **Opening en vaststellen agenda**
2. **Terugblik gesprek ambtsdragers d.d. 12 december jl. – conceptteksten ombudsagenda 2023**
 - o Evaluatiemomenten OA

Punt 3 valt buiten reikwijdte verzoek.
3. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
4. **Rondvraag en sluiting**

Verslag

Onderwerp	Verslag Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	20-12-2022
	11.30 – 12.30 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner), [REDACTED] (projectleider) - afwezig, [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (beleidsadviseur KOM), [REDACTED] (beleidsadviseur Vo) - afwezig

Onderwerp

1. Opening en vaststellen agenda

Er zijn geen mededelingen.

Aan de hand van het verslag worden de acties doorgelopen, alle openstaande acties zijn inmiddels voltooid.

2. Terugblik gesprek ambtsdragers d.d. 12 december jl. – conceptteksten ombudsagenda 2023

Er wordt kort teruggeblikt op het gesprek met de ambtsdragers van 12 december jl. Het was een kort en soepel gesprek. Beide ambtsdragers zijn blij dat de ombudsagenda 2023 integraler is dan eerder, daarvoor kreeg de regiegroep complimenten. Enerzijds is de ombudsagenda voldoende concreet, maar biedt het ook nog ruimte voor invulling. Het is een realistische agenda. De programmalijnen en strategische doelen werden ook gewaardeerd door de ambtsdragers.

o Evaluatiemomenten OA

Er worden evaluatiemomenten voor de ombudsagenda ingebouwd. Het is wenselijk dat deze momenten samenvallen met de reguliere verantwoordingsmomenten in de organisatie (P&C cyclus). Momenteel wordt er nog nagedacht over deze momenten in 2023. Daarom is het verstandig om alvast het eerste evaluatiemoment voor de ombudsagenda vast te leggen. De regiegroep wil graag een eerste evaluatiemoment, in de vorm van een gesprek met de ambtsdragers, eind maart 2023. [REDACTED] regelt dit moment met het secretariaat van de ambtsdragers (**ACTIE**). *NB. Inmiddels is dit moment gepland op 4 april 2023.*

Bij dit evaluatiemoment wordt er bezien of de ombudsagenda bijstelling behoeft en zo ja, welke. Aan bod zal onder andere komen:

- Wat is er afgerond en zijn er nieuwe voorstellen voor projecten?
- Moet er iets van de ombudsagenda af?
- Zijn er actualiteiten waarop moet worden ingespeeld?

Eind februari/begin maart wordt er een regiegroep gepland ter voorbereiding op het eerste

evaluatiemoment met de ambtsdragers. NB 2. Inmiddels is deze afspraak vastgelegd op 27 februari 2023.

De regiegroep moet goed op het netvlies hebben staan dat er wordt ingespeeld op de actualiteiten. Onze rol is om de dynamiek erin te houden. Afsproken wordt om elke zes weken bij elkaar te komen. Per overleg haalt [redacted] bij de SA-ers input op over eventuele actualiteiten die moeten worden opgenomen op de ombudsagenda, [redacted] bij de omgevingsmanagers en [redacted] bij de projectleiders.

Alinea hieronder valt buiten reikwijdte verzoek.

[redacted]

3.

Punt 3 valt buiten reikwijdte verzoek.

[redacted]

4. Rondvraag en sluiting

■ meldt dat Reinier en Hanneke hebben gesproken met Vera Bergkamp en ■. Er is gesproken over hoe wij de Tweede Kamer op de hoogte houden van onze publicaties, wat de reactie hierop is van de Kamer en wat er wordt gedaan met onze aanbevelingen. Het idee is nu dat de No met de Tweede Kamer in gesprek gaat om te bezien hoe de No de Tweede Kamer kan informeren. Dat zou ook betekenen dat wij intern ook zaken moeten gaan organiseren daaromtrent. Dat gaat lopen. Op een of andere manier gaat dit bij ons ten uitvoer gebracht worden.

Alinea hieronder valt buiten reikwijdte verzoek.

■

Ter bespreking in de regiegroep Ombudsagenda voor eind januari:

- vertrek projectleiders en impact hiervan op de lopende projecten
- Hoe wordt de dynamische ombudsagenda vorm gegeven op de website? (■)
- Back up van SA-ers en de projectleiders om de dynamische ombudsagenda goed up-to-date te houden. Dit proces moet in januari worden besproken.

Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	30-1-2023
	15.00 – 16.00 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner/secretaris), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (beleidsadviseur KOM), [REDACTED] (beleidsadviseur Vo) - afwezig, [REDACTED] (communicatieadviseur)

Onderwerp

- 1. Opening en vaststellen agenda**
 - Introductie [REDACTED]
- 2. Actualiteiten t.b.v. ombudsagenda**
- 3. Vormgeving dynamische ombudsagenda op de website [REDACTED]**
- 4. Proces up-to-date houden dynamische ombudsagenda**
- 5. Vertrek projectleiders (en daarbij behorende impact op projecten)**
- 6. Thema ombudstour Utrecht**
- 7. Rondvraag en sluiting**



Agenda

Onderwerp	Regiegroep Ombudsagenda
Datum en tijd	30-1-2023
	15.00 – 16.00 uur
Locatie	Online, Microsoft Teams
Voorzitter	[REDACTED]
Deelnemers	[REDACTED] (voorzitter), [REDACTED] (omgevingsmanager), [REDACTED] (projectondersteuner/secretaris), [REDACTED] (projectleider), [REDACTED] (onderzoeker SA), [REDACTED] (beleidsadviseur KOM), [REDACTED] (beleidsadviseur Vo) - afwezig, [REDACTED] (communicatieadviseur)

