

**nationale  
ombudsman**



**veteranen  
ombudsman**



de Kinderombudsman.



# Ombudsagenda 2021

# Inhoudsopgave

## Inleiding 3

### 1 Fundamentele rechten 4



- Ombudsvisie behoorlijk gebruik data en algoritmes 4
- Detentie in Caribisch Nederland 4
- Huisvestingsproblematiek 4
- De maatschappelijke agenda 2021 volgens kinderen 5
- Positie van vluchtelingen in Caribisch Nederland 5
- Klachtbehandeling bij etnisch profileren 5



### 2 Participatie en invloed 6

- De decentralisaties bekeken vanuit burgerperspectief 6
- Het beste besluit voor het kind (toolkit toepassing 3IVRK) 6

### 3 Toegang tot voorzieningen 7



- Onderbenutting voorzieningen 7
- De begeleiding van ex-amv's naar zelfstandigheid 7
- Ondersteuning van mantelzorgers 7
- Leerpunten uit de coronacrisis 8
- Vervolg MijnOverheid 8
- Onderzoek naar opvang van veteranen bij acute nood 8
- Terugblik onderzoek re-integratie Defensie 9
- Klachtafhandeling door Gecertificeerde Instellingen (GI's) 9

### 4 Armoede 10



- Armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen in Caribisch Nederland 10
- Aandacht voor sociale minima 10
- Zzp'ers en schuldhulpverlening 11

### 5 Leefbaarheid 12



- Omgevingswet 12
- Energietransitie 12
- Gevolgen gaswinning Groningen 13
- Infrastructuur Caribisch Nederland 13

## Inleiding



2020 was een jaar anders dan anders. De coronacrisis veranderde het dagelijks leven van iedereen. Veel burgers hadden de overheid extra hard nodig. Ondernemers voor financiële ondersteuning, mensen die hun baan zijn verloren voor een uitkering en kinderen voor een laptop om online onderwijs te kunnen krijgen. Tegelijkertijd was voor veel burgers de overheid moeilijker te bereiken. Loketten werden gesloten; dienstverlening van de overheid was opeens niet beschikbaar.

Behoorlijk overheidshandelen zoals toegankelijkheid, verantwoordelijkheid en betrouwbaarheid komen in crisistijd onder een vergrootglas te liggen. Sommige processen lopen opeens spaak, terwijl andere met stoom en kokend water opeens wel mogelijk zijn, omdat in crisistijd regels soepeler toegepast kunnen worden. Eens te meer blijkt hoe belangrijk het is dat de overheid eenduidig communiceert. Onduidelijkheid over wat wel of niet mag, meten met twee maten; het leidt snel tot onrust onder burgers. Zeker in een tijd die toch al veel onzekerheid met zich meebrengt.

In 2021 blijven we alle burgers, volwassenen, kinderen en veteranen, op weg helpen als het misgaat tussen hen en de overheid; al dan niet als gevolg van de coronacrisis. Dat doen we door ze het juiste loket te wijzen, advies te geven, te bemiddelen en onderzoek te doen. Daarnaast blijven we overheden uitdagen anders te kijken naar hun werk en dienstverlening. Zodat zij in alles wat zij doen het perspectief en de belangen van burgers op het netvlies houden.

In deze Ombudsagenda 2021 laten we zien op welke onderwerpen we ons komend jaar in het bijzonder willen gaan richten. De inhoudelijke thema's zijn hetzelfde als vorig jaar. Ze zijn nog net zo relevant en misschien wel relevanter door de coronacrisis en de maatschappelijke gevolgen ervan.

Binnen het thema *Fundamentele rechten* komen we in 2021 o.a. met een onderzoek naar de actuele kwestie van etnisch profileren en de klachtbehandeling daarover. Verder zoomen we in op huisvesting: een prangend maatschappelijk probleem voor veel verschillende groepen burgers en kinderen, terwijl het hebben van passende huisvesting zo cruciaal is om mee te kunnen doen in de samenleving.



