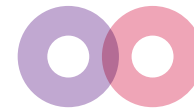




Tijd voor de burger

Samenvatting
Jaarverslag 2022



**nationale
ombudsman**



**veteranen
ombudsman**



**kinder
ombudsman**

Inleiding

In het werk van de Nationale ombudsman staat de vraag centraal of burgers behoorlijk behandeld worden door de overheid. Is de overheid eerlijk, communiceert zij begripvol met burgers en staat het perspectief van burgers voldoende voorop?

De Nationale ombudsman helpt burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. We ondersteunen met adviezen en het geven van praktische handvatten. En we wijzen burgers de weg naar het juiste loket. Als het nodig is, doen we nader onderzoek. Waar we zien dat de behandeling van burgers beter kan, dagen we overheden uit om anders te kijken naar hun dienstverlening en processen.

De ombudsman kan ook op eigen initiatief structurele problemen onderzoeken. Het onderzoek uit eigen beweging doet hij op basis van inhoudelijke thema's. In 2022 waren dat de thema's Armoede, Toegang tot voorzieningen, Fundamentele rechten, Participatie en invloed en Leefbaarheid.



Aantal klachten, signalen en vragen

24.020

Naar aanleiding van deze verzoeken:

- Interventies: 1027
- Brieven: 236
- Rapporten: 42



Reinier van Zutphen is sinds 2015 de Nationale ombudsman. Hij wordt benoemd door de Tweede Kamer voor een periode van zes jaar. Zijn huidige termijn loopt tot 2027. Hij is ook de lokale ombudsman van 75% van de Nederlandse gemeenten (begin 2023 lag dit percentage op 78,6%) en de Veteranenombudsman, voor veteranen die klachten hebben over de overheid of een andere instantie waar ze hulp van krijgen.



Margrite Kalverboer is op 20 april 2016 benoemd tot Kinderombudsman. Per 1 april 2022 begon haar tweede ambtstermijn, van nog eens zes jaar.



In 2011 is het instituut Kinderombudsman opgericht. De Kinderombudsman zorgt dat kinderrechten in Nederland worden nageleefd. Niet alleen door de overheid, maar ook door organisaties in het onderwijs, kinderopvang en zorg.

De Kinderombudsman stimuleert partijen om de ontwikkeling van kinderen voorop te stellen bij alle wetgeving, beleid en beslissingen. Kinderen hebben het recht om invloed op deze beslissingen te hebben. De Kinderombudsman wil de positie van jongeren en kinderen in Nederland blijvend verbeteren door het geven van voorlichting en advies en het doen van onderzoek. De belangen en belevingswereld van kinderen en jongeren nemen hierbij een belangrijke plek in.

Het VN-Kinderrechtenverdrag (IVRK) en het belang van het kind zijn in het werk van de Kinderombudsman altijd het vertrekpunt. We zien in de praktijk dat een betere naleving van het VN-Kinderrechtenverdrag nog steeds nodig is.



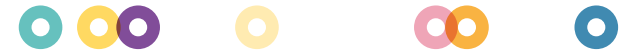
Klachten bij de Kinderombudsman

1.691

Dit zijn er 478 minder dan in 2021.

Over deze onderwerpen:

Onderwijs, jeugdhulp, gezag & omgang, vreemdelingenrecht, armoede, gezondheidszorg



2 Inleiding	4  Tijd voor de burger		5  Armoede
6  Toegang tot voorzieningen		7  Fundamentele rechten	
8  Participatie en invloed	9  Leefbaarheid		10  Caribisch Nederland
11  Internationaal		12  Kinderombudsman	13  Veteranenombudsman

Er liggen in Nederland grote problemen en uitdagingen voor ons. Om daarmee aan de slag te gaan is een overheid nodig die met lef het kapitaal in de samenleving durft aan te spreken. Van het maatschappelijk middenveld en het bedrijfsleven, tot burgers en jongeren. Een overheid die luistert en realistisch is over de inspanning die zij wil en kan leveren, zonder beloftes te doen die zij niet kan waarmaken. Daarom zullen wij, om burgers te helpen, meer dan ooit ook de overheid moeten helpen het anders te doen.

Het begint met luisteren

De overheid moet beter, eerder en vaker actief luisteren naar burgers. Niet om bevestigd te krijgen wat al is, maar met als doel samen verder te komen. Vervolgens is vooral dat wat volgt op het luisteren belangrijk. Wij horen nog regelmatig dat burgers zich niet gehoord voelen of serieus genomen worden. In een goed gesprek met individuele burgers hoort de overheid dan ook de juiste vragen te stellen. Met als allerbelangrijkste eerste vraag: **wat heb je nodig?** En vervolgens wat burgers daarin zelf kunnen doen en hoe de overheid ze kan ondersteunen bij wat ze niet zelf kunnen doen. Het antwoord op die vragen voorkomt verkeerde of te grote verwachtingen voor beiden. En het stelt

burgers in staat om bij de problemen waarmee ze kampen, zelf regie te nemen in de oplossing.

