

Vergaderjaar 2020–2021

35 388

Jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2019

Nr. 4

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 november 2020

Op 28 mei 2020 heeft u mij per brief, met, verzocht u een kabinetsreactie te sturen op het Jaarverslag 2019 «Regel regie!» van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Per brief van 25 juni 2020¹ heb ik aangegeven dat u deze reactie na de zomer ontvangt. Ook informeerde ik u dat de Minister van Defensie reeds op het Jaarverslag 2019 van de Veteranenombudsman heeft gereageerd in de Veteranennota 2019–2020 op 8 juni 2020². Mede namens de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport stuur ik u deze reactie op het jaarverslag, waarin ik in ga op het werk van de Nationale ombudsman en op het werk van de Kinderombudsman.

In het voorwoord van het gezamenlijke jaarverslag doen de ombudsmannen de oproep aan de overheid om regie te regelen. Ze geven aan dat de manier waarop de overheid is georganiseerd in de afgelopen jaren zeer complex is geworden. De mensen moeten steeds meer zelf doen en zelf regelen. Hoe de mensen dat moeten doen en waar zij terecht kunnen voor hulp of ondersteuning, is vaak onduidelijk, geven de ombudsmannen aan. De ombudsmannen doen de oproep aan politici, bestuurders en uitvoerders om regie te organiseren, eerlijk en transparant te zijn, burgers te vertrouwen en het belang van kinderen voorop te zetten en hen te betrekken bij de besluitvorming.

Ik onderschrijf het belang om als overheid regie te organiseren zodat mensen niet (verder) in de problemen komen. Op meerdere terreinen herken ik de noodzaak tot het organiseren van regie, maar de oplossing is per situatie verschillend. Regie kan complex zijn, het is een samenspel en kost tijd om goed te organiseren. De vorm van regie moet passen bij de soort organisatie, bij het lokale, provinciale of nationale niveau waarop de

¹ Kamerstuk 35 388, nr. 3

² Kamerstuk 30 139, nr. 234

organisatie zich beweegt en bij wat burgers zelf willen of aan willen kunnen. Dat maakt regie complex.

Jaarverslag 2019 Nationale ombudsman

Schulden en armoede, toegang tot voorzieningen, digitalisering, bescherming van rechten en inspraak en participatie zijn de vijf thema's die in het jaarverslag 2019 van de Nationale ombudsman worden besproken. Per thema zet de Nationale ombudsman uiteen bij welke onderwerpen hij het handelen van de overheid niet behoorlijk vindt en hoe hij een interventie heeft gepleegd. In 2019 heeft de Nationale ombudsman 30.775 verzoeken van mensen ontvangen, waarvan 2.386 verzoeken door de Nationale ombudsman zijn opgelost en hij over 470 verzoeken na onderzoek een oordeel gaf. Bij 27.919 verzoeken bood de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor, gaf informatie of hielp mensen op de goede weg. Ik ben blij te lezen dat zoveel mensen de Nationale ombudsman vinden voor hulp als zij er met een overheidsorganisatie niet uit (dreigen te) komen. Ik bedank de Nationale ombudsman voor zijn inzet en toewijding.

Alvorens de vijf thema's in het jaarverslag kort te bespreken, wil ik eerst ingaan op de huidige crisissituatie in Nederland. Op dit moment staat Nederland voor de complexe uitdaging om tegelijkertijd de gezondheid van burgers te beschermen, de economie overeind te houden en de sociale gevolgen van het coronavirus te minimaliseren. Gemeenten en het Rijk zijn direct begonnen met versnellingsacties om de sociale gevolgen van COVID-19 op te vangen. In het verslag³ van de tijdelijke werkgroep «Sociale Impact van de Coronacrisis» onder leiding van burgemeester Halsema, dat in mei aan het kabinet is aangeboden, adviseert de werkgroep jongeren actief te betrekken bij de verdere uitwerking van de coronamaatregelen en ook om de samenwerking tussen overheden en lokale coalities te versterken. In het manifest⁴ «Kom op voor de meest kwetsbare gebieden», dat in juni het kabinet is aangeboden, pleiten 15 burgemeesters voor een sociaal offensief in 16 stedelijke vernieuwingsgebieden in samenwerking met het Rijk. De signalen sluiten aan bij het advies van de tijdelijke werkgroep. In mijn brief⁵ van 8 oktober geef ik een kabinetsreactie op het verslag van de tijdelijke werkgroep en op het manifest en geef ik aan wat de versnellingsacties zijn om de sociale gevolgen van COVID-19 op te vangen. De versnellingen zijn zoveel mogelijk gestart in de 16 stedelijke vernieuwingsgebieden waar de sociale effecten van de coronacrisis groot zijn. Op basis van de ervaringen en effecten van de versnellingen bekijken Rijk en gemeenten de komende maanden of aanvullende maatregelen nodig zijn.