Onderwerp

- 1. Opening en vaststellen agenda**
 - Introductie [REDACTED]
- 2. Actualiteiten t.b.v. ombudsagenda**
- 3. Vormgeving dynamische ombudsagenda op de website ([REDACTED])**
- 4. Proces up-to-date houden dynamische ombudsagenda**
- 5. Vertrek projectleiders (en daarbij behorende impact op projecten)**
- 6. Thema ombudstour Utrecht**
- 7. Rondvraag en sluiting**

Projectvoorstel

Onderwerp	Onderzoek uit eigen beweging naar de armoedeval voor werkende armen en aandacht voor sociale minima
Dossiernaam	Aandacht voor sociale minima
Dossiernummer	n.t.b.
Datum	23-3-2021
Van	██████████
Aan	Reinier

1. Aanleiding

De Nationale ombudsman signaleert in de Ombudsagenda 2021 dat ongeveer 1 miljoen burgers in Nederland moeten rondkomen van een inkomen op of iets boven het sociaal minimum. De meesten leven in (langdurige) armoede en slagen er niet (meer) in om hun hoofd financieel boven water te houden. Het gaat niet alleen om mensen met een uitkering, maar bijvoorbeeld ook om werkenden en zzp-ers met een laag inkomen. Al jaren ziet een groot deel van deze groep hun feitelijk besteedbaar inkomen dalen; zij kunnen niet of nauwelijks rondkomen. Door de coronacrisis dreigt deze groep financieel kwetsbaren groter te worden, met name door jongeren, flexwerkers en zzp'ers. De coronacrisis kan voor sommigen net dat laatste zetje betekenen waardoor zij voor jaren financieel aan de grond zullen zitten. Juist deze financieel kwetsbare groepen burgers krijgen te maken met de meest complexe regelingen. Niet zelden raken zij verstrikt in de spelregels en verplichtingen die voor deze regelingen gelden. Voldoen zij bijvoorbeeld niet aan hun inlichtingenplicht of maken zij per ongeluk een foutje, dan kan dat desastreuze financiële gevolgen hebben. Door de terugvorderingen en boetes kunnen problematische schulden ontstaan of kan de bestaande schuldenproblematiek verder verergeren. Vaak weten deze burgers niet meer welke wegen zij moeten bewandelen en tot wie zij zich met hun problemen kunnen wenden. Wij willen de problemen agenderen die (werkende) mensen die rond het sociaal minimum leven ervaren met de overheid. Tegen welke knelpunten lopen deze burgers aan? In hoeverre worden zij door de overheid ondersteund? En wat zijn mogelijke oplossingen voor dit hardnekkige probleem?

2. Achtergrond: wat is het probleem?

Om rond te kunnen komen maken burgers die op of net boven het sociaal minimum leven vaak gebruik van allerlei regelingen van de overheid. De complexiteit en/of de hoeveelheid aan regelingen maakt echter dat burgers niet altijd weten waar zij precies recht op hebben. Dit kan ertoe leiden dat zij op een later moment geld moeten terugbetalen of minder ontvangen dan waar zij aanspraak op kunnen maken. De Nationale ombudsman concludeerde al in 2013 dat overheidsregelingen zo complex zijn en vaak zo onoverzichtelijk en onvoorspelbaar in hun uitwerking, dat er onnodig veel meer probleemschulden ontstaan.¹ Daarbij gaat de overheid te vanzelfsprekend uit van zelfredzaamheid van mensen: dit is een illusie, zo concludeerden wij in 2016.² Ook de WRR onderschrijft dit een jaar later.³ Onvoldoende zelfredzaamheid is juist vaak één van de redenen waarom mensen in grote financiële problemen terechtkomen, want voor veel mensen zijn de regels te ingewikkeld.

De regelingen hebben als doel om burgers van het noodzakelijk minimum te voorzien, maar werken in de praktijk dus juist het tegenovergestelde in de hand. Wij gaven in 2017 bv. aan dat er (bij vrouwen in de opvang) knelpunten ontstaan door niet op elkaar aansluitende regelingen en de lange duur voordat voorzieningen zijn geregeld en worden uitbetaald.

¹ Nationale ombudsman (2013), *In het krijt bij de overheid*, Den Haag: Nationale ombudsman.

² Nationale ombudsman (2016), *Burgerperspectief op schuldhulpverlening*, Den Haag: Nationale ombudsman.

³ WRR (2017), *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*, Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

De administratieve werkelijkheid van de overheid sluit onvoldoende aan op de daadwerkelijke leefsituatie.⁴ In het vervolg op dit onderzoek in 2019 schrijven we dat deze knelpunten bestaan, omdat (overheids)instanties te veel vanuit hun eigen perspectief de eigen regelingen uitvoeren. Zij voelen geen gezamenlijk belang om de problemen integraal aan te pakken en/of op te lossen.⁵

De dagelijkse praktijk voor iemand die voor zijn levensonderhoud afhankelijk is van de overheid is al met al niet makkelijk. Zo staat in ons paper 'Kan de burger ermee uit de voeten?': *"Eén van de belangrijkste oorzaken voor problemen bij de overheid, en dus ook bij de uitvoeringsorganisaties, is de complexiteit. Deze ontstaat veelal (onbedoeld) door wet- en regelgeving en de uitwerking daarvan. Regels zitten elkaar vaak in de weg. Het valt op dat problemen vaak domein-overstijgend zijn, waar wet- en regelgeving dat niet altijd is. Het tegengaan van de complexiteit is veelgehoord als oplossing. De praktijk is tot nu toe echter weerbarstig gebleken."*⁶ Zo laat de volgende casus zien:

Casus: wet verhindert maatwerk

De uitkering die mevrouw van het UWV krijgt, wordt in 2014 met terugwerkende kracht verhoogd. De overheid realiseert zich dat mevrouw veel extra kosten maakt vanwege haar hulpbehoefendheid en komt haar daarin tegemoet. Maar de nabetaling en de verhoging van haar uitkering heeft vervelende gevolgen. Andere inkomstenbronnen vallen weg of worden verlaagd en zij komt voor allerlei regelingen niet meer in aanmerking. Het is maar de vraag of de verhoging van haar uitkering wel echt tot een verhoging van haar totale inkomen heeft geleid.