Binnen het thema *Participatie en invloed* gaan we in 2021 o.a. kijken naar de decentralisaties die voor veel burgers niet blijken te hebben gebracht wat ervan werd verwacht. Als lokale ombudsman voor driekwart van de gemeenten wil de Nationale ombudsman kijken hoe burgers hun invloed kunnen uitoefenen bij taken die overgedragen worden naar gemeenten.

Bij *Toegang tot voorzieningen* richten we ons o.a. op vele verschillende onderwerpen, van mantelzorgers tot de opvang van veteranen bij acute nood en klachtafhandeling bij gecertificeerde instellingen. Verder gaan we kijken naar onderbenutting van voorzieningen. Doet de overheid altijd voldoende om ervoor te zorgen dat burgers ook daadwerkelijk gebruikmaken van de voorzieningen die er speciaal voor hen zijn?

Ook *Armoede* is een thema dat door de coronacrisis hoog bij ons op de agenda staat. Zo gaan we o.a. kijken naar de toegang tot schuldhulpverlening voor zzp'ers, naar mensen rond het sociaal minimum en onderzoeken we verder hoe het staat met de armoede in Caribisch Nederland, ditmaal onder alleenstaande ouders en hun kinderen.

Binnen het thema *Leefomgeving* houden we aandacht voor de gevolgen van de gaswinning in Groningen maar ook voor de energietransitie waar we waken voor de borging van het burgerperspectief.



Als Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman zullen we het komend jaar blijven onderzoeken, monitoren en benadrukken dat de overheid er ook echt is en moet zijn voor alle burgers: voor volwassenen, voor kinderen en voor veteranen.



# 1 Fundamentele rechten

De Nationale ombudsman en Kinderombudsman gaan zich, net als in voorgaande jaren, ook in 2021 volledig inzetten voor de fundamentele (kinder)rechten. Tijdens de coronacrisis zijn er veel publieke discussies geweest over allerlei fundamentele rechten, van zowel volwassenen als kinderen en jongeren. Denk aan privacy, volksgezondheid, demonstratie en bewegingsvrijheid. Maar ook 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 deze rechten van burgers, ongeacht hun leeftijd, in relatie tot overheidshandelen onverminderd relevant.

## Ombudsvisie behoorlijk gebruik data en algoritmes

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. Data en algoritmegebruik kunnen de afstand tussen burger en overheid echter 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. Met een visie van de ombudsman op wat de burger mag verwachten van de overheid bij data en algoritmegebruik, wil hij bijdragen aan het (behouden van) vertrouwen van burgers in de overheid.



## Detentie in Caribisch Nederland

Burgers – onder wie ook veel jongvolwassenen – die op Saba of Sint Eustatius wonen en veroordeeld worden tot een gevangenisstraf, moeten naar de penitentiaire inrichting (PI) op Bonaire. Op Saba en Sint Eustatius is namelijk geen PI. Dat betekent dat zij ver van hun familie zijn: 800 kilometer. Dit heeft impact op de gedetineerde en zijn recht op gezinsleven gedurende zijn straf. Na het uitzitten van de straf, is re-integratie belangrijk voor onder meer de sociaal-economische situatie van de ex-gedetineerde. Een re-integratietraject zou wel mogelijk zijn op het eiland van herkomst.

In dit onderzoek wil de Nationale ombudsman een beeld krijgen van wat de impact is van detentie op een ander eiland dan het eiland van herkomst en wat dat betekent voor de gedetineerden. Daarnaast kijkt de ombudsman naar de re-integratiemogelijkheden na afloop van de straf en de effecten daarvan op terugkeer in de samenleving.

Detentie in Caribisch Nederland omvat meer dan de eilanden Saba, Sint Eustatius en Bonaire. De ombudsman werkt op dit onderwerp samen met de ombudsmannen van Curaçao en Sint Maarten.

