

Vergaderjaar 2023–2024

24 170

**Gehandicaptenbeleid**

**Nr. 288**

**BRIEF VAN DE MINISTER VOOR LANGDURIGE ZORG EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 oktober 2023

Hierbij informeer ik, mede namens de Ministers voor Rechtsbescherming en Sociale Zaken en Werkgelegenheid, uw Kamer over de kabinetsreactie op de monitorrapportage «Rechtsbescherming van mensen met een beperking» van het College van de Rechten voor de Mens (hierna: het College). Dit onderzoek is door het College persoonlijk aan mij aangeboden vanwege mijn coördinerende rol op de uitvoering van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (hierna VN-verdrag handicap). Ik ben het College dankbaar dat deze rapportage over de rechtsbescherming van mensen met een beperking er ligt. Ik vind het belangrijk dat iedereen, met en zonder beperking, toegang heeft tot het recht. In de monitor staan heldere aanbevelingen gericht aan de regering over het verbeteren van de rechtsbescherming van mensen met een beperking. In deze brief beschrijf ik eerst kort de kern van het rapport van het College. Vervolgens ga ik in op de aanbevelingen per fase van rechtsbescherming. Daarbij schets ik wat er al gebeurt in aansluiting op de aanbevelingen en wat wij nog extra op zullen pakken.

### **Monitorrapportage «Rechtsbescherming van mensen met een beperking»**

Het College is toezichthouder op de uitvoering van het VN-verdrag handicap in Nederland. Dit verdrag beschermt de rechten van mensen met een beperking. Als toezichthouder publiceert het College ieder jaar een monitor over de stand van zaken rondom dit verdrag. Afgelopen jaar stond het thema «Toegang tot de rechter centraal». Mensen met een beperking en hun organisaties hebben aangegeven dat dit thema grote urgentie heeft en een complex onderwerp is.

Het College heeft niet alleen gekeken naar procedures bij de rechter, maar ook naar voorprocedures: de onderzoeksfase door politie en justitie in strafprocedures, bezwaarprocedures en klachtprocedures. Het College heeft daarin keuzes gemaakt en zich gericht op onderwerpen waarop een grote groep mensen problemen meldt en die door mensen met een

beperving en hun organisaties als belangrijk zijn aangewezen: arrestatie en verhoor, bezwaar bij gemeenten en UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen), klachten over verplichte en onvrijwillige zorg en een inclusieve start van procedures bij de rechter.

Het College hanteert een beoordelingskader om de rechtsbescherming van mensen met een beperking te monitoren. Kort samengevat gaat het om de volgende elementen:

- **Autonomie**

Artikel 13 van het VN-verdrag handicap benadert mensen met een beperking als «autonome rechtssubjecten». Dit betekent dat zij dezelfde rechten hebben als mensen zonder een beperking en hun rechten via juridische procedures moeten kunnen afdwingen. De autonomie van mensen met een beperking moet ook centraal staan bij het bieden van procedurele en leeftijdsconforme voorzieningen. Hun keuzevrijheid, voorkeuren en behoeften zijn leidend.

- **Participatie in alle rollen**

Juridische systemen en procedures moeten zo worden ingericht dat mensen met een beperking effectief kunnen deelnemen in een procedure. Daarbij moeten mensen met een beperking, zelf, of via hun representatieve organisaties, betrokken worden bij het vormgeven van procedurele en leeftijdsconforme voorzieningen. Ook moeten mensen met een beperking kunnen participeren in juridische beroepen en betrokken zijn bij de opzet en het geven van training aan mensen werkzaam in de rechtsbedeling.

- **Toegankelijkheid**

Om op autonome wijze te kunnen participeren in een procedure, is het noodzakelijk dat de procedure toegankelijk is. Het gaat om de toegankelijkheid van de fysieke omgeving, procedures en juridische beroepen. Daarnaast moet er toegankelijke informatie beschikbaar zijn voor mensen met een beperking. Hierbij moet rekening gehouden worden met verschillende soorten beperkingen.

Het College ziet dat er in Nederland ruim aandacht is voor rechtsbescherming van mensen met een beperking, maar ziet ook ruimte voor verbetering. Volgens het College moet de regering een breed actieplan opstellen met concrete doelstellingen zodat (groepen) mensen, die het risico lopen op een mindere mate van rechtsbescherming, effectief rechtsbescherming kunnen genieten. Het nationaal actieplan moet onderdeel zijn van een meerjarige strategie voor mensen met een beperking. Het College adviseert de regering om concrete maatregelen te nemen die de rechtsbescherming van mensen met een beperking blijvend ten goede komen en te bevorderen dat belangrijke actoren actie ondernemen om rechtsbescherming effectiever en toegankelijker te laten zijn. Deze actoren zijn: politie en justitie, gemeenten en UWV, aanbieders van verplichte en onvrijwillige zorg en de Rechtspraak.

De Minister voor Rechtsbescherming en ik hebben de resultaten en aanbevelingen nauwkeurig bestudeerd en zijn in gesprek gegaan met de bovengenoemde actoren. In het volgende onderdeel ga ik in op de resultaten en aanbevelingen per fase van rechtsbescherming.

## **Reactie op aanbevelingen per fase van rechtsbescherming**

### Onderzoeksfase: arrestatie en verhoor

Het College heeft onder andere onderzoek gedaan naar de rechtsbescherming bij arrestatie en verhoor van mensen met een (licht) verstandelijke beperking (l)vb). Volgens het College krijgt deze groep van alle mensen met een beperking het meest met justitie en politie te maken. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat 40 procent van alle gedetineerden een (l)vb heeft. Het College heeft gemonitord of en hoe de autonomie, participatie en toegankelijkheid van en voor mensen met een (l)vb gewaarborgd zijn. Ook heeft het College gekeken naar in hoeverre de politie relevante training krijgt, onder andere in het herkennen van mensen met een (l)vb.

### *Basistool Strafrechtketen*

In opdracht van het Ministerie van Justitie en Veiligheid is de Basistool Strafrechtketen voor mensen met een lvb ontwikkeld. Deze tool is ontwikkeld als ondersteunend communicatiemiddel voor de gehele strafrechtketen. Het College ziet de tool als een belangrijke ontwikkeling voor de rechten van mensen met een lvb, maar moedigt de regering aan om bij te houden hoe de tool in de praktijk gebruikt wordt en deze blijvend onder de aandacht te brengen bij iedereen die werkzaam is in de strafrechtketen.

De Basistool Strafrechtketen en de app is beschikbaar gesteld door het Ministerie van Justitie en Veiligheid aan de keten. Het is aan de ketenpartners om te beslissen in hoeverre zij deze tool en app in de praktijk gebruiken. De mate van gebruik van de Basistool verschilt per organisatie. Organisaties waarvan in ieder geval bekend is dat de Basistool en de app door hun medewerkers wordt gebruikt zijn Jeugdreclassering en de Raad van de Kinderbescherming.

Er is geen landelijke monitor vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid waarin het gebruik van de Basistool en de app in de praktijk wordt bijgehouden.

De Basistool en de app zullen in de toekomst extra onder de aandacht gebracht worden in de landelijke werkgroep LVB, waar het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de ketenpartners periodiek samenkomen om kennis te delen over lvb in de strafrechtketen.

### *Training van politiemensen*

Het College heeft gemonitord in hoeverre politiemensen (doorlopend) getraind worden in het herkennen van en omgaan met mensen met een (l)vb. Uit het onderzoek is gebleken dat er verschillende trainingen bestaan, maar dat dit nu vooral gebeurt op basis van vrijwilligheid en dat de vraag naar deze trainingen afneemt. Het College vindt het positief dat deze trainingen bestaan, maar op basis van het VN-verdrag handicap mag deelname daaraan niet vrijwillig zijn en moet bij het ontwerpen en geven van trainingen mensen met een beperking (via hun vertegenwoordigende organisaties) betrokken moeten worden. Ook constateert het College dat ondanks de trainingen mensen met een (l)vb vaak niet (direct) worden herkend tijdens de eerste contacten.

Politiemedewerkers in opleiding worden getraind in het herkennen van mensen met een lvb, maar ook andere beperkingen. Het gaat hier om een verplicht onderdeel van politiemedewerkers in opleiding. Ook na de opleiding wordt aandacht besteed aan de herkenning van mensen met een lvb.

Daarnaast is er in 2017 de «Handreiking LVB politie» ontwikkeld voor politiemedewerkers over de omgang met verdachten en slachtoffers met een lvb. Deze handreiking is eenvoudig vindbaar op intranet. Ook maakt de handreiking onderdeel uit van belangrijke werkinstructies, waaronder de werkinstructies «verhoor kwetsbare getuigen», «verhoor kwetsbare verdachten» en «herkennen kwetsbare personen».