Zij zoekt contact met verschillende overheidsinstanties om te kijken of er een oplossing mogelijk is. Later neemt zij ook contact op met de Nationale ombudsman. Die start een onderzoek. Hij komt tot de conclusie dat de betrokken partijen niet in staat zijn om een oplossing te vinden voor een probleem dat door de wetgever is gecreëerd.

De staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid kijken op verzoek van de ombudsman naar deze zaak, maar bieden geen oplossing voor de vrouw. De uitwerking van de wet op de situatie van de vrouw is volgens de staatssecretaris en de minister beoogd en dus niet ongewenst. Aanpassing van de wet of een andere oplossing vinden zij daarom niet nodig. De vaststelling dat er geen sprake is van een ongewenst effect van de regels verbaast de ombudsman, omdat die er voor de vrouw wel degelijk is.

Een oplossing blijft uit, en het gevoel van onrechtvaardigheid blijft. Beroep was het enige kanaal voor mevrouw om nog iets gedaan te kunnen krijgen. In 2018 volgt de uitspraak van de rechtbank Gelderland, het beroep wordt ongegrond verklaard. Daarbij noemt de Rechtbank dat "... het de rechter niet vrijstaat om formele wetgeving te toetsen aan billijkheid kan ook de rechtbank geen oplossing bieden."

Deze impasse wordt uiteindelijk in 2019 doorbroken in hoger beroep. Het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden behandelt de zaak en vindt deze gegrond. Het Hof stelt vast dat er sprake is van een individuele buitensporige last en moet daarom rechtsherstel bieden. De omvang daarvan wordt bepaald doordat het Hof zelf een keuze maakt om het verzamelinkomen voor de bepalende jaren vast te stellen.

Wij blijven aandacht vragen voor deze problematiek. Zo ook in ons onderzoek uit 2019: *"Ik vind het belangrijk dat burgers gebruik kunnen maken van voorzieningen die zij nodig hebben. De overheid moet ervoor zorgen dat de toegang daartoe zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk is. Iedereen moet mee kunnen doen!"*⁷

⁴ Nationale ombudsman (2017), *Vrouwen in de knel*, Den Haag: Nationale ombudsman.

⁵ Nationale ombudsman (2019), *Vrouwen uit de knel? Het vervolg*, Den Haag: Nationale ombudsman.

⁶ Nationale ombudsman (2021), *Kan de burger ermee uit de voeten?*, paper t.b.v. de jaarvergadering van de Nederlandse Vereniging voor Wetgeving.

⁷ Nationale ombudsman (2019), *Vrouwen uit de knel? Het vervolg*, Den Haag: Nationale ombudsman.

3. Vraag- en doelstelling, aanpak en resultaat

3.1 Vraag- en doelstelling

De ombudsman stelt een onderzoek uit eigen beweging in naar de problemen die burgers op of net boven het sociaal minimum ervaren. Het doel van het onderzoek is: inzichtelijk krijgen hoe wet- en regelgeving voor burgers die net (niet) genoeg geld hebben om rond te komen in de praktijk uitpakt, waar de knelpunten zitten (wanneer heeft wet- en regelgeving onevenredige gevolgen) en wat mogelijke oplossingsrichtingen zijn. Aan de hand hiervan doen wij aanbevelingen aan de betrokken minister en staatssecretaris. Ons beoogd effect hiermee is de ervaren knelpunten te verhelpen. In dit onderzoek beantwoorden we de volgende onderzoeksvraag:

Welke knelpunten ervaren burgers die op of net boven het sociaal minimum leven en voor hun levensonderhoud afhankelijk zijn van de overheid bij de toepassing van wet- en regelgeving? En wat mogen zij in dat kader redelijkerwijs verwachten van de overheid?

We focussen ons op de gevolgen van wet- en regelgeving waardoor mensen in de financiële problemen komen en beantwoorden de volgende deelvragen:

1. *Met welke wet- en regelgeving hebben sociale minima te maken?*
2. *Welke knelpunten ervaren zij in de praktijk naar aanleiding van deze wet- en regelgeving?*
3. *In hoeverre heeft de overheid tot nu toe actie ondernomen om de knelpunten op te lossen?*
4. *Wat is het resultaat hiervan?*
5. *Wat zijn mogelijke aanbevelingen die de knelpunten op kunnen lossen?*

Om de vragen vanuit het perspectief van de burger te kunnen beantwoorden, omschrijven wij de knelpunten waar drie groepen burgers tegenaan lopen die op of net boven het sociaal minimum leven. We onderscheiden de volgende drie doelgroepen: statushouders, bijstandsgerechtigden en AOW'ers zonder aanvullend pensioen. We brengen de knelpunten die deze groepen ervaren in beeld door kritieke knelpunten uit te lichten. Denk hierbij aan:

- Complexe wet- en regelgeving (gedetailleerd, onbegrijpelijk, verspreid over meerdere niet duidelijk afgebakende wetten, regelgeving wordt vaak gewijzigd, etc.)
- Onwetendheid (burgers weten niet waar zij recht op hebben, leidt tot onderbenutting voorzieningen).
- Geen ruimte voor maatwerk in regelgeving (gebonden bevoegdheden, uitgewerkte hardheidsclausules, dwingende sanctiestelsels).
- Regelgeving sluit niet goed op elkaar aan (combinatie leidt ertoe dat burgers onbedoeld onder bestaansminimum komen).
- Privatisering en/of decentralisering (aanspreekpunt/loket is onduidelijk voor burgers).
- Langdurige en kostbare juridische procedures als er iets fout gaat (juridisering, bijvoorbeeld schadevergoedingsverzoeken).

De door ons gekozen doelgroepen zijn extra kwetsbaar. Zij hebben grote kans om door deze knelpunten in de financiële problemen te raken. Een toelichting hierop hebben wij opgenomen in de bijlage van dit projectvoorstel.