## Huisvestingsproblematiek

Huisvesting is essentieel om mee te kunnen doen in de samenleving. In onze Grondwet en in verschillende internationale verdragen staat dat de overheid verplicht is zich hiervoor in te spannen.

Voor veel mensen in onze samenleving is het nog altijd moeilijk om woonruimte te vinden. Het ontbreken van woonruimte staat vaak niet op zichzelf, vaak speelt er meer: zoals schulden en armoede, psychische en lichamelijke gezondheid en veiligheid.

De afgelopen jaren hebben de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman huisvestingsproblemen aangekaart, bijvoorbeeld de problematiek van zelfredzame adreslozen en de effecten van huisvestingsproblemen voor kinderen. Samen met de lokale (kinder) ombudsmannen hebben zij de Rijksoverheid aangesproken op haar verantwoordelijkheid





rond het tekort aan woningen. Met plannen van aanpak en extra financiële middelen werkt de overheid aan uitbreiding van het aantal woningen in de toekomst. Ook in 2021 gaat de Nationale ombudsman aandacht besteden aan de krappe woningmarkt. Wat is de rol hierin van de overheid en verschillende instanties? En wat mogen burgers op grond daarvan verwachten van de overheid?

De ombudsman heeft onder meer aandacht voor nieuwe statushouders. Zij hebben recht op zelfstandige huisvesting, maar moeten daar lang op wachten. In de tussentijd moeten zij in een azc blijven wonen. Dit leidt tot opstopping in de opvanglocaties voor asielzoekers en belemmert een goede inburgering.

Ook remigranten – Nederlanders die na emigratie weer terugkeren naar Nederland – lopen tegen problemen aan rond woonruimte. Datzelfde geldt voor gezinnen met kinderen die door omstandigheden op zoek moeten naar een nieuw huis. Dan zijn ook de rechten van het kind in geding. De Nationale ombudsman kijkt daarom samen met de Kinderombudsman welke rol de overheid in die situaties moet vervullen.



### **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. In mei en november 2020 zijn hierover twee rapporten gepubliceerd. De Kinderombudsman zal in 2021 verschillende verantwoordelijke partijen aanspreken, die naar aanleiding van de resultaten in actie moeten komen.

Voor het Caribisch deel van Nederland worden de resultaten in 2021 gepresenteerd. De bevindingen – voor zowel het Europese als het Caribische deel van Nederland – neemt de Kinderombudsman mee om kinderrechtenproblemen in kaart te brengen en aan te pakken.

### **Positie van vluchtelingen in Caribisch Nederland**

De Nationale ombudsman gaat de situatie van vluchtelingen in Caribisch Nederland in kaart brengen. Een belangrijke groep zijn de vluchtelingen uit Venezuela die naar Bonaire komen. Om hoeveel mensen het gaat, onder welke omstandigheden zij daar verblijven en of zij toegang hebben tot de noodzakelijke voorzieningen en procedures, is onduidelijk. Over de vluchtelingenproblematiek in Caribisch Nederland onderhoudt de ombudsman contact met de andere ombudsmannen in het Caribisch gebied.

### **Klachtbehandeling bij etnisch profileren**

In 2020 is de Nationale ombudsman een onderzoek gestart naar de wijze waarop overheden omgaan met klachten over etnisch profileren. Het is belangrijk dat burgers die zich etnisch geprofileerd voelen, worden gehoord en dat hun klacht op een behoorlijke manier wordt behandeld.

Aanleiding van dit onderzoek zijn gesprekken met overheidsinstanties die een opsporingstaak hebben bij 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 belangrijk vinden. Er is een burgermeldpunt geopend en zijn er gesprekken gevoerd met burgers en ambtenaren.

De bevindingen van dit onderzoek zullen leiden tot een helder kader voor de behandeling van klachten over etnisch profileren.