Verder is de e-learning «recht doen aan slachtoffers» in 2021 uitgebreid met een module over omgang met slachtoffers met een lvb-problematiek. Deze e-learning wordt in het initiële onderwijs alsmede ook door de politiemedewerkers die hun initiële opleiding hebben afgerond gebruikt, bijvoorbeeld om hun kennis bij te scholen of in een vervolgopleiding als rechercheur. De recherche wordt uitgebreid opgeleid in de bejegening van slachtoffers, waaronder slachtoffers met lvb-problematiek. Het periodiek bijhouden van de kennis en kunde op het vereiste niveau is onderdeel van het vak als rechercheur.

Bovendien werkt de politie met een standaardcheck bij alle verdachten om vast te stellen of er sprake is van een beperking. Aan de hand van een concrete vragenlijst («Vragenlijst indicatie kwetsbaarheid aangever/getuige/verdachte») wordt een inschatting gemaakt of de verdachte mogelijk een verstandelijke beperking, psychische stoornis en/of cognitieve functiestoornis heeft. Hiervoor zijn werkinstructies beschikbaar op het kennisportaal van de politie. Bovendien wordt de aanhouding van de verdachte ook getoetst door een hulpofficier van justitie. Ook de hulpofficier kijkt naar de mogelijke kwetsbaarheid van de aangehouden verdachte.

#### *Training van advocaten*

Het College is van mening dat ook advocaten (doorlopend) getraind zouden moeten zijn in het herkennen van verschillende soorten beperkingen, waaronder mensen met een lvb. Het College ziet graag dat in de advocatenopleiding nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan mensen met een beperking en hun rechten.

Het inrichten van de beroepsopleiding is een per wet vastgelegde bevoegdheid van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA).<sup>1</sup> In de beroepsopleiding is geen specifieke aandacht voor mensen met een beperking en hun rechten. Advocaten moeten voldoen aan de kwaliteits-toetsen en de verplichtingen die voortkomen uit het rechtsgebiedenregister. Het is verder aan de advocaten zelf om kennis te vergaren over de doelgroep die zij bijstaan.

Op grond van de gedragsregels draagt een advocaat in het belang van een goede rechtsbedeling zorg voor de rechtsbescherming van zijn cliënt. Daartoe is de advocaat bij de uitoefening van zijn beroep onder andere deskundig en beschikt hij over voldoende kennis en vaardigheden.<sup>2</sup>

#### *Advocaat voor verdachten op vrije voeten*

Volgens het College is een ander knelpunt het verschil in het automatisch toewijzen van een advocaat in het strafproces van mensen met een (l)vb. De politie is alleen verplicht een advocaat te regelen voor verdachten met een (l)vb die zijn aangehouden. Personen die niet zijn aangehouden, maar wel verdacht worden van een misdrijf of overtreding moeten zelf een advocaat regelen. Volgens het College zou in het contact met de politie altijd automatisch een advocaat moeten worden toegewezen, zodat

<sup>1</sup> Vergelijk artikel 9c van de Advocatenwet.

<sup>2</sup> Artikel 10a van de Advocatenwet.

mensen beter in staat zijn om effectief en op autonome wijze te participeren in het strafproces. Het College roept de overheid op het huidige verschil in het toewijzen van advocaten in het nieuwe Wetboek van Strafvordering op te heffen.

Vanuit het recht op een eerlijk proces is het van groot belang de verdachte in staat te stellen adequaat zijn verdediging te voeren. Wanneer een verdachte daar zelfstandig verminderd toe in staat is, rust op de overheid de verantwoordelijkheid om de gelijkheid in procespositie, d.w.z. dat beide partijen in elkaars aanwezigheid in de gelegenheid moeten worden gesteld hun zienswijze naar voren te brengen, te waarborgen. Het recht op informatie in het strafproces maakt daar onderdeel van uit. In het nieuwe Wetboek van Strafvordering en de toelichting daarbij is bijzondere aandacht voor dit recht van de verdachte. Concreet is daartoe de verklaring van rechten uitgebreid (artikel 1.4.3 en de toelichting daarbij). De verdachte wordt, waar nodig, schriftelijk van deze rechten in kennis gesteld. Het informatieblad dat de verklaring van rechten inhoud wordt aangepast en opgesteld in eenvoudige en toegankelijke bewoordingen. Daarbij dient, overeenkomstig EU-Richtlijn 2012/13/EU, bijzondere aandacht te zijn voor verdachten die de inhoud of de betekenis van de informatie niet kunnen begrijpen vanwege bijvoorbeeld hun jeugdige leeftijd of hun mentale of fysieke gesteldheid. Ook in het kader van de modernisering van het Wetboek van Strafvordering is door de Raad van State met name aandacht gevraagd voor rechtsbijstand voor ontboden kwetsbare meerderjarige verdachten. Daarom zal dit worden meegenomen in de wijziging van het Wetboek van Strafvordering. Met het oog daarop heeft de Minister voor Rechtsbescherming een onderzoek laten uitvoeren naar de gevolgen van het invoeren van een recht van rechtsbijstand bij politieverhoor voor kwetsbare meerderjarige verdachten die worden opgeroepen voor verhoor bij de politie te verschijnen. Naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek zal besluitvorming plaatsvinden over de invoering van dit recht.

#### *Sociale advocatuur*

Het College maakt zich zorgen over de bezuinigingen op de sociale advocatuur en beveelt de overheid aan niet verder te bezuinigen en juist te investeren in de sociale advocatuur. Sociaal advocaten staan de meest kwetsbare mensen in onze samenleving bij met het vinden van een oplossing voor hun – vaak complexe – juridische problemen en verrichten daarmee een belangrijke rol in onze democratische rechtsstaat. Het baart de Minister voor Rechtsbescherming dan ook zorgen dat het aantal sociaal advocaten de afgelopen jaren is gedaald. Daarom is de Minister op 20 april 2023 met zijn plan van aanpak voor de sociale advocatuur gekomen. Daarin zet hij verschillende maatregelen en initiatieven uiteen ter bevordering van de jonge aanwas en het behoud van de huidige sociaal advocaten.

#### *Monitoring rechtsbescherming van mensen met een lvb*

Het College wijst erop dat het bij deze ontwikkelingen, op basis van het VN-verdrag handicap, belangrijk is dat de overheid de rechtsbescherming van mensen met een lvb meet en evalueert in nauw overleg met mensen met een verstandelijke beperking en hun vertegenwoordigende organisaties.

De Rechtspraak heeft aanhoudende aandacht voor de verbetering van de toegang tot de rechter en de gerechten. Om toegankelijkheid te meten wordt onderzoek verricht. Voor meer specifieke informatie hierover wordt verwezen naar navolgende paragrafen in deze brief die betrekking hebben op fysieke toegankelijkheid van gerechtsgebouwen, toegankelijke

informatie over procedures in eenvoudige taal en digitale toegankelijkheid. Dit onderzoek is niet specifiek gericht op mensen met een lvb.

### *Communicatie*

Het College is positief over wat het Ministerie van Justitie en Veiligheid in de afgelopen jaren heeft gedaan om de communicatie richtingen mensen met een lvb te verbeteren, bijvoorbeeld door het maken van filmpjes over het strafrecht en een praktische kaartset met pictogrammen. Het College ziet echter ook verbeterpunten. Eén van deze verbeterpunten is het aanpassen van brieven aan verdachten met een lvb naar B1-taalniveau. Dit geldt ook voor folders.

Het OM is van plan om op korte termijn de brieven en folders aan te passen naar B1-taalniveau. Ook wordt er nagedacht over het opzetten van een testpanel.

Een andere aanbeveling is het toegankelijk maken van de website van de politie voor mensen met een (met name) visuele beperking.

De politie streeft er naar dat iedereen gebruik kan maken van de website politie.nl en werkt voortdurend aan verbetering van de website. Bijvoorbeeld in de doorontwikkeling van de website wordt gekeken in hoeverre virtueel assistent WOUT in de toekomst ondersteuning kan bieden aan mensen met een visuele beperking door tekst om te zetten in spraak.

### *Fysieke toegankelijkheid van politiepanden*

Het College roept de politie op om de fysieke toegankelijkheid van locaties te bevorderen door in samenspraak met organisaties van mensen met een beperking noodzakelijke aanpassingen aan te brengen. De politie vindt het belangrijk dat haar locaties fysiek toegankelijk zijn. Op dit moment zet de politie naast de wettelijke voorschriften, zoals het Bouwbesluit bij nieuwe huisvesting, in op de voorschriften uit het «Handboek voor Toegankelijkheid» van de Federatie Nederlandse Gehandicaptenraad. In de binnenkort vast te stellen, nieuwe versie van het Algemeen Programma van Eisen van politiepanden is dat vervangen door de «ITS 2020» (Integrale Toegankelijkheidsstandaard). Hiermee verbreedt de aandacht zich van toegankelijkheid van mindervalide bezoekers naar andersoortige beperkingen van zicht of horen. De politie heeft de intentie om de politiepanden voor alle burgers toegankelijk te maken. Door de beperking van financiële ruimte en personele capaciteit kunnen de mogelijke aanpassingen voor dit moment niet met terugwerkende kracht gelden voor alle bestaande politiepanden.