Schulden en armoede

De overheid heeft allerlei regelingen en voorzieningen om burgers te helpen uit de schulden te komen en hun leven weer op de rit te krijgen. Toch ontvangt de Nationale ombudsman geregeld signalen van burgers die door gebrek aan regie in het hulpaanbod niet de hulp krijgen die ze nodig hebben en soms zelfs nog verder in de problemen komen.

Bij het Actieplan Brede Schuldenaanpak, waar de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid u op 15 juni 2020 een voortgangsbrief over stuurde (Kamerstuk 24 515, nr. 533), komt het regelen van regie tot uiting in de maatregelen die in het Actieplan zijn benoemd. Het kabinet

³ <https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/eindverslag-werkgroep-sociale-impact-coronacrisis.pdf>

⁴ <https://www.g40stedennetwerk.nl/files/2020-06/Manifest-kwetsbare-gebieden.pdf>

⁵ Kamerstukken 34 477 en 25 295, nr. 73

werkt samen met gemeenten, uitvoeringsorganisaties en maatschappelijke organisaties aan drie actielijnen: (1) problematische schulden voorkomen, (2) ontzorgen en ondersteunen en (3) zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso. Als overheid is het onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om te voorkomen dat mensen in (grotere) financiële problemen terechtkomen. Samenwerking en korte lijnen tussen de verschillende organisaties zijn daarbij van belang. Zo hebben de Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, SVB en UVW in de zomer een convenant getekend met de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering, om eenvoudiger en sneller tot schuldregelingen te komen. Per brief⁶ van 28 september heeft de Staatssecretaris de Kamer geïnformeerd over de intensivering van het armoede- en schuldenbeleid. Binnenkort reageert de Staatssecretaris op het rapport van de Nationale ombudsman over de toegang tot de wettelijke schuldsanering⁷.

Toegang tot voorzieningen

Sommige mensen zijn extra afhankelijk van de overheid, zoals mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben, geeft de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag aan. Goed georganiseerde regie is noodzakelijk als mensen voor die zorg en ondersteuning gebruik moeten maken van meerdere voorzieningen. De Nationale ombudsman ziet in de praktijk dat het de overheid niet altijd lukt om maatwerk te leveren en kwetsbare mensen toegang te geven de voorzieningen die voor hen nodig zijn.

Het belang van inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP) is één van de signalen die de Nationale ombudsman binnen dit thema aankaart. In de brief⁸ van het kabinet van 21 september 2020 over de voortgang van de ontwikkeling van de BRP gaat de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in op verbetering en vernieuwing van de voorzieningen voor het BRP-stelsel. Dit stelsel bevat de persoons- en adresgegevens van alle burgers en anderen met een relatie met de Nederlandse overheid. De gegevens zijn nodig voor veel overheidsprocessen, maar daarbij mag nooit uit het oog worden verloren dat het uiteindelijk altijd over mensen gaat. Als mensen niet op de juiste wijze geregistreerd staan of kunnen worden, kunnen zij in de knel raken. Mensen moeten erop kunnen rekenen dat de overheid zorgvuldig met hun gegevens omgaat en aandacht heeft voor de persoon achter het burgerservicenummer. In zijn brief licht de Staatssecretaris de drie lijnen uitgebreid toe waarlangs de stapsgewijze verbetering en vernieuwing van de BRP de komende jaren zal lopen.

Voor de middellange en lange termijn gaat gewerkt worden met een «Ontwikkelagenda BRP.» Op de eerste versie die in de brief wordt toegelicht, staan 12 punten, waaronder uitbreiden van de mogelijkheden om gegevens bij de houden van niet-ingezetenen en het gaan registreren van contactgegevens ten behoeve van communicatie met burgers. Voor de korte termijn zijn verbeteringen voorbereid, die, deels nog onder voorbehoud van de parlementaire instemming, leiden tot een aantal wijzigingen eind 2020 en in 2021. Het gaat o.a. om de toezegging om te expliciteren dat gemeenten verplicht zijn een burger ambtshalve te registreren op een briefadres indien betrokkene geen woonadres heeft en zelf ook geen aangifte doet of kan doen van een briefadres⁹.