3.2. Aanpak van het onderzoek

We voeren achtereenvolgens drie deelonderzoeken uit die leiden tot zelfstandige rapporten en een afsluitend, overkoepelend visiestuk waarin de ervaringsverhalen van mensen centraal staan. We schrijven voor ieder deelonderzoek een aparte openingsbrief. We beginnen met het onderzoek naar statushouders (gezien de nieuwe inburgeringswet en de

rol van gemeenten daarin), daarna bijstandsgerechtigden (in verband met de media-aandacht de laatste tijd) en sluiten af met de AOW'ers. De uitvoering ziet er als volgt uit: als het team van het eerste onderzoek begint met schrijven, dan start het team van het tweede onderzoek met de uitvoering, als vervolgens dit team begint met schrijven, dan start het team van het derde onderzoek met de uitvoering. Zo schuiven we de verschillende onderzoeken als het ware in elkaar en kunnen projectleden die meedoen aan het eerste onderzoek ook weer meedoen aan het derde onderzoek. Tot slot schrijven we het visiestuk.

De drie deelonderzoeken bestaan uit literatuur- en dossieronderzoek, gesprekken met hulpverleners/professionals/intermediairs, gesprekken met de doelgroep en betrokken overheidsinstanties en een aantal rondetafelbijeenkomsten.

Analyse van de context d.m.v. literatuur- en dossieronderzoek:

- We analyseren de binnengekomen klachten en signalen die wij in de afgelopen twee jaar ontvingen van burgers in de genoemde doelgroepen die in de knel zijn gekomen door wet- en regelgeving van de overheid. We bekijken of hier rode draden uit zijn te halen en zo ja, welke.
- Verder analyseren we relevante onderzoeksrapporten⁸, beleidsrapportages, kamerstukken en jurisprudentie om te weten te komen wat er bekend is over de mogelijke problematiek waar genoemde doelgroepen tegenaan kunnen lopen en door welke wet- en regelgeving dit wordt veroorzaakt.

Gesprekken met hulpverleners/professionals/intermediairs:

- We nemen contact op met organisaties die ons meer kunnen vertellen over de problematiek die burgers uit genoemde doelgroepen ervaren en vragen welke signalen zij ontvangen. We maken hiervoor gebruik van de Raadbaak en het overzicht met intermediairs waarbij per prioritaire doelgroep van de Nationale ombudsman staat omschreven welke intermediairs voor ons van belang zijn. Voor de doelgroepen in dit onderzoek zijn dit intermediairs als: Vluchtelingenwerk, Juridisch Loket, Sociaal Raadslieden, Actiz, Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen, Nationaal Ouderenfonds, Schuldhulpmaatje en Vroeg eropaf.
- In het bijzonder willen we in gesprek met het SCP, waar we nu al regelmatig contact mee hebben.⁹ Mogelijk kunnen we gebruik maken van data en/of onderzoeken van het SCP.

Gesprekken met de doelgroep:

- We bekijken welke voorbeelden uit de klachten we kunnen gebruiken voor het onderzoek. Indien deze onvoldoende geschikt zijn (of we een vollediger beeld willen hebben van een bepaalde situatie) vragen wij de intermediairs of we via hen in contact kunnen komen met burgers die hun ervaringen aan ons willen vertellen. Zodoende interviewen we een aantal burgers om te horen tegen welke knelpunten zij (zijn) aan(ge)lopen en hoe overheidsinstanties in hun optiek met de problematiek omgaan. Op deze manier krijgen wij de aard van de problematiek beter in beeld. Deze ervaringen gebruiken we om een aantal verhalen op te tekenen in het rapport.¹⁰

Gesprekken met overheidsinstanties:

- We voeren gesprekken met overheidsinstanties waar burgers uit de doelgroepen mee te maken hebben: de SVB (AOW), de Belastingdienst (toeslagen) en een aantal grotere en kleinere gemeenten (bijstand en stathouders).

⁸ Zoals het onderzoek van Stimulansz, Optimalistic en Muzus *Werken met uitkering loont nauwelijks*, maart 2021.

⁹ Het projectteam kan via ██████████ contact opnemen met het SCP.

¹⁰ Zie als voorbeeld de verhalen in ons rapport *Kopzorgen van Caribische studenten*, rapportnummer 2020/042.

- Ook voeren we gesprekken met de VNG en de ministeries die verantwoordelijk zijn voor het beleid: SZW en Financiën.
- Daarnaast spreken we andere gemeentelijke ombudsmannen (in ieder geval Den Haag, Rotterdam en Amsterdam) om meer te horen over hun ervaringen met de problematiek in de grote steden.

Rondetafelbijeenkomsten:

- We leggen onze bevindingen (in de vorm van het conceptrapport zonder conclusies en aanbevelingen) tijdens twee rondetafelbijeenkomsten voor aan de organisaties waarmee we hebben gesproken. We organiseren één bijeenkomst voor de overheidsinstanties en gemeentelijke ombudsmannen en één bijeenkomst voor de hulpverleners/professionals/intermediairs. Tijdens deze bijeenkomsten vragen we de deelnemers te reflecteren op onze bevindingen en eventuele feitelijke onjuistheden aan te geven. Ook vragen we de deelnemers wat in hun optiek (voor zover nog niet bekend op basis van de gesprekken) mogelijke oplossingen zijn voor de geschetste problematiek. We organiseren de rondetafelbijeenkomsten voor ieder deelonderzoek en bekijken of we deze vanuit bv. twee verschillende deelonderzoeken gezamenlijk kunnen organiseren (mogelijk lastig qua timing). We dienen onze gesprekspartners namelijk niet te overvragen, als we de betreffende organisaties voor meerdere deelonderzoeken willen spreken. Bij de afsluiting van het volledige onderzoek en vóór publicatie van het visiestuk kunnen we al onze gesprekspartners nog één keer tegelijkertijd uitnodigen.