## 2 Participatie en invloed

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid burgers de kans geeft om invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. Burgers willen goed worden geïnformeerd over beslissingen die impact hebben en waarbij zij een belang hebben. Op deze manier kunnen zij de afweging maken of zij willen meepraten en invloed willen uitoefenen op keuzes van de overheid. Voor kinderen is dit een recht dat expliciet is opgenomen in het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Zo kunnen zij hun mening uiten, met (de gevolgen van) de beslissingen rekening houden en voelen zij zich niet overvallen. Voor de Kinderombudsman is dit daarom ook een cruciaal thema.

Binnen dit thema heeft de Nationale ombudsman zich met name gericht op participatie en invloed op het gebied van de directe leefomgeving. Dit jaar willen beide ombudsmannen ook aandacht vragen voor participatie en invloed op het gebied van andere onderwerpen. In het publieke debat is bovendien meerdere malen opgeroepen om jongeren actief te betrekken bij beleid en maatregelen. Burgerparticipatie daagt de overheid uit nieuwe manieren te vinden om burgers met hun belangen, kennis en ervaring zo goed mogelijk te laten participeren.

### De decentralisaties bekeken vanuit burgerperspectief

De afgelopen vijftien jaar zijn meerdere taken van de Rijksoverheid gedecentraliseerd – van natuurbeleid en Woningwet, tot Jeugdwet en Participatiewet. In 2020 zijn door diverse organisaties evaluaties uitgevoerd. De uitkomsten zijn niet altijd rooskleurig. De verwachting is vaak dat decentralisaties tot meer maatwerk voor burgers en differentiatie in lokaal beleid leiden. Gemeenten staan immers dicht bij de burger dan het Rijk en weten beter bij hun belangen aan te sluiten. In de praktijk blijkt dit niet altijd te lukken.

Effectief inspelen op lokale wensen en problemen kan niet zonder een actieve inbreng en invloed van inwoners, zowel bij het formuleren als bij de aanpak. De Nationale ombudsman gaat in 2021 naar de toekomst kijken en de decentralisaties specifiek bekijken vanuit burgerperspectief: hoe kan de overheid bij overdracht van taken borgen dat de burger invloed kan uitoefenen op enerzijds beleid en uitvoering, en anderzijds op zijn of haar eigen situatie? Met daarbij speciale aandacht voor de uitbesteding van publieke taken aan private partijen door decentralisaties.

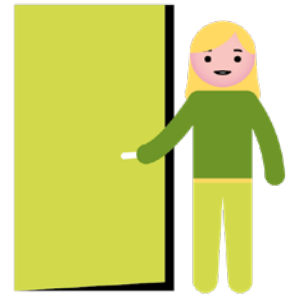
Het gaat dan bijvoorbeeld om de verstrekking van hulpmiddelen op grond van de Wmo, jeugdhulp, huishoudelijke hulp en begeleiding. De vraag die de ombudsman daarbij wil onderzoeken is: wat is de rol van de lokale overheid als regiehouder als de directe verantwoordelijkheid voor bepaalde taken niet meer juridisch is afgebakend? Oftewel: waar kan een burger terecht als hij zeggenschap wil of een klacht heeft over private organisaties die publieke taken uitvoeren?

### Het beste besluit voor het kind (toolkit toepassing 3IVRK)

De Kinderombudsman moet bevorderen 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. Volgens dit artikel moet wat het beste besluit is voor het kind vooropgesteld worden. Bij dit meerjarenproject worden professionals en beleidsmakers ondersteund bij het nemen van besluiten conform de lijn van het Kinderrechtenverdrag. 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. In 2021 worden deze pilots verder uitgerold, nadat deze in 2020 vertraagd zijn door de coronamaatregelen. De uitkomsten van de pilots dragen bij aan het nader vormgeven van de handreiking. Ook brengt de Kinderombudsman de handreiking verder onder de aandacht bij iedereen die beslissingen neemt die invloed hebben op de toekomst van een kind.





### 3 Toegang tot voorzieningen

De afgelopen jaren hebben de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman 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. Wetten en regels bieden allerlei mogelijkheden die voor een groot deel van de burgers goed werken, maar niet voor alle burgers.