### Bezwaarprocedures: gemeenten en UWV

Artikel 13 van het VN-verdrag handicap gaat ook over voorprocedures zoals bezwaarprocedures. Het College heeft onderzoek gedaan naar bezwaarprocedures bij gemeenten en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en gekeken of deze procedures in lijn zijn met het VN-verdrag wat betreft zaken als autonomie, participatie en toegankelijkheid. De nadruk wordt gelegd op de toegankelijkheid van en de informatie over bezwaarprocedures.

### **Bezwaarprocedures bij gemeenten**

#### *Modelverordening VNG voor de behandeling van bezwaarschriften*

Het College constateert dat belangenorganisaties van mensen met een beperking zijn geconsulteerd bij de totstandkoming van de modelverordening uit 2015 en bij verdere actualisaties niet. Het College adviseert om

in de toekomst wanneer er een nieuwe modelverordening wordt ontwikkeld aandacht te besteden aan de behoeften van mensen met een beperking en deze organisaties wel mee te nemen. Daarnaast geeft het College aan dat er in de huidige modelverordening geen informatie staat over de mogelijkheid om een tolk in te schakelen.

De VNG zal de aanbevelingen van het College over het betrekken van belangenorganisaties, het in de verordening opnemen van de mogelijkheid om, indien noodzakelijk, een tolk in schakelen en het beter waarborgen van de hoorfunctie betrekken bij de eerstvolgende aanpassing van de modelverordening Bezwaarschriften. Deze aanpassing zal gecombineerd worden met de aanpassingen aan de modelverordening Bezwaarschriften die het gevolg zijn van het wetsvoorstel Wet versterking waarborgfunctie Awb. Aangezien het nog niet bekend is wanneer dit wetsvoorstel van kracht wordt, kan op dit moment niet worden aangegeven wanneer de modelverordening Bezwaarschriften wordt aangepast.

### *Toegankelijke informatie*

Gemeenten zijn verplicht hun communicatiekanalen digitaal toegankelijk te maken voor iedereen, dus ook voor mensen met een beperking of met minder digitale vaardigheden. Gemeentelijke sites en apps moeten hierop worden aangepast. De ene gemeente is daar verder in dan de andere. De VNG helpt gemeenten met informatie, advies en inspiratie. Zo heeft het VNG aanjaagteam digitale toegankelijkheid verschillende ondersteuningsinstrumenten ontwikkeld, zoals een toolkit digitale toegankelijkheid, een dashboard waarmee de gemeenten inzicht verkrijgt in de stand van zaken van toegankelijkheid van al haar digitale kanalen en een forum voor digitale toegankelijkheid dat fungeert als platform om goede voorbeelden en knelpunten met elkaar te delen. Het aanjaagteam werkt samen met het DigiToegankelijk toezichts- en ondersteuningsprogramma (DT TOP) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het programma biedt een ondersteuningsregeling waar ook gemeenten gebruik van kunnen maken.

### *Onafhankelijke cliëntondersteuning*

Onafhankelijke cliëntondersteuning draagt bij aan een betere positie van mensen met een beperking. Op grond van de Wmo zijn gemeenten verantwoordelijk voor het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning aan hun inwoners en zorgkantoren aan mensen met Wlz-inindicatie. In alle gemeenten is de functie cliëntondersteuning beschikbaar en vindbaar op de website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl).

Het College benoemt in zijn rapportage dat de bekendheid van de functie beter kan. De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is het met het College eens. Momenteel is hij in gesprek met de VNG en Movisie over een voorstel om de onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionals, zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen en wijkteams, die potentiële cliënten kunnen wijzen op het bestaan ervan.

Daarnaast is het College van mening dat de kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning beter moet, met name als mensen overgaan van de ene zorgwet naar de andere of als ze met verschillende wetten tegelijk te maken hebben. Door middel van het Koplopertraject en met een regeling voor gemeenten om de aanpak cliëntondersteuning te kunnen versterken is door het Ministerie van VWS geld beschikbaar gesteld aan gemeenten om de functie cliëntondersteuning te versterken en de bekendheid te verbeteren. Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de VNG zijn in gesprek over hoe in de regio's de onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit gemeenten en vanuit de zorgkantoren meer kunnen samenwerken bij de

overgang van Zvw/Wmo naar de Wlz. Per 2022 wordt ook jaarlijks structureel geld beschikbaar gesteld voor cliëntondersteuning.

Daarnaast heeft de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport afspraken gemaakt met het Juiste Loket, de VNG en ZN over opvolging van casuïstiek; wanneer er signalen komen dat cliëntondersteuning niet conform wetgeving wordt ingezet, wordt actief contact opgenomen met de betreffende gemeente en/of het zorgkantoor.

## **Bezwaarprocedures bij UWV**

### *Persoonlijke en drempelloze dienstverlening*

Het College schrijft in het rapport dat verschillende vertegenwoordigende organisaties en ervaringsdeskundigen signaleren dat, zelfs wanneer processen op papier bedoeld zijn om de burger te helpen, de processen in de praktijk niet werken.

UWV heeft de persoonlijke dienstverlening aan cliënten en werkgevers sterk uitgebreid en verbeterd. Met de UWV Strategie 2021–2025 «Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening» zet UWV in op drempelloze dienstverlening met menselijke maat en maatwerk, zodat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Hierin richt UWV zich op dienstverlening waarbij de mens en diens persoonlijke situatie centraal staan en er rekening wordt gehouden met wat iemand kán doen. Dit geldt ook voor mensen met een beperking. Bijvoorbeeld; als een cliënt niet naar een UWV locatie kan komen, dan kan een medewerker naar de cliënt toe komen. Als een cliënt hulp nodig heeft bij het invullen van een formulier, dan kan een medewerker meer tijd nemen om de cliënt hierbij te ondersteunen. Als een cliënt een product van UWV niet begrijpt, dan kan een medewerker meer tijd nemen om de cliënt extra uitleg over het product te geven.

Door deze uitbreiding en verbetering kan UWV cliënten preventief helpen en maatwerk inzetten. UWV beoogt hiermee dat processen óók in de praktijk beter werken voor mensen met een beperking.

Om te toetsen of de dienstverlening in praktijk beter werkt voor mensen met een beperking wil UWV onder andere in het najaar van 2023 de voortgang van een aantal initiatieven ter uitbreiding van de dienstverlening voorleggen aan het College, mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties die hebben bijgedragen aan de monitorrapportage van het College.

UWV werkt in haar dienstverlening met drie categorieën van basisbehoeften van een cliënt:

- a) De grootste groep cliënten zal doorgaans goed uit de voeten kunnen met de standaard toegankelijke dienstverlening van UWV en verwacht van UWV gemak, zekerheid en controle. De standaard toegankelijke dienstverlening biedt o.a. brieven in begrijpelijke taal en ReadSpeaker, een hulpmiddel op websites dat tekst hardop voorleest, op de website van UWV.
- b) Een kleinere groep cliënten heeft behoefte aan meer persoonlijke aandacht en ondersteuning. Wanneer een cliënt hierom vraagt of wanneer een medewerker deze behoefte signaleert dan biedt UWV persoonlijke service. In sommige situaties in de vorm van een vast aanspreekpunt, ongeacht de persoonlijke situatie van de cliënt.
- c) Voor een kleine groep mensen blijft de dienstverlening ingewikkeld. UWV wil dat ook deze groep mensen de dienstverlening ontvangt die zij verdienen. Voor deze groep is UWV in de tweede helft van 2022 gestart met het werken met cliëntondersteuners. Een cliëntondersteuner bij UWV treedt binnen UWV op als regievoerder voor de cliënt om vooral preventief en proactief situaties op te lossen. Met deze rol zorgt



UWV ervoor dat ook cliënten in een complexe situatie zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

- d) Wanneer er andere ondersteuning nodig is kan de cliëntondersteuner warm doorverwijzen naar onafhankelijke cliëntondersteuners binnen de Wmo en Wlz en maatschappelijke organisaties.