3.3. Projectresultaat

We leveren drie rapporten op met onze bevindingen en aanbevelingen en een overkoepelend visiestuk met aanbevelingen. Deze wijze van publiceren is vergelijkbaar met onze onderzoeken naar armoede in Caribisch Nederland, waar dit goed werkt. In de verschillende delen omschrijven we tegen welke knelpunten burgers uit de genoemde doelgroepen aanlopen en welke oplossingen wij hiervoor zien. De reacties van de organisaties op onze bevindingen nemen we op in de rapporten. In de rapporten staan de verhalen van de burgers centraal. We illustreren onze bevindingen met quotes van burgers en organisaties. Ook omschrijven we een aantal verhalen uitgebreid om de problematiek te illustreren. De rapporten en het visiestuk worden aangeboden aan de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën. Ook gemeenten krijgen deze toegestuurd. In de rapporten geven we aan dat wij onze aanbevelingen zullen monitoren. We richten ons hierbij specifiek op de betrokken Rijks- en gemeentelijke overheden.

4. Afbakening onderzoek en aandachtspunten

Afbakening

Dit onderzoek gaat in op de ervaringen van drie groepen burgers: statushouders, bijstandsgerechtigden en AOW'ers. We richten ons op de burgers in deze groepen die op of net boven het bestaansminimum leven en snel financiële problemen kunnen krijgen, doordat ze maar iets verkeerd hoeven doen, vervolgens geld moeten terugbetalen en in de schulden komen. We concentreren ons dus op de financiële problematiek waar deze groepen mee te maken kunnen krijgen.

Aandachtspunten

Overlap met andere onderzoeken Nationale ombudsman

Dit onderzoek heeft mogelijk op het gebied van de kostendelersnorm overlap met ons onderzoek naar huisvestingsproblematiek (projectleider ██████████). De kostendelersnorm houdt in dat een gemeente een uitkeringsgerechtigde op zijn bijstandsuitkering kan korten als hij iemand in huis neemt. De norm kan daardoor een belemmering zijn voor mensen om anderen (tijdelijk) onderdak te bieden. Oftewel, de kostendelersnorm kan het oplossen van huisvestingsproblematiek in de weg staan. Zowel in de politiek als bij gemeenten is er momenteel veel aandacht voor de vraag hoe die belemmerende werking van de kostendelersnorm opgeheven kan worden. Aangezien zowel in dit

onderzoek als in het onderzoek naar huisvestingsproblematiek de kostendelersnorm als knelpunt kan worden gezien, dienen we af te stemmen in hoeverre beide onderzoeken hierop ingaan en op welke manier.

Daarnaast is er overlap met het onderzoek naar de onderbenutting van voorzieningen. In dit onderzoek staat de vraag centraal of overheidsinstanties voldoende doen om ervoor te zorgen dat met name kwetsbare burgers de beschikbare voorzieningen benutten. Immers, door ingewikkelde wet- en regelgeving maken burgers mogelijk geen gebruik van voorzieningen waar zij wel recht op hebben. In het onderzoek naar sociale minima richten wij ons ook op deze problematiek. Daarnaast is er sprake van overlap voor wat betreft de groep AOW'ers, aangezien wij in de Ombudsagenda 2021 hebben aangegeven dat wij bij het onderzoek naar onderbenutting inzoomen op de voorzieningen voor ouderen, zoals de aanvullende inkomensvoorziening ouderen. Ook voor dit onderzoek geldt dat we dit dienen af te stemmen met de betrokken projectleider [REDACTED].

Omvang doelgroepen

Verder verschillen de drie doelgroepen in omvang. Volgens het CBS zijn er eind 2020 in totaal 429.000 mensen met een bijstandsuitkering¹¹ en 3,48 miljoen met een AOW-uitkering.¹² Dit laatste aantal is echter inclusief (waarschijnlijk een redelijk grote groep) mensen mét aanvullend pensioen die wij niet meenemen in ons onderzoek, omdat ze niet onder de sociale minima vallen. Eind 2019 waren er volgens cijfers van de VN-vluchtelingenorganisatie UNHCR in Nederland 94.430 statushouders, vluchtelingen met een verblijfsvergunning.

Onderzoeken van andere instanties

We dienen rekening te houden met (nog te publiceren) onderzoeken van andere instanties over hetzelfde onderwerp.

Onze bevoegdheid

Tot slot heeft de Nationale ombudsman formeel geen rol als het gaat om het wijzigen van wet- en regelgeving. Dit onderzoek richt zich echter wel op de knelpunten die voortkomen uit wet- en regelgeving. Gezien onze rol doen wij geen aanbevelingen als 'pas deze wet als volgt aan...', maar geven we aan waar het knelt en wet- en regelgeving elkaar in de praktijk dwars zitten (bv. door een combinatie van wetten waar een specifieke groep burgers mee te maken heeft). Deze knelpunten zetten we om in aanbevelingen, waar de politiek vervolgens zelf de conclusie uit dient te trekken of wet- en regelgeving moet worden aangepast. De Nationale ombudsman is, gezien onze benadering van wet- en regelgeving vanuit het burgerperspectief, dé instantie om genoemde problematiek op tafel te leggen.

5. Projectteam, planning en begroting

Projectteam

Dit onderzoek valt onder het thema Armoede en staat op de Ombudsagenda 2021. Het zal worden aangestuurd door de overkoepelend projectleider/programmamanager van het thema Armoede, die met een helicopterview onder meer de voortgang van de deelonderzoeken zal monitoren. Ook inhoudelijk wordt zij bij de deelonderzoeken betrokken. De drie deelonderzoeken worden uitgevoerd door een aantal projectleden (onderzoekers uit de sectoren WIO en VMM - waaronder mogelijk een SA'er - en een klachtbehandelaar van het OP). Aan ieder deelonderzoek nemen drie projectleden deel, waarvan één projectlid de trekker/projectleider is. In totaal zijn er dus drie trekkers/projectleiders.