Dat komt doordat hun situatie complexer is, zoals blijkt uit het onderzoek naar Passend onderwijs van de Kinderombudsman, of door minder zelfredzaamheid, zoals in het onderzoek Borg de Zorg van de Nationale ombudsman naar voren kwam. Deze, meer kwetsbare, groepen dreigen buiten de boot te vallen. Speciaal voor hen blijft het belangrijk de knelpunten te signaleren en oplossingsrichtingen aan te dragen. Zo speelt bijvoorbeeld de vraag in hoeverre mensen voldoende gebruikmaken van de voorzieningen waarop zij recht hebben.

De coronacrisis heeft duidelijk gemaakt dat voor sommige groepen meer mogelijk was, bijvoorbeeld de tijdelijke opvang van dak- en thuislozen. Voor andere groepen gold juist dat zij niet of minder gebruik konden maken van voorzieningen (minder Wmo-voorzieningen en jeugdhulp bijvoorbeeld, of geen fysiek onderwijs). Omdat de coronacrisis nog niet voorbij is, blijft het 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 ook invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid en toegankelijkheid van voorzieningen.



#### Onderbenutting voorzieningen

Voor veel burgers zijn de regels en regelgeving van de overheid nog ingewikkeld, zo blijkt uit allerlei klachten, signalen en onderzoeken. Hierdoor maken burgers mogelijk geen gebruik van voorzieningen waar zij wel recht op hebben. De vraag is of de overheidsinstanties voldoende doen om ervoor te zorgen dat met name kwetsbare burgers de beschikbare voorzieningen benutten. In hoeverre is de overheid proactief in het aanbieden van toegang tot voorzieningen?

De Nationale ombudsman gaat in 2021 onderzoek doen naar de benutting van voorzieningen, en zoomt in op de voorzieningen voor ouderen – zoals de aanvullende inkomensvoorziening ouderen. Hoe komen ouderen te weten of ze van een voorziening gebruik kunnen maken en heeft dat invloed op de mate waarin voorzieningen worden aangevraagd of verstrekt? Op basis van dit onderzoek gaat de ombudsman goede voorbeelden en verbeterpunten benoemen, rond bijvoorbeeld informatieverstrekking en ketensamenwerking.

#### De begeleiding van ex-amv's naar zelfstandigheid

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hebben in 2019 samen de '18-/18+ problematiek' verkend. Op basis daarvan is besloten 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+ groot: 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. We gaan vooral in gesprek met amv's zelf en met gemeenten, die vanaf 18 jaar voor deze jongvolwassenen verantwoordelijk zijn.

#### Ondersteuning van mantelzorgers

De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren aandacht gevraagd voor de knelpunten bij toegang tot, kwaliteit en kosten van zorg en ondersteuning. Daarbij constateerde hij onder andere dat mantelzorgers steeds zwaarder belast lijken te raken. Dit komt onder meer doordat ouderen langer thuis blijven wonen en door bezuinigingen van gemeenten, waardoor meer

taken, zoals huishoudelijke hulp en begeleiding, op hun schouders terechtkomen. Deze belasting werd nog vergroot tijdens de coronacrisis, waarin veel zorg is afgeschaald.

Voor alle mantelzorgers geldt dat hun zorgtaak impact heeft op hun persoonlijke leven, hun mogelijkheden om scholing te volgen of arbeid te verrichten, hun financiën, de kans om af en toe rust te nemen. De Nationale ombudsman riep in het rapport 'Blijvende zorg' de overheid op om bijzondere aandacht te besteden aan de ondersteuning van extra kwetsbare personen en hun mantelzorgers. Ook de Kinderombudsman constateerde eerder in het rapport 'Hoor je mij wel?' dat jonge mantelzorgers ondersteuning missen om de mantelzorg draagbaar te houden.