Het vaste aanspreekpunt en de cliëntondersteuner zijn relatief nieuwe vormen van dienstverlening en zijn tot eind 2023 nog niet voor iedere cliënt beschikbaar. Op basis van de ervaringen en signalen van cliënten en cliëntenraden blijft UWV deze dienstverlening verbeteren. Om in beeld te krijgen en te monitoren of cliënten daadwerkelijk een verbetering in dienstverlening ervaren, heeft UWV de zogenaamde «Menselijke maat monitor» ontwikkeld. De eerste resultaten zijn bekend gemaakt in het viermaandenverslag 2023.<sup>3</sup>

#### *Onafhankelijke cliëntondersteuner*

Het College beveelt aan om in samenspraak met de vertegenwoordigende organisaties van mensen met een beperking de mogelijkheden van een onafhankelijke cliëntondersteuner te onderzoeken en nadien de wet- en regelgeving hierop aan te passen.

UWV zet zich in voor het verbeteren van gerichte cliëntondersteuning vanuit UWV met de nieuwe rol van cliëntondersteuner. Vanzelfsprekend worden cliënten en cliëntenraden hierbij betrokken.

VWS start samen met VNG en Movisie een traject om de onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionals die deze behoefte kunnen signaleren en lokaal gericht naar kunnen doorverwijzen.

#### *Informatie over en toegankelijkheid van procedures*

In de communicatie van UWV voor burgers wordt altijd gebruik gemaakt van taalniveau B1. Ook kan er gebruik gemaakt worden van voorzieningen zoals de tool ReadSpeaker, de reguliere chat of de chat voor doven en slechthorenden.

Verder kunnen cliënten contact opnemen met het Klantcontactcentrum of op locatie terecht voor hulp wanneer zij vragen hebben. Op UWV-locaties zijn meer mogelijkheden gecreëerd om direct geholpen te worden, bijvoorbeeld door de inzet van een host die cliënten kan helpen bij de toegankelijkheid van UWV.

In de rapportage vraagt het College UWV om mensen met een beperking op toegankelijke wijze te informeren over hun rechten om een bezwaarprocedure te starten, hoe de procedure werkt en uitleg te geven over de eventuele gevolgen van een procedure.

Om de burger beter te informeren over de bezwaarprocedure heeft UWV een filmpje «Hoe gaat een hoorzitting bij UWV» op de website.<sup>4</sup> Dit filmpje licht toe wat

cliënten kunnen verwachten zodat zij zich beter kunnen voorbereiden voor een hoorzitting. Naast het filmpje worden ook contactgegevens van het Klantcontactcentrum getoond, hier kunnen cliënten meer uitleg over de informatie ontvangen als daar behoefte aan is.

Vertegenwoordigende organisaties en ervaringsdeskundigen geven aan dat de voorprocedures bij UWV te complex zijn en dat mensen daarom afzien van procedures of vinden dat zij vaak niet goed worden geholpen. Ook beveelt het College UWV aan om over het hoorrecht meer

<sup>3</sup> <https://www.uwv.nl/publicaties/jaar-en-tertaalverslagen/2023/uwv-viermaandenverslag-2023-deel-2>

<sup>4</sup> <https://www.uwv.nl/particulieren/klantenservice/klachten-bezwaar-beroep/bezwaar/tijdens-mijn-bezwaar/detail/hoe-wordt-mijn-bezwaar-behandeld/een-gesprek-tussen-u-en-uwv-een-hoorzitting/na-de-hoorzitting>

waarborgen op te nemen in het reglement en om autonomie, participatie en toegankelijkheid te bevorderen bij de uitvoering daarvan.

Bezwaar en Beroep is het onderdeel van UWV waar cliënten terecht komen als zij bezwaar maken omdat ze het niet eens zijn met een door UWV genomen beslissing. Als een cliënt bezwaar maakt dan is er meer ruimte voor uitleg over de procedure en inhoud. Alle cliënten worden na het maken van bezwaar zo snel mogelijk en zeker binnen een week gebeld. Tijdens dit gesprek wordt een afspraak gemaakt om inhoudelijk op het bezwaar in te gaan. Zoals eerder aangegeven wordt hierbij rekening gehouden met het belang van de cliënt. In het Reglement zijn meer waarborgen ingebouwd om te voorkomen dat een bezwaar te snel niet-ontvankelijk wordt verklaard (er volgt geen inhoudelijke beoordeling) bij een buiten de termijn ingediend bezwaar. De cliënt wordt eerst in de gelegenheid gesteld te verklaren waarom het bezwaar te laat is. Daarbij wordt gekeken of er bijzondere persoonlijke omstandigheden spelen. De burger kan in zijn functioneren in het dagelijks leven en bij het behartigen van zijn belangen worden beperkt door aanzienlijke gezondheidsklachten, problemen in de familie- en sociale sfeer, stress en onzekerheid als gevolg van het geschil met UWV. Het College schrijft in haar rapportage dat de informele aanpak zijn doel voorbij kan schieten, omdat mensen met een beperking tijdens zo'n informeel gesprek onvoldoende recht wordt gedaan.

Wanneer een cliënt in bezwaar gaat wordt er contact opgenomen met de cliënt om de procedure door te nemen. De cliënt kan dan aangeven of de cliënt gehoord wil worden. Het gesprek met UWV is niet informeel, maar wel afgestemd op de behoefte en het belang van de cliënt. Er wordt meer duidelijkheid gegeven tijdens dit gesprek en er worden alternatieven geboden. Dit gebeurt niet alleen schriftelijk, maar ook in persoonlijk contact maar het blijft een formele bezwaarprocedure. Ook gaat UWV altijd proactief na of er behoefte is aan een live hoorzitting. Als de cliënt niet reageert nodigt UWV de cliënt altijd uit voor een hoorzitting. Iedere cliënt heeft hier namelijk recht op. De hoorzitting is een gesprek op kantoor waarbij de cliënt zijn verhaal kan doen en vragen kan stellen. Hier kan op verzoek een (doven)tolk bij aanwezig zijn die door UWV wordt gefaciliteerd. Ook wijst UWV op de mogelijkheid om iemand ter ondersteuning mee te nemen of een gemachtigde in te schakelen tijdens de bezwaarprocedure (burger en/of wettelijke vertegenwoordiger).<sup>5</sup>

De divisie Bezwaar en Beroep maakt de beweging van geschilbeslechter naar probleemoplosser. Het doel hiervan is dat ook mensen die het niet eens zijn met een beslissing, zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Dit doet UWV door meer tijd en aandacht te besteden aan de individuele omstandigheden van cliënten, breder te kijken naar de situatie waarin zij zich bevinden en te zoeken naar een oplossing die recht doet aan hun unieke situatie. Elke medewerker die bij de divisie Bezwaar en Beroep start, krijgt een opleiding die niet alleen ziet op de inhoud, maar ook op bejegening en contact met cliënten, waaronder mensen met een beperking.

Zoals eerder aangegeven wil UWV in het najaar van 2023 de voortgang van een aantal initiatieven ter uitbreiding van de dienstverlening voorleggen aan het College, mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties die hebben bijgedragen aan de monitorrapportage van het College. Het initiatief «van geschilbeslechter naar probleemoplosser» kan hier geschikt voor zijn. Zo kan UWV, in samen-

<sup>5</sup> <https://www.uwv.nl/particulieren/klantenservice/klachten-bezwaar-beroep/bezwaar/bezwaar-maken/detail/ik-wil-dat-iemand-anders-bezwaar-voor-mij-maakt>

spraak met mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties, onderzoeken hoe bezwaarschriften worden afgehandeld en in hoeverre er voldoende waarborgen zijn voor daadwerkelijke participatie van mensen met een beperking.

### *Complexe regelgeving mensen met een beperking*

Het College stelt dat de regelgeving die op mensen met een beperking betrekking heeft complex is. Zonder toegankelijke informatie en (juridische) hulp komen mensen er niet uit. Ook kunnen ze niet overzien of en hoe ze rechtshulp kunnen inroepen. Daardoor worden bezwaarprocedures niet ervaren als laagdrempelig. UWV zet zich in voor minder complexe regelgeving, maar regelgeving zal altijd complex blijven, zeker wanneer mensen met een beperking met meerdere wetten te maken hebben. UWV probeert door informatie en «dienstverlening met menselijk maat» mensen zo goed mogelijk te ondersteunen.

UWV verwacht toegankelijke informatie te kunnen geven en drempels bij het inschakelen van rechtshulp weg te nemen met de aanpassingen in de dienstverlening beschreven onder het kopje «*Persoonlijke en drempelloze dienstverlening*». Ook is er een samenwerking met het Juridisch Loket. Het Juridisch Loket kan rechtstreeks contact opnemen met de divisie Bezwaar en Beroep bij UWV als hun cliënten dat nodig hebben.