Participatie met invloed

Niet langer praten over burgers dus, maar mét. We blijven kritisch volgen hoe participatie wordt ingezet. Vooral daar waar het plak- en pleisterwerk lijkt voor onbehoorlijke dienstverlening door de overheid. Participatie kan alleen succesvol zijn als het gaat om invloed en zeggenschap. Willen we dat burgers daadwerkelijk mee kunnen doen, dan moet aan bepaalde voorwaarden voldaan worden, zoals genoeg geld om van te leven. Zodat er ruimte is voor participatie. Participatie kan succesvol zijn en bijdragen aan vertrouwen, als burgers ervaren dat de overheden ook op andere momenten responsief, welwillend en integer zijn. Waarbij wij er heel 2022 voor pleitten dat de overheid, behalve responsief, ook proactief is en vooral inzet op het voorkomen van problemen. Door de mogelijkheden en voorzieningen die er voor burgers zijn en waar ze recht op hebben, actief te brengen.

Van gelijkheid naar gelijkwaardigheid

Het ontbreekt bij overheden niet aan de goede wil om problemen op te lossen. Maar wel om daar bewust, bedachtzaam en met creativiteit mee aan de slag te gaan. Er is nog te vaak een reflex van meer regels en verregaande juridisering, soms als gevolg van het bovenmatig nastreven van het gelijkheidsbeginsel. We zien die juridisering het afgelopen jaar terug bij het versterken van de rechtspositie van burgers. Burgers werden op allerlei vlakken mogelijkheden geboden om zich te verweren tegen de overheid. Met de beste intenties. Maar het laat zien dat de overheid nog altijd meer tegenover de burger staat dan ernaast.

Tijd voor de burger

We pleitten in veel dossiers voor snelheid. En dat blijven we doen, want nog altijd wachten te veel burgers te lang voordat begonnen wordt aan de oplossing van hun problemen. Maar met snelheid bedoelen wij niet het overhaast nemen van beslissingen met een juridische grondhouding. We bedoelen dat de overheid het gesprek snel start, erkent dat er fouten zijn gemaakt en vervolgens de tijd neemt om naast de burger te gaan staan en weloverwogen aan de slag gaat met de oplossing. En burgers perspectief biedt, met tijd en aandacht. Zodat burgers niet pas dusdanig laat in het proces worden betrokken, dat juridische bijstand onvermijdelijk is. Het goede gesprek met burgers samen kan in de praktijk nogal eens leiden tot verrassend eenvoudige oplossingen en, naast financieel herstel, ook emotioneel herstel.

We dagen niet alleen de overheid uit om beter te luisteren. Wij dagen ook onszelf uit. De komende tijd staat voor ons niet alleen de vraag centraal hoe wij een goede ombudsman voor burgers, kinderen en veteranen kunnen zijn. Maar het zal ook steeds meer draaien om de vraag wat voor ombudsman de overheid nodig heeft. Hoe zorgen we ervoor dat de overheid leert van de klachten, vragen en signalen die wij ontvangen en de aanbevelingen die wij doen? Wij zullen er alles aan doen om burgers, kinderen, veteranen én overheden te helpen het vertrouwen in elkaar terug te winnen. Er is geen tijd te verliezen.



Armoede



Door dalende koopkracht ervaren steeds meer mensen financiële zorgen. Een groeiend aantal burgers heeft moeite om de rekeningen te betalen. Het leven is voor een grote groep burgers (te) duur geworden. Het sociaal minimum is niet toereikend. Ook zorgde de nasleep van de coronacrisis voor financiële problemen door bijvoorbeeld verlies van werk, sluiting van winkels en faillissementen van kleine ondernemers. Met name huishoudens die rond het sociaal minimum leven, werden extra hard geraakt in hun portemonnee.

“Armoede is één van de belangrijkste thema’s die ik op de agenda heb staan. De inflatie en stijgende energieprijzen maken het rondkomen voor sociale minima alleen nog maar moeilijker. Het sociaal minimum is ontoereikend. Dat was al zo en dat is alleen maar erger geworden. Ook moet de overheid ervoor zorgen dat mensen niet door de ondergrens van het sociaal minimum zakken, wat nu wel gebeurt.”

- Reinier van Zutphen

In 2022 voerde de Nationale ombudsman verschillende onderzoeken uit naar armoede- en schuldenproblematiek. Allereerst waren dit drie onderzoeken naar sociale minima. In het rapport Een status met weinig armslag staan de financiële knelpunten van statushouders centraal. Meedoen zonder beperkingen gaat over jongeren met een beperking. In Watertrappelen in de bijstand keken we naar jongeren van 18 tot 21 jaar in de bijstand. Deze groepen zijn extra kwetsbaar in (langdurige) armoede.

Daarnaast deed de Nationale ombudsman ook onderzoek naar de toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandig ondernemers. Hij omschreef zijn bevindingen, conclusies en aanbevelingen in het rapport Zelfstandigen over de drempel.

Het reflectiestuk Sociale minima in de knel dat de ombudsman uitbracht op Wereldarmoededag, bevat elf overkoepelende conclusies uit bovenstaande onderzoeken.