Mantelzorgers hebben een belangrijke rol en willen hun tijd daarbij besteden aan hun naasten. Zij kunnen dat alleen blijven doen, als zij voldoende ondersteuning krijgen. In 2021 zal de Nationale ombudsman middels gesprekken met mantelzorgers, belangenorganisaties, wetenschap en overheid de ontwikkelingen rond de ondersteuning van mantelzorgers kritisch tegen het licht houden en aandacht vragen voor concrete verbeteringen.

### Leerpunten uit de coronacrisis

Met lef en creativiteit heeft de Rijksoverheid tijdens de coronacrisis allerlei noodmaatregelen ingevoerd. En aangepast als bleek dat burgers buiten de boot vielen of in de knel kwamen. Ondanks dat de Nationale ombudsman signalen en vragen van burgers ontvangt over de bereikbaarheid van de overheid, de aangepaste dienstverlening en onduidelijkheid over de maatregelen, blijkt tegelijkertijd tijdens de crisis meer mogelijk dan aanvankelijk werd gedacht. Er wordt snel gewerkt, over grenzen heen gekeken, *out of the box* gedacht, maatwerk geleverd, goed samengewerkt en met regels wordt soepel omgegaan.

In 2021 willen we kijken naar wat er juist goed ging in de dienstverlening van de overheid aan de burgers tijdens de coronacrisis. Wat bleek onder hoge druk nu ineens wel te kunnen? Denk aan daklozen die een kamer tot hun beschikking kregen en zo tot rust kwamen om hun eigen leven weer op orde te krijgen. Ondernemers die zich gesteund voelen door de snelle toegang tot financiële compensatiemaatregelen. In dit onderzoek kijken we naar hoe we kunnen voortbouwen op die positieve ervaringen – ook buiten crisistijd. Wat bleek nodig op de verschillende overheidsniveaus voor een toegankelijke en verantwoordelijke overheid: geld, professionele ruimte, andere structuren?



### Vervolg MijnOverheid

De Nationale ombudsman heeft in 2017 onderzoek gedaan naar MijnOverheid. Toen kwamen er knelpunten naar boven rond de mogelijkheden voor burgers om te kiezen voor niet-digitale communicatie, voor burgers die wel digitaal willen communiceren, maar het systeem te ingewikkeld vinden en voor professionals en naasten die digitaal zaken willen doen voor kwetsbare mensen. In de ombudsvisie digitalisering benoemde de ombudsman vervolgens vier uitgangspunten bij digitalisering van de overheid; neem verantwoordelijkheid, wees toegankelijk, wees oplossingsgericht en wees gebruiksvriendelijk.



De ombudsman blijft regelmatig signalen ontvangen over de digitale toegankelijkheid. Daarom zet hij in 2021 op een rij welke verbeteringen de overheid sinds 2017 heeft doorgevoerd rond MijnOverheid en DigiD en welke knelpunten er (nog altijd) zijn.

### 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 een veteraan in acute nood. Hoewel het Veteranenloket een 24/7 functie heeft met onder andere maatschappelijk werk en zorgcoördinatie, 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 opgelegd tijdelijk 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 veteraneninloophuizen 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: Kunnen in het huidige zorgsysteem veteranen in acute nood worden opgevangen? 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.



### **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 langer duren dan twee jaar, legt het UWV aan Defensie alsnog een loonsanctie op.

Zowel de Nationale ombudsman als de Veteranenombudsman ontving 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 rondetafelgesprek 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 stelde de Veteranenombudsman aan Defensie én het UWV voor om samen te onderzoeken hoe maatwerk toegepast kan worden binnen de Veteranenwet en de Wet verbetering poortwachter. In 2021 volgt een terugblik op dit onderzoek om vast te stellen of de kennis, ondersteuning en regie daadwerkelijk zijn verbeterd.