### *Alternatieve communicatiemogelijkheden*

Alle cliënten die bezwaar hebben gemaakt ontvangen een brief of sms waarin staat aangegeven wanneer UWV belt over het bezwaar. Daarop kan de cliënt aangeven dat telefonisch contact niet mogelijk is. Het College beveelt aan dat UWV in deze brief of sms ook kan aangeven dat er alternatieven beschikbaar zijn en welke deze zijn. UWV geeft nu per brief en SMS aan dat contact op een andere manier mogelijk is wanneer dat wenselijk is. UWV neemt de aanbeveling om in de brief of sms aan te geven welke alternatieven er beschikbaar zijn (nog) niet over, want UWV werkt aan een Omnichannel strategie. Omnichannel is een werkwijze waarbij communicatiekanalen (o.a. werk.nl, chat, app) goed op elkaar aansluiten. Een cliënt en medewerker kunnen dan bijvoorbeeld tegelijk samenwerken op werk.nl en hierover communiceren via de chat. De cliënt kan dan zelf kiezen uit de verschillende communicatiekanalen die worden aangeboden.

### *Fysieke toegankelijkheid UWV-locaties*

Het College roept op om de fysieke toegankelijkheid van UWV-locaties te bevorderen door in samenspraak met organisaties van mensen met een beperking noodzakelijke aanpassingen aan te brengen. De UWV-locaties zijn meestal gevestigd op plekken die, met name met het openbaar vervoer, goed bereikbaar zijn. Alle UWV-locaties zijn rolstoeltoegankelijk. Dit wordt vermeld op de website werk.nl.<sup>6</sup> UWV heeft een «set» standaard eisen waar de toegankelijkheid van UWV-locaties aan moet voldoen, zoals: MIVA toiletten, deurdrangers, verlaagde balies en drempelloze locaties. UWV is een initiatief gestart om de locaties toekomstbestendig in te richten. Hierin neemt UWV het optimaliseren van de toegankelijkheid voor mensen met een beperking mee. Daarom is er een inventarisatie gedaan bij vijf kantoren om de volledigheid en actualiteit van de toegankelijkheid voor mensen met een beperking door te nemen. Ook wordt er een pilot ingezet bij twee locaties, hier wordt geïnventariseerd of de locaties ingericht zijn volgens de richtlijnen van het Nederlandse Keurmerk voor Toegankelijkheid (NLKT). UWV gaat binnen dit initiatief in

<sup>6</sup> <https://www.werk.nl/werkzoekenden/contact/vestiging-zoeken/>

de komende jaren meerdere locaties verbouwen. Tijdens deze verbouwingen worden tevens verbeteringen aangebracht om de locaties waar nodig nog toegankelijker te maken. De locaties die niet worden verbouwd binnen dit initiatief zullen separaat worden geïnventariseerd. Onbeperkt UWV, het netwerk van medewerkers met een beperking en medewerkers die hier affiniteit mee hebben, wordt betrokken bij het proces en de besluitvorming van de aanpassingen voor de toegankelijkheid van UWV locaties.

### *Online zittingen*

Het College roept op om regels op te stellen voor het houden van online zittingen, waarbij ruimte is voor maatwerk en inzichtelijk wordt gemaakt op welke wijze mensen met een beperking daar beroep op kunnen doen. UWV maakt algemeen beleid voor beeldbellen. Dit beleid geldt ook voor het houden van online zittingen. UWV ziet beeldbellen als een reguliere vorm van dienstverlening. Dit houdt in dat beeldbellen voor iedere cliënt een reguliere optie als communicatiemiddel moet zijn. Het houden van online zittingen verloopt volgens de bestaande richtlijnen voor zittingen en de algemene richtlijnen voor beeldbellen. Zoals eerder aangegeven is er in de dienstverlening van UWV ruimte voor maatwerk, dit geldt ook tijdens online zittingen. UWV wil bij het gebruik van beeldbellen alternatieve communicatiemiddelen bieden, zoals een tolk op afstand of transcriptie van de gesproken tekst. Dit zijn communicatiemiddelen die het beeldbellen ondersteunen. Bijvoorbeeld, wanneer iemand slechthorend is. Met het opstellen van het beleid voor beeldbellen worden een aantal alternatieve communicatiemiddelen als vereiste aangemerkt. De applicatie die het beeldbellen mogelijk maakt moet ook de mogelijkheid bieden om gekoppeld te kunnen worden aan de alternatieve communicatiemiddelen zodat deze gebruikt kunnen worden.

### Klachtprocedures: verplichte en onvrijwillige zorg

Hoofdstuk 5 behandelt klachtprocedures in de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd). Het College gaat onder andere in op de toegankelijkheid van en de informatie over klachtprocedures en de verschillen tussen de twee wetten.

Ik heb de aanbevelingen en actiepunten van het College over de klachtenprocedures bij gedwongen zorg aandachtig doorgenomen. Op dit moment werk ik aan wetsvoorstellen voor wijzigingen in de Wzd en Wvggz. Dit doe ik naar aanleiding van de wetevaluatie waar ik dit voorjaar mijn beleidsreactie op heb gegeven<sup>7</sup>. In deze evaluatie is een aantal aanbevelingen gedaan voor de klachtenprocedure die ik in dit wetstraject meeneem<sup>8</sup>. Daarnaast zal ik het College betrekken bij de voorbereiding van de wetsvoorstellen. Over de te nemen stappen en het tijdsplan van het wetstraject heb ik de leden van de Tweede Kamer op verzoek van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport een procesbrief gestuurd<sup>9</sup>.

In de tussentijd zit ik niet stil. Het rapport met de omschreven actiepunten van het College over de klachtenprocedures bij gedwongen zorg gaan ook voor een gedeelte over de uitvoering en daarbij ligt een oplossing met wetgeving niet direct voor de hand. Ik heb daarom het rapport en de actiepunten besproken met de relevante ketenpartijen: de organisaties

<sup>7</sup> Kamerstukken 25 424 en 35 370, nr. 648

<sup>8</sup> Kamerstukken 25 424 en 35 370, nr. 622. Zie aanbeveling 17, 18 en 19 en 33.

<sup>9</sup> Kamerstukken 25 424 en 35 370, nr. 671

voor vertrouwenswerk, cliënten en betrokkenen. Zij gaan hiermee aan de slag. Waar wetswijzigingen noodzakelijk zijn, wordt dit meegenomen in het wetstraject. Hierbij betrek ik de ketenpartijen.

### *Toegankelijkheid*

Een belangrijk aandachtspunt van het College is toegankelijkheid van de klachtprocedures, waaronder de route erheen, de zittingen, en toegankelijkheid van uitspraken. Het is belangrijk dat de toegang verbetert. Ik zal met partijen in gesprek blijven hoe we dit kunnen bewerkstelligen. Daarnaast heb ik al actie genomen om naar een betere klachtenprocedure toe te werken, bijvoorbeeld door samen met ketenpartijen één website te maken waar Wvggz-klachtingspraken gepubliceerd worden. Het College vraagt specifiek aandacht voor de toegankelijkheid van de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). In zowel de Wvggz als de Wzd is reeds vastgelegd dat het horen plaatsvindt op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor de betrokkene of cliënt (artikel 10:4, lid 2, onderdeel c, Wvggz respectievelijk artikel 56, lid 2, onderdeel c, Wzd). Dit kan online of fysiek zijn. Daarnaast heb ik het onderwerp toegankelijkheid onder de aandacht gebracht bij de cliëntenorganisaties die vertegenwoordigd zijn in de stuurgroep van de KCOZ. De toegankelijkheid (zoals de wijze waarop een klacht kan worden ingediend en hoe het horen plaatsvindt) is een blijvend onderwerp op deze agenda en de KCOZ stemt hierover ook af met aanbieders van cliëntenvertrouwenspersonen.

### *Verschillen tussen de Wvggz en Wzd*

Tot slot wil ik reageren op de constatering van het College over verschillen tussen de Wzd en Wvggz. In paragraaf 5.1 constateert het College dat er opvallende verschillen zijn tussen de klachtenregelingen in de Wzd en de Wvggz. Ik ben voornemens om de bepalingen over klachtgronden in de Wzd meer gelijk te trekken met de Wvggz. Zo wil ik het bijvoorbeeld net als in de Wvggz mogelijk maken dat cliënten hun klachten kunnen uiten over de toepassing van de huisregels. Tevens ben ik voornemens de klachtgronden in de Wvggz te verhelderen. Daarnaast constateert het College dat cliënten (Wzd) pas worden geïnformeerd over hun rechten op het moment dat onvrijwillige zorg al wordt verleend, waar dit in de Wvggz al in de voorbereidingsprocedure duidelijker is geregeld. Belangrijk om te verduidelijken is dat in de Wzd is vastgelegd dat cliënt en vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen twee weken na aanvang van de zorg, een schriftelijk overzicht van de op grond van deze wet aan de cliënt toekomende rechten ontvangen, dit is inclusief regeling van de klachtencommissie (artikel 52, lid 1 Wzd). Zo is dit ook opgenomen in bijvoorbeeld de handreiking van brancheorganisatie ActiZ. Ik ben voornemens in het aankomende wetstraject te verduidelijken dat voorafgaand aan de inzet van onvrijwillige zorg cliënten op de hoogte worden gesteld van hun rechten.