⁶ Kamerstukken 24 515 en 35 420, nr. 569

⁷ Kamerstuk 24 515, nr. 568

⁸ Kamerstuk 27 859, nr. 146

⁹ Kamerstuk 27 859, nr. 134 en Aanhangsel Handelingen II 2018/19, nr. 1910

Momenteel wordt door BZK gewerkt aan het inrichten van een centraal meldpunt waar burgers/geregistreeerden terecht kunnen voor het melden en oplossen van problemen met de basisregistraties¹⁰. De verwachting is dat het meldpunt voor basisregistraties begin 2021 van start kan gaan.

Digitalisering

Bij het thema «digitalisering» geeft de Nationale ombudsman aan dat het introduceren van digitale dienstverlening door de overheid gemak levert, maar dat deze ontwikkeling voor mensen ook een keerzijde heeft. De digitalisering gaat soms ten koste van contactmogelijkheden. Daarbij wordt bij het ontwerp van digitale diensten niet altijd voldoende geluisterd naar de wensen van de mensen. De Nationale ombudsman krijgt dan ook regelmatig klachten van mensen die vastlopen in de digitale systemen. Daarom roept hij op tot het verbeteren van de begrijpelijkheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van overheidsinformatie.

Deze oproep van de Nationale ombudsman onderschrijf ik van harte. Elke overheidsinstantie is sinds 23 september 2020 wettelijk verplicht om maatregelen te nemen om hun websites toegankelijker te maken. Met de Direct Duidelijk Brigade werken wij samen met andere overheidsorganisaties om de begrijpelijkheid van de overheidscommunicatie te verbeteren. In samenwerking met o.a. het programma Mens Centraal, het gebruikersplatform Gebruiker Centraal, de Stichting ABC en de Stichting Lezen en Schrijven stimuleert het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties overheden om de doelgroep te betrekken bij de ontwikkeling van websites, apps, brieven en andere vormen van overheidscommunicatie, zodat deze informatie en communicatie ook gebruikersvriendelijk is.

De afgelopen maanden heeft de coronacrisis gezorgd dat er, voor onze eigen veiligheid, meer dan ooit digitaal wordt samengewerkt. Digitalisering heeft noodgedwongen een sprong gemaakt. Kansen en risico's van de digitale samenleving worden uitvergroot en vragen alertheid en slagkracht van het openbaar bestuur / de digitale overheid. De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft daarom het initiatief genomen om met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een perspectief te bieden voor de digitale overheid tijdens en na de coronacrisis. Op 20 augustus 2020 stuurde de Staatssecretaris de Kamer een brief¹¹ met het manifest «Dichterbij door digitalisering» waarin hij aangeeft in het (post-)coronatijdperk nadrukkelijk aandacht te geven aan o.a. digitale inclusie en digitale dienstverlening. Op 10 december spreekt de Kamer met de Staatssecretaris over het manifest.

De overheid heeft een zorgplicht voor passende ondersteuning van mensen als zij met de overheid in contact treden, ook als dit contact digitaal plaatsvindt. Deze zorgplicht is opgenomen in een wetsvoorstel tot wijziging van de Algemene wet bestuursrecht, dat momenteel bij de Tweede Kamer voorligt (Kamerstuk 35 261). Hierin wordt in artikel 2:1 eerste lid bepaald: «Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan.» Het gaat hier niet om een nieuwe norm, maar om codificatie van een bestaande behoorlijkheidsnorm. Passende ondersteuning kan bijvoorbeeld bestaan uit voorlichting en het beantwoorden van vragen. Aan de balie maakt dergelijke ondersteuning vanzelfsprekend deel uit van een behoorlijke dienstverlening, maar bij digitaal verkeer zijn hier bijzondere voorzieningen voor nodig. Dat is de reden om dit nu in de wet vast te leggen. Het

¹⁰ Kamerstuk 32 761, nr. 153

¹¹ Kamerstuk 26 643, nr. 708

bestuursorgaan bepaalt de vorm van de ondersteuning aan de hand van de aard van zijn diensten en doelgroep. In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook beperkte digitale vaardigheden. In de praktijk zal voor diensten die zich richten op alle inwoners een vorm van directe menselijke communicatie (balie, telefoon) nodig zijn, maar dit is geen uitgangspunt. Vaak zal op verschillende niveaus ondersteuning worden geboden. De algemene voorlichting zal vaak zijn afgestemd op het niveau waarop de meeste mensen kunnen worden bereikt. Aanvullende voorzieningen, bijv. in de vorm van een helpdesk, zullen de vertaalslag kunnen maken naar mensen die hiermee niet uit de voeten kunnen.