### **Klachtafhandeling door Gecertificeerde Instellingen (GI's)**

De Kinderombudsman en de Nationale ombudsman ontvangen al langere tijd klachten over de klachtafhandeling bij Gecertificeerde Instellingen (GI's). In 2021 vindt er daarom een verdiepende analyse van deze klachten plaats om de klachtafhandeling binnen deze instellingen te verbeteren.





## 4 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. Vaak houdt die armoede bij deze groepen langdurig aan. Bij een crisis zijn zij extra gevoelig voor het verlies van hun baan. De coronacrisis heeft deze groepen dan ook extra hard getroffen. Daardoor wordt de komende tijd een forse toename 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 zzp'ers bijvoorbeeld toegelaten tot de gemeentelijke schuldhelpverlening? En 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 is gestart, loopt in 2021 door. Zeker nu is gebleken dat de coronacrisis daar 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. Hij daagt de (overheids)instanties uit creatieve oplossingen te bedenken om armoede te bestrijden, met onder andere interventies, rapporten en het voeren van goede gesprekken met het veld.

### 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 2020 deden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen een onderzoek naar jongvolwassenen. Het derde onderzoek in dit drieluik gaat zich richten op alleenstaande ouders en hun kinderen. In 2021 komt ook de gezamenlijke visie van de Nationale -en de Kinderombudsman op armoede in Caribisch Nederland uit.

### Aandacht voor sociale minima

De ombudsman signaleert 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 onder 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 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. De ombudsman wil 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? Tot slot wil de ombudsman bezien op welke wijze hij zelf deze burgers nog beter op weg kan helpen.

### **Zzp'ers en schuldhulpverlening**

Uit onderzoek van de ombudsman bleek dat gemeenten zelfstandigen onterecht niet toelieten tot schuldhulp, terwijl zij dat sinds 2012 wel verplicht zijn. Hij deed de gemeenten dan ook een aantal aanbevelingen. Ook de staatssecretaris van SZW heeft vervolgens meermalen gewezen op het feit dat ondernemers geholpen moeten worden. Verwacht wordt dat zzp'ers in (extra) financiële problemen komen door de coronacrisis. Daarom vraagt de ombudsman zich af in hoeverre gemeenten de schuldhulpverlening op orde hebben en of deze groep nu wel tot de schuldhulp wordt toegelaten. Reden genoeg om opnieuw een onderzoek in te stellen naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening.





## 5 Leefbaarheid

Veranderingen in de omgeving waar burgers wonen, werken en leven, hebben grote impact op deze burgers. De daarmee gepaard gaande Omgevingswet treedt naar verwachting op 1 januari 2022 in werking. De Nationale ombudsman heeft in 2020 al aandacht gevraagd voor het burgerperspectief in deze wet, om te voorkomen dat burgers met vragen of klachten van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ook in 2021 worden verschillende activiteiten verricht om ervoor te zorgen dat ze bij de overheid het burgerperspectief niet uit het oog verliezen.



Daarnaast gaat de Nationale ombudsman de overheid handvatten bieden voor vraagstukken op het gebied van de energietransitie. Bovendien blijft de leefbaarheid van de Groningers, volwassenen en kinderen een aandachtspunt voor de ombudsman. Zij hebben de gevolgen van de gaswinning aan den lijve ondervonden en moeten door de overheid geholpen worden met voortvarende en passende oplossingen. Datzelfde geldt voor inwoners van andere gebieden, zoals Zuid-Limburgers die de gevolgen van de kolenmijnbouw nu nog merken. Ook de Kinderombudsman volgt dit thema, omdat kinderen veel waarde hechten aan een gezonde en veilige leefomgeving, zoals blijkt uit bijvoorbeeld hun betrokkenheid bij de klimaatacties.

### 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 aan wet- en regelgeving meer. 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 veertig gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen georganiseerd. Samen met deze overheidsinstanties is een aantal aandachtspunten vastgesteld, die de overheid op het netvlies moet houden. Om het burgerperspectief in de dienstverlening 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 worden deze verder uitgediept.