Taken, rollen en verantwoordelijkheden

- Trekker/projectleider per deelonderzoek (2 dagen per week): stuurt op de uitvoering van het onderzoek, het projectteam en is verantwoordelijk voor het eindresultaat. De trekker/projectleider is het eerste aanspreekpunt

¹¹ <https://nos.nl/artikel/2370751-cbs-voor-het-eerst-sinds-2016-stijgt-aantal-ontvangers-bijstand-weer.html>, 1 maart 2021.

¹² <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/37789ksz>, 4 maart 2021.

voor de ambtsdrager en andere betrokkenen rondom dit onderzoek en informeert regelmatig de projectleider van het thema Armoede, communicatieadviseur, omgevingsmanager, betrokken senior en het sectorhoofd. Deze rol zal worden ingevuld door drie onderzoekers (in ieder geval [redacted] zal deze rol op zich nemen, mogelijk voor het eerste deelonderzoek naar statushouders). De projectleider/programmamanager van het thema Armoede zal de individuele trekkers/projectleiders begeleiden.

- Projectleden (allen 1,5 dag per week): onderzoekers uit de sectoren WIO en VMM en een klachtbehandelaar van het OP. In het team zitten in ieder geval [redacted], [redacted], [redacted], [redacted] en [redacted] (vanaf eind Q3 2021). We vragen nog een onderzoeker uit de sector VMM om deel te nemen aan het deelonderzoek naar statushouders en een klachtbehandelaar van het OP.
- Sectorhoofd: periodiek betrokken, zie planning. [redacted] wordt door de trekker/projectleider regelmatig in bila's op de hoogte gehouden van de voortgang. Als er tussentijds aandachtspunten zijn en koerswijzigingen, dan stemt de trekker/projectleider dit na bespreking in het projectteam met [redacted] af en wordt daarna de vervolgstap besproken.

De verdeling van de werkzaamheden wordt door het projectteam nader bepaald. Wekelijks vindt er een voortgangsoverleg plaats met het projectteam onder leiding van de trekker/projectleider.

Planning en begroting

We hebben de planning uitgewerkt voor het eerste deelonderzoek naar statushouders. Voor de twee hierop volgende deelonderzoeken zal de betrokken trekker/projectleider t.z.t. een meer gedetailleerde planning maken, vergelijkbaar met onderstaande. Vooralsnog hebben we van deze deelonderzoeken alleen de mijlpalen opgenomen. De momenten waar Reinier een rol heeft zijn grijs weergegeven.

Planning eerste deelonderzoek:

Wat	Wanneer	Wie
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreken projectplan met ambtsdrager • Schriftelijke opening onderzoek • Kick off projectteam 	April 2021	Trekker/projectleider, Reinier, [redacted] [redacted] Trekker/projectleider, [redacted] Trekker/projectleider, team
<ul style="list-style-type: none"> • Literatuur- en dossieronderzoek • Gesprekken met betrokken instanties • Interne afstemming 	Mei 2021	Trekker/projectleider, team Idem Trekker/projectleider, [redacted] [redacted], projectleider thema Armoede
<ul style="list-style-type: none"> • Literatuur- en dossieronderzoek • Gesprekken met betrokken instanties • Gesprekken met burgers • Interne afstemming 	Juni 2021	Trekker/projectleider, team Idem Idem Trekker/projectleider, [redacted] projectleider thema Armoede
<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken met betrokken instanties • Gesprekken met burgers • Schrijven rapport • Interne afstemming 	Juli 2021 (rekening houden met vakanties projectteam)	Trekker/projectleider, team Idem Idem Trekker/projectleider, [redacted] [redacted], projectleider thema Armoede
<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken met betrokken instanties 	Augustus 2021 (rekening houden met vakanties projectteam)	Trekker/projectleider, team

<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken met burgers • Schrijven rapport • Interne afstemming 		Idem Idem Trekker/projectleider, ██████████ projectleider thema Armoede
<ul style="list-style-type: none"> • Schrijven rapport • Interne afstemming 	September 2021	Trekker/projectleider, team Trekker/projectleider, ██████████
<ul style="list-style-type: none"> • Schrijven rapport • Bespreken eerste concept (inclusief voorlopige conclusie en aanbevelingen) met sectorhoofd • Organiseren van twee rondetafelbijeenkomsten met intermediairs en overheidsinstanties • Bespreken eerste concept met ambtsdrager • Interne afstemming 	Oktober 2021	Trekker/projectleider, team Trekker/projectleider, team, ██████████ projectleider thema Armoede Trekker/projectleider Trekker/projectleider, team, Reinier, ██████████, projectleider thema Armoede Trekker/projectleider, ██████████
<ul style="list-style-type: none"> • Twee rondetafelbijeenkomsten • Rapport (inclusief definitieve conclusie en aanbevelingen) bespreken met ambtsdrager • Laatste aanpassingen en puntjes op de i • Rapport naar de vormgever 	November 2021	Trekker/projectleider, team, Reinier, notulist Trekker/projectleider, team, Reinier, ██████████, projectleider thema Armoede Trekker/projectleider, team Trekker/projectleider
<ul style="list-style-type: none"> • Ontvangst voorstel vormgever en correcties aan vormgever doorgeven • Publicatie rapport 	December 2021	Trekker/projectleider, team Trekker/projectleider, ██████████

Planning tweede en derde deelonderzoek en visiestuk:

Wat	Wanneer	Wie
• Start tweede onderzoek	Juli 2021	Trekker/projectleider, team
• Start derde onderzoek	November 2021	Trekker/projectleider, team
• Publicatie tweede onderzoek	Maart 2022	Trekker/projectleider, ██████████
• Start schrijven visiestuk	April 2022	Trekker/projectleider, team
• Publicatie derde onderzoek	Juni 2022	Trekker/projectleider, ██████████
• Publicatie visiestuk	Zomer 2022	Projectleider Armoede, ██████████