Bescherming van rechten

De Nationale ombudsman geeft in zijn jaarverslag aan dat het aan de overheid is om de samenleving veilig te houden. Bij de toepassing van de bevoegdheden moet de overheid zorgvuldig handelen, rechten in ogenschouw nemen en klachten op een correcte manier behandelen.

Het demonstratierecht is een onderwerp dat de Nationale ombudsman de afgelopen jaren onder de aandacht heeft gebracht. In het jaar 2019 is vaak gedemonstreerd. Scholieren kwamen bijeen voor het klimaat en onderwijzers, boeren, verpleegkundigen en de bouwwereld maakten gebruik van het recht om te demonstreren. Het demonstratierecht is een belangrijk grondrecht. Het is van wezenlijk belang dat de overheid dit recht beschermt en respecteert. Het lokale gezag stelt zich dan ook actief op om demonstreren voor welk doel dan ook te faciliteren, zodat het demonstratierecht zo goed mogelijk kan worden uitgeoefend, ook in deze bijzondere tijden.

Participatie en inspraak

Bij het thema «inspraak en participatie» geeft de Nationale ombudsman aan dat de relatie tussen mensen en overheid sterk in beweging is. Mensen verwachten dat zij de kans krijgen om mee te praten over veranderingen in hun directe leefomgeving. Burgerparticipatie daagt de overheid uit om nieuwe manieren te vinden om mensen mee te laten praten en mee te laten doen. De Nationale ombudsman stelt dat dit in de praktijk nog geen eenvoudige opgave is. Hij ontvangt regelmatig klachten van mensen die zich onvoldoende gehoord voelen.

Eén van de onderwerpen waar de Nationale ombudsman regelmatig aandacht voor vraagt is de situatie van de inwoners van het gaswinningsgebied in Groningen. De Nationale ombudsman geeft het signaal dat de mensen in Groningen zich onvoldoende gehoord voelen en het vertrouwen in de overheid is gedaald. Op 25 september 2020 is de Nationale ombudsman voor het laatst in Groningen geweest en deelde zijn bevindingen met mij per brief. De Nationale ombudsman stelt daarbij drie aandachtspunten centraal: communiceer helder, duidelijk en persoonlijk, doe wat je belooft en geef invulling aan de ruimhartigheid. Die oproep omarm ik. De aardbevingsgemeenten, de Nationaal Coördinator en ik willen zo snel mogelijk zorgen voor versterkte woningen. Daarbij vind ik het belangrijk de bewoner centraal te zetten en bewoners duidelijkheid en perspectief te bieden. Op dit moment maken mijn ministerie, het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en regionale overheden afspraken om samen uitzicht op duidelijkheid en voorspelbaarheid voor de bewoners van het gebied over de verdere uitvoering van de versterkingsoperatie in de komende jaren en perspectief op investeringen in de toekomst van de regio te bieden.

Jaarverslag 2019 Kinderombudsman

Mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport reageer ik op het jaarverslag van de Kinderombudsman.

Ik heb het jaarverslag met veel belangstelling gelezen en ik heb grote waardering voor het werk van de Kinderombudsman. De Kinderombudsman zet kinderrechten op de kaart en geeft de overheid belangrijke signalen en adviezen die bijdragen aan het verbeteren van de positie van kinderen en jongeren, waarbij de naleving van kinderrechten het uitgangspunt is.

Zo heeft ze gedurende het jaar onder andere aandacht gevraagd voor kinderen met problemen thuis door het doen van verdiepend onderzoek, voor kinderen die op vakantieparken wonen, voor problemen die pleegkinderen ondervinden en voor signalen over leerlingenvervoer. Ook heeft de Kinderombudsman in 2019 het stappenplan «Het beste besluit voor het kind» gelanceerd om kinderen beter te betrekken bij de hulp die zij nodig hebben en het belang van het kind voorop te zetten. Het stappenplan biedt handvatten aan professionals die beslissingen nemen voor kinderen. Het is een waardevol instrument dat zowel kinderen als professionals kan helpen. Het sluit daarnaast aan bij de werkwijze van professionals om met richtlijnen te werken en is een mooie toevoeging aan de toolbox van professionals.

Recent heeft de Kinderombudsman een quick scan onder kinderen en jongeren uitgevoerd om de negatieve gevolgen van de coronacrisis voor kinderen en jongeren onder de aandacht te brengen. Ik hecht grote waarde aan deze signalerende functie. Het biedt ten tijde van deze crisis de kans om beter in beeld te krijgen waar meer of juist minder hulp nodig is. De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport blijft dan ook graag in gesprek met de Kinderombudsman.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
K.H. Ollongren