### Procedures bij de rechter: een inclusieve start

In hoofdstuk 6 wordt specifiek ingegaan op het opstarten van een procedure bij de rechter. Het College heeft onder andere onderzoek gedaan naar de kennis over mensen met een beperking en hun rechten bij juridische professionals en de beschikbaarheid van toegankelijke informatie over procedures.

Om de participatie van mensen met een beperking in juridische procedures mogelijk te maken, is volgens het College de eerste voorwaarde dat hun beperking erkend wordt. Het is daarom belangrijk dat rechters, advocaten, officieren van justitie en medewerkers van het Juridisch Loket getraind zijn op het herkennen van en omgaan met mensen met een beperking. Het College beveelt aan om deze juridische professionals standaard en op terugkerende basis te trainen in het herkennen van en omgaan met mensen met een beperking én in de rechten van mensen met een beperking. Deze training dient tot stand te komen in samenwerking met (organisaties van) mensen met een beperking.

Zoals als eerder is vermeld, is het aan de advocaat zelf om kennis te vergaren over de doelgroep die zij bijstaan. Daarbij geldt dat een advocaat zorgt draagt voor een goede rechtsbescherming van zijn cliënt. Daartoe is de advocaat bij de uitoefening van zijn beroep onder meer deskundig en beschikt hij over voldoende kennis en vaardigheden.<sup>10</sup>

Voor de Rechtspraak en het OM geldt dat de rechten uit het VN-verdrag Handicap in de diverse cursussen van de Stichting Studiecentrum Rechtspleging (SSR), het opleidingsinstituut van de Raad voor de rechtspraak en het OM, aan de orde komen. De cursussen zijn verdeeld over de domeinen van de rechtspraak: strafrecht, civielrecht, familie- en jeugdrecht en bestuursrecht. Waar die rechten aan de orde zijn, worden de toepasselijke bepalingen van het Verdrag in het onderwijs en de trainingen betrokken. Zo zal artikel 16 – vrijwaring van uitbuiting, geweld en misbruik – aan de orde komen in cursussen op het terrein van het strafrecht. Artikel 24 zal aan de orde komen bij faciliteiten voor scholieren en studenten op het terrein van de sociale zekerheid, enzovoort. Omdat de artikelen betrekking hebben op verschillende domeinen van de rechtspraak is het niet passend om één cursus over alle bepalingen van het Verdrag aan te bieden.

Wat betreft het «herkennen van en omgaan met mensen met een beperking» kan het volgende worden opgemerkt. De opleiding van rechters en Officieren van Justitie geschiedt aan de hand van competenties. Deze competenties zien onder andere op de interactie met burgers. De competentie omgevingsbewustzijn traint bijvoorbeeld de medewerker zich bewust te zijn en tonen van de verschillen en de achtergrond van partijen. De competentie luisteren traint de medewerker in het oppakken van minder uitgesproken signalen en hebben van een oog voor de behoeften van anderen. Op deze wijze worden rechters zo opgeleid dat zij sensitief zijn voor beperkingen (en voor alle andere bijzondere feiten en omstandigheden ten aanzien van een persoon) en daarop kunnen inspelen in de aanloop naar een zitting, tijdens de zitting en bij de oordeelsvorming. Aan deze competenties wordt gewerkt in trainingen en op de werkvloer.

Voor de Rechtspraak geldt dat de rechten van mensen met een beperking geen specifiek onderdeel zijn in het curriculum van de initiële opleidingen of de permanente educatie. Wel wordt in de initiële opleiding de leeractiviteit «oordelen met vooroordelen» aangeboden waarin aandacht wordt besteed aan de (persoonlijke) vooroordelen die mensen hebben en hoe daarmee om gegaan kan worden in de rechtszaal. Deze cursus is momenteel onder revisie. Het College levert daar een bijdrage aan. Vanuit de permanente educatie worden cursussen ten aanzien van zittingsvaardigheden aangeboden, hier kan deze thematiek aan de orde komen als die als casus wordt ingebracht.

---

<sup>10</sup> Artikel 10a van de Advocatenwet.

Ook in de opleiding van officieren van justitie wordt aandacht besteed aan het VN-verdrag Handicap en het herkennen van en omgaan met mensen met een beperking. Deze training maakt onderdeel uit van het programma Straf met Zorg. De training bestaat uit een praktijkopdracht waarin onder andere wordt ingegaan op hoe je moet omgaan met mensen met multiproblematiek, een lvb of psychotische stoornis.

De juridisch adviseurs van het Juridisch Loket maken gebruik van interne en externe informatiebronnen bij de advisering. Hierdoor hebben zij toegang tot informatie over het VN-verdrag handicap, het verbod op discriminatie met betrekking tot beperking, leeftijd, gezondheid of geslacht en de verschillende zorgwetten waar een beroep op kan worden gedaan. Verder krijgen de juridisch adviseurs vaardigheidstrainingen. Zo worden zij getraind in het omgaan met mensen die laaggeletterd zijn en het schrijven op B1-niveau. Ook is er een training over multiproblematiek waarbij wordt ingegaan op het herkennen van (meerdere) problemen en/of beperkingen en hoe je het beste je eigen handelen en advisering hierop kunt afstemmen. Tot slot, worden de juristen getraind om op verschillende niveaus te communiceren.

### *Toegang tot juridische beroepen*

De Minister voor Rechtsbescherming onderschrijft het standpunt van het College dat mensen met een beperking toegang moeten hebben tot alle juridische beroepen. Wat betreft de advocatuur is het aan advocatenkantoren zelf om een inclusief aannamebeleid te voeren en het binnen het kantoor mogelijk te maken dat mensen met een beperking hun beroep goed kunnen uitvoeren. De NOvA onderschrijft dat ook in zijn Diversiteits- en Inclusieverklaring van 2018 en de oprichting van het Platform Diversiteit & Inclusie. De NOvA kan echter, gelet op zijn publiekrechtelijke taak en bevoegdheden, advocatenkantoren niet dwingen, om mensen met een beperking, via bijvoorbeeld een quotum, aan te nemen. De Nederlandse advocatuur valt niet onder de werking van de Diversiteitswet.

De Rechtspraak wil een inclusieve organisatie zijn waarin medewerkers zich thuis voelen en zichzelf kunnen zijn en waarin rechtzoekenden en potentiële werknemers zich herkennen. De Rechtspraak is zich ervan bewust dat diversiteit de norm is in de samenleving en niet de uitzondering. Diversiteit uit zich onder andere in sociale en economische achtergronden, culturele achtergronden, seksuele oriëntaties, genderidentiteiten en fysieke en verstandelijke uitdagingen.

In 2022 hebben verschillende gerechten zich aangesloten bij een *Community of Practice* op het gebied van inclusief werven en selecteren. Het doel hiervan is het opdoen van kennis en ervaring om inclusieve vacatureteksten op te stellen en het selectieproces zo in te richten dat dit goede ondersteuning biedt bij het selecteren op basis van de gevraagde kwaliteiten voor de functie en onbewuste vooroordelen minder van invloed zijn op het selectieproces. Ook dit jaar vinden inclusie-activiteiten plaats, zoals lunchgesprekken, nieuwsbrieven en het bevorderen van samenwerking met «SER diversiteit in Bedrijf». Nu de gerechten het diversiteitscharter hebben ondertekend en de Nederlandse Inclusiviteitsmonitor (NIM) hebben uitgevoerd, ligt de nadruk in 2023 op het opstellen van plannen om de aanbevelingen uit de NIM uit te voeren. Ook zullen gerechten gesprekken voeren met een inclusieregisseur om te bezien hoe de inclusiviteit in de organisatie versterkt kan worden. Daarnaast maken diversiteit en inclusie deel uit van de Uitvoeringsagenda 2023–2025.

Ook het OM heeft het charter Diversiteit in bedrijf ondertekend. Het OM wil zich richten op meerdere dimensies, zoals beperking, arbeidsvermogen, etnisch-culturele diversiteit, gender, leeftijd en LHBTI+. Op dit

moment wordt er gewerkt aan een nieuw zaakvolgsysteem zodat ook medewerkers met een visuele beperking kunnen werken met dit systeem.

### *Toegankelijkheid gerechtsbouwen*

Het College constateert dat veel gerechtsgebouwen in Nederland toegankelijk zijn voor mensen in een rolstoel, maar dat dit niet altijd het geval is voor mensen met andere beperkingen. Als voorbeeld noemt het College dat gerechtsgebouwen niet altijd beschikken over een ringleiding voor slechthorenden. Het College roept de Rechtspraak op om de fysieke toegankelijkheid van gerechtsgebouwen te bevorderen door in samenspraak met (organisaties van) mensen met een beperking noodzakelijke aanpassingen aan te brengen.