Begroting:

Wat	Kosten
Opmaak rapporten en visiestuk (4 x € 3.000)	€ 12.000,-
Rondetafels	€ 3.000,-
Infographics/interviews	€ 5.000,-
Onvoorzien	€ 3.000,-
Totaal	€ 23.000,-

6. Communicatie

- Nieuwsbericht met aankondiging start onderzoek op externe website en NoHow met daarbij verwijzing naar Ombudsagenda 2021 (onderzoek is opgenomen in media-agenda C&O met start in april 2021). In het nieuwsbericht geven we de scope aan van het volledige onderzoek, dus de drie deelonderzoeken en het visiestuk. Mogelijk publiceren we hierbij ook (een verkorte versie van) het projectvoorstel, dit in overleg met C&O.
- Mogelijk Telegraaf column met casus die typerend is voor problematiek en aankondiging start onderzoek (denk ook aan eventuele oproep aan burgers die in dergelijke situaties zitten en wiens verhalen we kunnen gebruiken in ons rapport).
- Gedurende het onderzoek aandacht blijven genereren voor het onderzoek met posts op onze social media (bv. n.a.v. gesprekken).
- Nieuwsberichten op externe website en NoHow met eindproducten.
- Aanbieding rapporten en visie aan betrokken minister en staatssecretaris middels zorgenbrief (verdere acties hangen af van aanpak en uitkomst). M.b.t. publicatiedatum rekening houden met ingeplande AO's van Cie SZW waarin problematiek aan de orde kan komen.
- Eventuele aanvullingen op bovenstaand zijn afhankelijk van de uiteindelijke aanpak.

Hieronder gaan wij kort in op de kenmerken van de drie doelgroepen en mogelijke voorbeelden van knelpunten die zij ervaren.

Bijstandsgerechtigden

Als je denkt aan burgers op het sociaal minimum, dan denk je meestal als eerste aan mensen die in de bijstand zitten. We willen de bijstandsgerechtigden daarom als doelgroep meenemen in dit onderzoek. Recent is de situatie in het nieuws geweest van een mevrouw die bijstand ontvangt in de gemeente Wijdmeren. Zij ontving wekelijks boodschappen van haar moeder. Toen de gemeente hier achter kwam is haar uitkering deels teruggevorderd. Dit komt doordat ze de inlichtingenplicht heeft geschonden en doordat ze geen (verifieerbaar) inzicht heeft verschaft in de waarde en de frequentie van de boodschappen. Hierdoor kon de gemeente het recht op bijstand niet vaststellen. In dat geval ligt de bewijslast voor de precieze omvang van het recht op bijstand bij de uitkeringsgerechtigde. De staatssecretaris van SZW heeft recent aangegeven dat hij actief wil inventariseren waar (onderdelen van) regelgeving in de praktijk te hard uitpakken. Op het terrein van de Participatiewet wordt in ieder geval gekeken naar de terugvorderingsplicht (bij schending van de inlichtingenplicht).¹³

Verder blijkt uit onderzoek van het Nibud *"dat de huidige inkomensondersteuningsmaatregelen niet geschikt zijn voor de maatschappij van nu."*¹⁴ Ze zijn voor aanvrager en verstrekker onvoldoende en te ingewikkeld om mee te werken. Hierdoor komen tienduizenden inwoners maandelijks tientallen euro's tekort, waardoor zij geldproblemen krijgen." Het Nibud adviseert daarom de bijstand en het minimumjeugdloon te verhogen en te zorgen voor een systeem van inkomensondersteuning dat toegesneden is op de huidige samenleving.¹⁵

AOW'ers

De groep AOW'ers valt onder één van onze prioritaire doelgroepen, namelijk de oudere mantelzorgers en alleenstaande ouderen. In dit onderzoek willen we echter alle burgers meenemen die afhankelijk zijn van AOW en geen aanvullend pensioen hebben. De doelgroep voor dit onderzoek is dus breder dan onze prioritaire doelgroep. De kenmerken die gelden voor de prioritaire doelgroep zijn echter ook voor een groot deel toepasbaar op de totale groep AOW'ers. Namelijk dat zij beschikken over onvoldoende (digitale) vaardigheden om de juiste informatie en (digitale) loketten te vinden en onvoldoende kennis hebben van (nieuwe) rechten en regelingen. Obstakels om hulp te vragen zijn: problemen met het formuleren van de vraag, wantrouwen tegenover de overheid, inschikkelijkheid en gebrek aan assertiviteit. Ook ontbreekt het hen aan een 'algemeen loket' voor elke 'eerste stap' richting de overheid.

De overheid heeft de AOW-leeftijd vanaf 2013 stapsgewijs verhoogd. Het idee hierachter is de arbeidsparticipatie van ouderen te verhogen en de uitkeringslasten te verlagen. De hoogte van de AOW hangt af van de woonsituatie (of iemand alleen woont of samen). De SVB controleert of het klopt wat iemand heeft doorgegeven en men kan dan ook te maken krijgen met een inspectie en een korting op de uitkering.¹⁶

Naast de AOW bestaan er aanvullende regelingen voor specifieke categorieën ouderen, bv. de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO). Deze regeling is voor ouderen die onvoldoende inkomen of vermogen hebben om in hun levensonderhoud te voorzien. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die geen volledige AOW-rechten hebben opgebouwd in de jaren dat zij werkten. Uit onderzoek van de Algemene Rekenkamer (AR) blijkt dat 48 tot 56% van deze ouderen de aanvulling AIO niet krijgt, terwijl zij er wel recht op hebben. Dat zijn 34.000 tot 51.000 huishoudens van één of meer

¹³ <http://download.parlementaireinformatie.nl.s3.amazonaws.com/2021/02%20February/kst-968292.pdf>, 19 januari 2021.