### Energietransitie

De energietransitie is complex en veelomvattend. Deze gaat voor grote veranderingen zorgen voor de overheid, burgers en bedrijven. Ook hier moet de overheid ervoor zorgen dat zij het burgerperspectief in de voorbereidingen en dienstverlening niet uit het oog verliest. Wat mogen burgers van de overheid verwachten? Bedrijven spelen een belangrijke rol; gedacht kan worden aan energiemaatschappijen en windmolenparken. 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?



Daarnaast is energietransitie voor veel burgers nog een abstract begrip en een ver-van-hun-bedshow. Hoe zorgt de overheid ervoor dat burgers hierover goed worden geïnformeerd, zodat zij zich kunnen voorbereiden en bijvoorbeeld weten waar ze welke subsidies kunnen aanvragen? De Nationale ombudsman heeft zich in 2020 over deze en andere vraagstukken gebogen. In 2021 gaat de Nationale ombudsman hierover verder in gesprek met burgers, de overheid en andere stakeholders om vervolgens handvatten – expliciet vanuit burgerperspectief – voor de overheid te bieden.

### **Gevolgen gaswinning Groningen**

De grootschalige gaswinning in Groningen leidde tot verzakkingen van de bodem en tot aardbevingen. De inwoners ondervinden hiervan nog altijd de gevolgen. Er is sprake van schade aan woningen en de vraag of gebouwen veilig zijn. De leefbaarheid in het gaswinningsgebied staat onder druk. In de afgelopen jaren bezocht de Nationale ombudsman meerdere keren het bevingingsgebied. Ook deed hij oproepen om aandacht te hebben voor het burgerperspectief, de sociale samenhang en het belang van herstel van het vertrouwen.



Inmiddels is een aantal stappen gezet en neemt de overheid de verantwoordelijkheid voor de schadevergoedingen en de versterkingsoperatie. Toch 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 duurt het lang voordat een beslissing wordt genomen. De impact die dit heeft op veel bewoners, waaronder ook kinderen, is groot en baart de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zorgen.

De Nationale ombudsman zal ook in 2021 het gebied bezoeken en met inwoners en andere betrokkenen bespreken in hoeverre er voortgang wordt geboekt en welke knelpunten opgelost moeten worden. Ondertussen blijft hij de overheid aanspreken op haar verantwoordelijkheid – indien nodig. De behandeling van individuele klachten gaat onverminderd door.

### **Infrastructuur Caribisch Nederland**

De ombudsman ontvangt regelmatig klachten en signalen van inwoners van de drie eilanden over gebrekkige voorzieningen in Caribisch Nederland. Zo zijn de wegen op alle eilanden in slechte staat, is er niet op de alle delen van de eilanden internet beschikbaar en hebben niet alle huishoudens elektriciteit. Tot voor kort was de watervoorziening op Sint Eustatius een probleem. En hoewel er voorlopige maatregelen zijn getroffen ter verbetering, is er nog geen structurele oplossing voor het probleem met de watervoorziening. Ook openbaar vervoer is niet aanwezig op de eilanden.

Vanuit de Rijksoverheid worden aan de openbare lichamen in Caribisch Nederland verschillende soorten subsidies verstrekt om de infrastructuur te verbeteren. De ombudsman vraagt zich echter af hoe het komt dat ondanks deze subsidies de voorzieningen nog steeds niet op het gewenste niveau zijn.



**Nationale ombudsman, Kinderombudsman  
en Veteranenombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Nationale ombudsman**

Telefoon (070) 356 35 63  
[nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)

**Kinderombudsman**

Telefoon (070) 356 36 52  
[kinderombudsman.nl](http://kinderombudsman.nl)

**Veteranenombudsman**

Telefoon (070) 356 35 63  
[nationaleombudsman.nl/veteranen](http://nationaleombudsman.nl/veteranen)

Dit is een uitgave van de Nationale ombudsman,  
Kinderombudsman en Veteranenombudsman,  
januari 2021.