Alle gerechtsgebouwen in Nederland voldoen aan het Handboek voor Toegankelijkheid dat gebaseerd is op regelgeving en wettelijke eisen ten tijde van oplevering van het gebouw of de aanpassingen daaraan. Dat geldt ook voor de realisatie van nieuwe gerechtsgebouwen en bij de verbouw van bestaande gebouwen. Bij bouw en aanpassingen van het gebouw zijn alle geldende regels van die tijd gehanteerd. Het Rijksvastgoedbedrijf (en haar voorganger Rgd) heeft een handboek voor toegankelijkheid die structureel wordt onderhouden en geactualiseerd. Dit handboek wordt gebruikt bij aanbesteding van bouw- of renovatiewerkzaamheden. Hiermee heeft het gebouw altijd een toegankelijkheidsbasis die mogelijk wel beperkt ingehaald kan zijn door de tijd.

Er is een landelijke schouw uitgevoerd bij alle gerechtsgebouwen waarbij de parkeervoorzieningen, ingangen en deuren, balies en loketten, toiletten, meubilair en logistiek zijn getoetst. De toetsing heeft in april–juli 2023 plaatsgevonden.

Bij deze schouw heeft de Rechtspraak gebruik gemaakt van een externe partij die de gebouwen toetst op auditieve, visuele, motorische en verstandelijke beperkingen en mensen die gebruik maken van een geleide- of assistentiehond. De externe partij toetst en adviseert aan de hand van het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid (NLKT, [www.keurmerktoegankelijkheid.nl](http://www.keurmerktoegankelijkheid.nl)). De criteria zijn gebaseerd op de meest recente versies van NEN-ISO 21542, van de Integrale Toegankelijkheidsstandaard en op de uitkomsten van uitgebreid ervaringsdeskundigenonderzoek.

De opmerkingen uit de toets worden nu opgevolgd en in december dit jaar volgt een herkeuring voor definitieve toekenning van het niveau van het NLKT.

Naast deze fysieke toetsing zal er ook een bewustwordingstraining per locatie komen. Deze training, die wordt gegeven via een train-de-trainer-principe, is bedoeld om medewerkers (met name werkzaam rondom zittingen) bewust te maken van de mogelijke wensen en behoeften van personen met een beperking en hoe daar rekening mee te houden.

### *Digitale toegankelijkheid over fysieke toegankelijkheid*

Het College concludeert dat informatie over de toegankelijkheid van gerechtsgebouwen op veel plaatsen beperkt is, in de zin dat niet altijd voor alle beperkingen is aangegeven welke voorzieningen er zijn. Daarnaast staat informatie over toegankelijkheid niet altijd op een logische plek waardoor deze informatie lastig vindbaar is. Op elke contactpagina op de websites van de gerechten/gerechtshoven wordt een beschrijving gegeven van de bereikbaarheid van de locatie, de parkeergelegenheid en welke voorzieningen aanwezig zijn. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven of de locatie rolstoeltoegankelijk is, of er ringleidingen



aanwezig zijn en of gecertificeerde geleide- of assistentiehonden toegestaan zijn.

### *Toegankelijke informatie over procedures in eenvoudige taal*

Volgens het College zijn er per rechtelijke instantie verschillen in de informatievoorzieningen en is informatie over procedures algemeen van aard en niet toegespitst op de situatie van mensen met een beperking.

De Rechtspraak werkt toe naar een website die voldoet aan de internationale toegankelijkheidsstandaarden Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1, niveau AA en de ISO/IEC 45500 voor ontwerp, bouw en beheer van websites. Rechtspraak.nl voldoet voor het grootste deel aan de standaarden. Alle content wordt zoveel mogelijk op B1-niveau geschreven. Om de content zo begrijpelijk mogelijk aan te bieden werkt de Rechtspraak met klantonderzoeken en belevingsthema's. Op elke contactpagina op de website van de gerechten/gerechtshoven wordt een beschrijving gegeven van de bereikbaarheid (auto/fiets/OV), parkeergelegenheid en voorzieningen. Onder voorzieningen valt informatie over rolstoeltoegankelijkheid, verdiepingen, liften, zittingszalen, toilet, rolstoel te leen, gecertificeerde geleide- of assistentiehond mag wel/niet mee), aanwezigheid ringleidingen, eten en drinken en voorzieningen voor slachtoffers.

Op de nieuwe website, waar door de Rechtspraak aan wordt gewerkt, wordt de content herzien. Daarnaast wordt de structuur van de site aangepast en wordt de zoekfunctie gewijzigd. Deze wijzigingen worden getest door middel van klantonderzoek. Alle informatie vanuit de gerechten wordt, waar mogelijk, in de migratie geüniformeerd. Uitzonderingen op de regel worden per gerecht vermeld.

Informatie over procedures gelden voor iedereen, inclusief mensen met een beperking. Wel wordt er bij de productie van content rekening gehouden met toegankelijkheid en begrijpelijkheid. De termen «gehandicapten» en «mindervaliden» zullen van de website worden verwijderd.

Daarnaast stelt het College vast dat je op de website van het Juridisch Loket informatie over de dienstverlening in begrijpelijke taal kunt vinden, maar dat er geen informatie over inhoudelijke kwesties in begrijpelijke taal beschikbaar is.

Het College beveelt aan om te bevorderen dat mensen met een beperking op toegankelijke wijze worden geïnformeerd over hun rechten om een procedure te starten, hoe de procedure werkt en uitleg te geven over de eventuele gevolgen van een procedure. Op de website van het Juridisch Loket vinden rechtzoekenden in Nederland antwoord op de meest gestelde juridische vragen. Daarnaast biedt de website handige voorbeeldbrieven en stappenplannen die mensen kunnen gebruiken om zelf een oplossing te vinden. Tot slot is er informatie beschikbaar over de dienstverlening van het Juridisch Loket. Al deze informatie is in begrijpelijke taal beschikbaar, dat wil zeggen op B1-niveau. De webredacteurs van het Juridisch Loket maken juridische taal leesbaar. Daarnaast wordt op de website, in samenwerking met de Stichting Lezen en Schrijven, rekening gehouden met laaggeletterdheid.

Belangrijke gebeurtenissen in het leven van de bezoekers van de website vormen de basis voor de indeling van de website. Onder het kopje onderwerpen op de Homepagina kan men kiezen uit onder andere «wonen & burens», «familie & relatie» en «werk & inkomen». Vervolgens wordt per onderwerp op verschillende veelvoorkomende (juridische) vragen in begrijpelijke taal een antwoord gegeven. Onder het onderwerp «werk & inkomen» staat bijvoorbeeld antwoord op de vraag «Wat kan ik doen bij pesten op de werkvloer» en «Moet mijn werkgever loon

doorbetalen bij ziekte». Ook geeft de website informatie op B1-niveau over bezwaarprocedures en hoe je een rechtszaak kunt starten. Bezoekers kunnen onder andere voorbeeldbrieven gebruiken om zelf een bezwaarschrift of ingebrekestelling te versturen. Verder heeft de website een functie om het contrast aan te passen zodat de website ook deels geschikt is voor mensen met een visuele beperking. Digitale toegankelijkheid is onderdeel van het project doorontwikkeling website. Er zal onder andere onderzoek worden gedaan naar de score van de website op het gebied van WCAG zodat het Juridisch Loket een toegankelijkheidsverklaring kan registreren in het Dashboard DigiToegankelijk. Verbeterpunten zullen worden meegenomen in door ontwikkeling van de website. Naast de website is het Juridisch Loket ook (gratis) telefonisch en per mail bereikbaar. Ook biedt het Juridisch Loket haar dienstverlening aan tijdens inloopsprekuren op 56 locaties in Nederland. De persoonlijke dienstverlening is voorbehouden aan rechtszoekenden die Wrb-gerechtigd zijn. Dat wil zeggen burgers die op basis van hun inkomen en/of vermogen in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Hiermee vergroot het Juridisch Loket zijn bereikbaarheid en verbetert de toegankelijkheid.

#### *Voldoende tolken Nederlandse Gebarentaal (NGT)*

Het College vraagt aandacht voor de beschikbaarheid van voldoende tolken NGT die bevoegd zijn in de rechtszaal op te treden. Jaarlijks worden er enkele tientallen keren voor strafzaken door het OM en de Rechtspraak een tolk NGT ingeschakeld (in 2022 bijv. 54 keer; excl. 7 keer schrijftolk). Dit aantal is vrij constant. Tolken NGT en schrijftolken kunnen ingeschreven staan in het Register Beëdigde tolken en vertalers (RBTV). Op dit moment staan er ca. 39 tolken NGT en 13 schrijftolken in dit Register. Dat is gezien de behoefte aan tolken NGT op dit moment voldoende. Voor civiele – en bestuursrechtelijke zaken kan iemand langs de weg van het UWV een tolk NGT inschakelen. Na de aanbesteding van de tolkdienstverlening voor het OM en de Rechtspraak zijn de intermediairs verantwoordelijk voor het vinden van tolken NGT die in het RBTV geregistreerd zijn. De formele aanbestedingsprocedure is medio augustus 2023 afgerond met de definitieve gunning. De implementatie zal gefaseerd plaatsvinden vanaf september 2023 en is naar verwachting medio 2024 geheel afgerond.