¹⁴ Recent kwam er een interessante casus voorbij, die nu op het OP ligt; over een (autistische) alleenstaande bijstandsmoeder met een kind dat ook beperkingen heeft. Zij geeft onder meer aan dat ze al jaren niet rondkomt van de bijstand.

¹⁵ Nibud: Verhoog bijstand en minimumjeugdloon, Persbericht, 2 november 2020.

¹⁶ Zie bv. het bericht 'Helpende tachtiger 'gestraft' door Rijk', De Stentor ed. Zwolle, 10 maart 2021, over een man die twee mensen in nood heeft willen helpen door tijdelijk kamers te verhuren, maar zich gestraft voelt door de SVB.

personen.¹⁷ Ook blijkt uit het onderzoek van de AR dat ongeveer 31.000 oudere Surinaamse Nederlanders een AOW-gat hebben. Dit komt doordat de jaren tussen de invoering van de AOW in 1956 en de Surinaamse onafhankelijkheid in 1975 niet meetellen voor Surinaamse Nederlanders die naar Nederland zijn gekomen.¹⁸

Statushouders

Statushouders vormen een kwetsbare groep als gevolg van specifieke, complexe problematiek zoals gebrekkige taalbeheersing, cultuurverschillen, problemen rondom verblijf en gezinshereniging en psychische en fysieke problemen. Statushouders kunnen met dezelfde problemen geconfronteerd worden als andere kwetsbare burgers, maar zijn door hun specifieke omstandigheden extra kwetsbaar.¹⁹

Volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau zijn de verschillen in arbeidsparticipatie tussen mensen met en zonder migratieachtergrond groot en hardnekkig.²⁰ Eind 2020 werkte 61% van de mensen met een niet-westerse migratieachtergrond (15-74 jaar). Bij mensen zonder migratieachtergrond was dit 69%. Zodra vluchtelingen een verblijfsvergunning hebben gekregen in Nederland mogen zij gewoon aan het werk.

Sommigen werken meteen, maar de meesten nog niet: na twee jaar is 7 procent van de vluchtelingen tussen de 18 en 64 jaar die in 2014 een verblijfsvergunning kreeg aan het werk.²¹ De eerste jaren van hun verblijf zijn de meesten ook nog druk met de verplichte inburgering. In de praktijk blijkt het - ook na een succesvol doorlopen inburgeringstraject - vaak lastig voor statushouders om een (fulltime) baan te vinden. Een taalachterstand, mentale of fysieke gezondheidsproblemen, gebrek aan opleiding en sociaal netwerk zorgen ervoor dat de statushouders minder vaak werk hebben. Ook onbekendheid en vooroordelen bij werkgevers kunnen meespelen.²² Verder maken een gebrek aan basiskennis over het Nederlandse financiële systeem en een slechte financiële startpositie (bijvoorbeeld een schuld bij DUO) het voor statushouders extra moeilijk om zelfredzaam te zijn. Zij zijn vanwege hun kwetsbare kenmerken erg afhankelijk van goede begeleiding van gemeenten en maatschappelijke organisaties. Vooral in het begin, na aankomst in de gemeente, is intensieve begeleiding nodig om statushouders op weg te helpen. Deze maatschappelijke begeleiding qua inhoud en duur sluit niet altijd aan bij wat statushouders nodig hebben.²³

Verder zijn er op het gebied van huisvesting en inburgering de nodige problemen bij gemeenten. Door woningtekort is het voor gemeenten lastig om passende woonruimte te vinden voor statushouders.²⁴ Deze statushouders verblijven daarom vaak eerst nog in asielopvang. Daar ontvangen zij leefgeld om in hun levensonderhoud te voorzien. Pas als zij zelfstandig in een gemeente wonen, kunnen ze een bijstandsuitkering aanvragen. Met de invoering van de nieuwe inburgeringswet krijgen gemeenten meer regie, waardoor mogelijk de problemen die hier spelen deels worden opgelost. De inwerkingtreding van de nieuwe Wet inburgering is echter uitgesteld tot januari 2022. De Nationale ombudsman heeft zijn zorgen geuit wat dit betekent voor de huidige groep inburgeraars.²⁵ In de nieuwe inburgeringswet is het idee neergelegd dat gemeenten de mogelijkheid krijgen om statushouders financieel te ontzorgen. Dit houdt in dat gemeenten de vaste lasten betalen zoals huur, energiekosten en verplichte verzekeringen, en de statushouders ontvangen wat er over is en de toeslagen. Voor zover wij weten is het nog de vraag of deze methode verplichtend kan worden opgelegd.

¹⁷ Algemene Rekenkamer (2019), *Ouderdomsregelingen ontleed*, Den Haag: Algemene Rekenkamer.

¹⁸ https://www.tweedekamer.nl/debat_en_vergadering/uitgelicht/overleg-over-aow-onderwerpen, 3 maart 2021.

¹⁹ Zie rapport '[Financiële Zelfredzaamheid van statushouders; een proces van begeleid loslaten](#)', Inspectie SZW, juni 2019.

²⁰ <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2020/10/15/kansrijk-integratiebeleid-op-de-arbeidsmarkt>

²¹ <https://nos.nl/artikel/2283178-lukt-het-vluchtelingen-om-hier-een-baan-te-vinden-dit-zijn-de-cijfers.html>

²² <https://nos.nl/artikel/2283178-lukt-het-vluchtelingen-om-hier-een-baan-te-vinden-dit-zijn-de-cijfers.html>

²³ Zie rapport '[Financiële Zelfredzaamheid van statushouders; een proces van begeleid loslaten](#)', Inspectie SZW, juni 2019.

²⁴ <https://nos.nl/artikel/2364049-na-jaren-van-rust-moeten-gemeenten-opeens-duizenden-statushouders-onderbrengen.html>

²⁵ <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2020/nog-steeds-een-valse-start-voor-huidige-groep-inburgeraars>