#### *Online zittingen*

Uit de monitor volgt dat (hoor)zittingen, als gevolg van de coronapandemie, vaak online plaatsvinden. Mensen met een beperking geven aan dat zij wisselende ervaringen hiermee hebben. Het College roept de Rechtspraak op om regels op te stellen voor het houden van online zittingen, waarbij ruimte is voor maatwerk en inzichtelijk wordt gemaakt op welke wijze mensen daarop een beroep kunnen doen. Online zittingen in het civiel- en bestuursrecht kunnen plaatsvinden met toestemming van beide partijen. Op dit moment wordt er aan een wettelijke regeling gewerkt waarin de inzet van videoconferentie in het civiel- en bestuursrecht met waarborgen wordt omkleed. Voor het gebruik van videoconferentie in het straf – en vreemdelingenrecht gelden specifieke regels die zijn opgenomen in het Besluit videoconferentie. Op de pagina «online zittingen en overleggen» op [rechtspraak.nl](https://rechtspraak.nl) staat uitleg over de online procedure, regels, handleidingen en FAQ. Indien extra hulp nodig is, kan contact worden opgenomen met het Rechtspraak Servicecentrum

#### *Rechtsbijstand*

Voor een inclusieve start van procedures bij de rechter is goede rechtsbijstand van belang. In dat kader is onder andere in het coalitieakkoord

(Bijlage bij Kamerstuk 35 788, nr. 77) neergelegd dat de vernieuwing van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand wordt voorgezet. Binnen het programma stelselvernieuwing rechtsbijstand wordt gewerkt aan het versterken van de eerste lijn, lokale en regionale netwerken en de samenwerking tussen professionals in het juridisch en sociaal domein. Het vroegtijdig en integraal oplossen van de rechtzoekende staat daarbij centraal. Verder zijn de vergoedingen voor rechtsbijstandsverleners werkzaam in het stelsel per 1 januari 2022 conform scenario 1 van de commissie-Van der Meer structureel verbeterd.<sup>11</sup>

### Internationaal

In het laatste hoofdstuk besteed het College aandacht aan de internationale rechtsbescherming van mensen met een beperking, namelijk de ratificatie van het Facultatief protocol bij het VN-verdrag handicap, en de uitbreiding van de werking van het VN-verdrag handicap in Caribisch Nederland.

#### *Ratificatie van het Facultatief Protocol*

Het College vindt het zorgelijk dat Nederland het facultatief protocol niet heeft geratificeerd en vraagt de regering om ratificatie van dit protocol, samen met de andere vergelijkbare protocollen die ook niet ondertekend zijn (IVRK en IVESCR). Het niet ratificeren van het facultatief protocol betekent dat Nederlandse burgers met een beperking minder rechtsbescherming hebben dan burgers van sommige andere EU-staten. Voor (organisaties van) mensen met een beperking is dat een extra gemis, omdat het internationaal klachtrecht juist hun toegang tot het recht versterkt. Het kabinet heeft onlangs het principebesluit genomen om de facultatieve protocollen bij zowel het VN-Verdrag handicap als het IVRK te ratificeren.<sup>12</sup> De procedure voor het ratificatieproces bij het VN-Verdrag handicap start direct. De start voor het facultatieve protocol bij het IVRK vindt plaats na afronding van het ratificatieproces van het protocol bij het VN-Verdrag handicap, waarbij nog een expliciet weegmoment plaatsvindt ten aanzien van het protocol bij het IVRK. Voorafgaand aan dit besluit heeft het kabinet voorlichting gevraagd aan de Raad van State. Mede ingegeven door de Raad van State voorlichting heeft het kabinet bij het nemen van dit besluit meegewogen dat ratificatie van genoemde protocollen de mondiale bescherming van de rechten van de mens in algemene zin en de internationale rechtsorde versterkt

#### *Medegelding VN-verdrag handicap Caribisch Nederland*

Ook roept het College op tot bekrachtiging van het VN-verdrag handicap voor Caribisch Nederland (Bonaire, Sint-Eustatius en Saba). Volgens het College is het van groot belang dat de regering het formele en daardoor feitelijke verschil in mensenrechtenbescherming tussen Caribisch Nederland en Europees Nederland met grote voortvarendheid opheft. Om het verdrag te ratificeren moeten de eilanden voldoen aan de burgerlijke en politieke rechten zoals gedefinieerd in het Verdrag. Hiervoor is naar alle waarschijnlijkheid uitvoeringswetgeving nodig. De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport informeert de Kamer hierover in het najaar. Ondertussen blijft er gewerkt worden aan het verbeteren van de toegankelijkheid en participatie voor mensen met een beperking. Dit door middel van een meer programmatische aanpak, zoals ook in Europese deel van Nederland is gebeurd via het programma Onbeperkt meedoen! in samenspraak met alle betrokkenen.

<sup>11</sup> Kamerstuk 31 753, nr. 246

<sup>12</sup> Kamerstuk 24 170, nr. 284

## Een nationaal actieprogramma

Het College concludeert dat er in Nederland ruim aandacht is voor rechtsbescherming van mensen met een beperking, maar dat zou baat hebben bij een gecoördineerde aanpak. Het nationaal actieplan, in welke vorm dan ook, moet onderdeel zijn van een meerjarige strategie voor mensen met een beperking.

In het nationaal actieplan moeten concrete maatregelen komen met speciale aandacht voor autonomie, participatie en toegankelijkheid.

Het College stelt terecht dat er in Nederland ruim aandacht is voor het bevorderen van de rechtsbescherming en de toegang tot het recht van mensen met een beperking. Toegang tot het recht is een prioriteit voor dit kabinet. Het waarborgen en versterken van de toegang tot het recht versterkt niet alleen het rechtssysteem, maar schept ook vertrouwen tussen de bevolking en de overheid. Het gaat daarbij om toegang tot informatie, advies en ondersteuning, en de mogelijkheid een beslissing te verkrijgen van een neutrale instantie. Toegang tot het recht is dus breder dan alleen toegang tot de rechter. Het is daarbij aan de overheid zorg te dragen voor een goede juridische infrastructuur, die duurzame oplossingen kan bieden. In zijn brief over de aanpak versterking toegang tot het recht, die op 27 juni jl. aan de Tweede Kamer is verzonden<sup>13</sup> zet de Minister voor Rechtsbescherming uiteen wat in de komende periode de inzet is om de toegang tot het recht te versterken. De versterking van de toegang tot het recht richt zich op alle rechtzoekenden. Daarnaast is er bijzondere aandacht voor de kwetsbare burger, waaronder ook mensen met een beperking. Door het nemen van maatregelen wordt ervoor gezorgd dat de toegang tot het recht ook voor personen met een beperking geborgd blijft.

Op dit moment werk ik samen met mijn collega's in het kabinet aan een meerjarige nationale strategie naar aanleiding van een motie van de Tweede Kamer tijdens het plenair Kamerdebat op 22 december 2022 over het VN-verdrag Handicap.<sup>14</sup> De lange termijnvisie in de strategie wordt vertaald naar een werkagenda door en voor de departementen. Zowel de strategie als de werkagenda worden samen met mensen met een beperking, hun naasten en vertegenwoordigende organisaties opgesteld. In de werkagenda zal concreet worden gemaakt welke stappen er nog moeten worden gezet om de doelstellingen uit de strategie te realiseren.

Het kabinet is het eens met het College dat rechtsbescherming van mensen met een beperking een belangrijk thema is. Dit thema zal dan ook onderdeel gaan uitmaken van de nationale strategie en de werkagenda. De komende periode werkt het kabinet aan de invulling van het onderdeel «recht en veiligheid». Dit gebeurt in samenwerking met de overige departementen, ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigende organisaties. Wij zullen de aanbevelingen en actiepunten van het College meenemen in onze gesprekken en bekijken welke aanbevelingen en actiepunten die nog niet voldoende zijn opgepakt in lopende trajecten, een plek zouden kunnen krijgen in de werkagenda. Het opzetten van een apart nationaal actieplan is niet nodig, omdat het onderdeel uitmaakt van de meerjarige nationale strategie en de werkagenda.

De Minister voor Langdurige Zorg en Sport,  
C. Helder

<sup>13</sup> Kamerstuk 29 279, nr. 800.

<sup>14</sup> Kamerstuk 36 200 XVI, nr. 70