De ombudsman sprak ook in 2022 meer dan eens zijn zorgen uit over de uitvoering van het herstelproces van de Kinderopvangtoeslagenaffaire. Hij wees met name op de achterstanden en de gebrekkige informatieverstrekking bij de integrale beoordeling en het bezwaarproces. De ombudsman wil versnelling door (herstel)bemiddeling aan het begin van het herstelproces. Hij is voorstander van informele geschilbeslechting. Door in een vroeg stadium het gesprek met de gedupeerde ouder te voeren op een laagdrempelige, oplossingsgerichte manier, en het verzoek definitief en in zijn geheel te behandelen, kan naar zijn mening een aanzienlijk aantal verzoeken effectiever worden opgelost. Ook kan daarmee de huidige juridisering van het herstelproces worden voorkomen.

Uit de praktijk:

Esther zit in een rolstoel. Fulltime werken lukt haar niet. Maar ze werkt twaalf uur per week met veel plezier. Daarnaast heeft Esther een Wajong-uitkering van het UWV en ontvangt ze huur- en zorgtoeslag van de Belastingdienst. Ook heeft ze een zorgverzekering via de gemeente. Esthers inkomsten uit werk worden met haar uitkering verrekend. Ze verdient door haar baan daarom netto € 30 per maand. Maar ze moet goed opletten. Want als haar salaris iets hoger wordt, mag ze geen gebruik meer maken van de zorgverzekering via de gemeente. Dan gaat ze er financieel zoveel op achteruit, dat ze beter kan stoppen met werken. Hoewel Esther met veel plezier werkt, geeft het regelen en bijhouden van de administratie haar veel stress. Hierdoor verergeren haar gezondheidsklachten.

Op basis van het onderzoek riep de Nationale ombudsman de betrokken overheidsinstanties op om de knelpunten (gezamenlijk) op te lossen, door jongeren al voor hun achttiende verjaardag proactief en in begrijpelijke taal te informeren en ervoor te zorgen dat werken van toegevoegde waarde is, ook in deeltijd. En door het regelen van voldoende persoonlijke begeleiding en financiële zekerheid.



Goede toegang tot voorzieningen als zorg en hulp is essentieel in een samenleving. De Nationale ombudsman houdt in de gaten waar de toegang tot overheidsvoorzieningen onder druk staat. Als het misgaat vraagt de ombudsman daar aandacht voor. We doen dat met name voor groepen in kwetsbare situaties, zoals ouderen en jongeren, die vaak niet goed worden bereikt door de overheid.

In 2022 voerde de Nationale ombudsman verschillende onderzoeken uit naar de toegang tot voorzieningen voor burgers. Het rapport Met te weinig genoeg nemen richt zich op het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie. Hierin doen we drie aanbevelingen aan gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties: benader ouderen pro-actief en leg persoonlijk contact, werk samen met professionele hulpverleners en vrijwilligers en tenslotte; gebruik beschikbare data en wissel gegevens onderling uit.

In het rapport Alleen volwassen worden, opgesteld in samenwerking met de Kinderombudsman, ligt de focus op alleenstaande minderjarige vluchtelingen (amv's) die vanaf hun achttiende een groot risico hebben op een opeenstapeling van problemen. In Samen verder geeft de Nationale ombudsman, ook samen met onder andere de Kinderombudsman, oplossingsrichtingen voor de aanpak van de complexe problemen in de jeugdzorg. Deze twee onderzoeken worden behandeld in hoofdstuk 2 over het werk van de Kinderombudsman.

Ook publiceerde de ombudsman in juni 2022 een reflectie op de grote hoeveelheid coronagerelateerde vragen, signalen en klachten. Die hadden vaak betrekking op de toegankelijkheid van informatie.

Verder ontving de ombudsman signalen dat burgers te maken kregen met wachttijden rond de Basisregistratie Personen (BRP). Dit had te maken met de grote instroom van Oekraïense vluchtelingen in korte tijd.

Uit de praktijk:

De echtgenote van Rob verblijft tot haar overlijden in een zorginstelling. Voor de gemaakte zorgkosten betaalde zij iedere maand een eigen bijdrage aan het CAK, op grond van de Wlz. Ruim een maand na het overlijden van zijn echtgenote ontvangt Rob post van het CAK. In de brief staat: "Wijlen mevrouw heeft zorg in een instelling ontvangen." En het CAK brengt zorgkosten in rekening over de maand ná haar overlijden. Waarom stuurt het CAK deze rekening terwijl het weet van het overlijden? Dit ervaart Rob als erg kwetsend.

Als hij contact opneemt met het CAK, blijkt dat hij de factuur niet hoeft te betalen. Rob dient een klacht in. Het CAK maakt hem excuses, maar laat ook weten dat het systeem van waaruit deze brieven worden gestuurd niet aangepast kan worden. Omdat de organisatie het probleem niet oplost, schakelt Rob de Nationale ombudsman in. Zelfs na onze tussenkomst gaat het CAK niet verder dan het maken van excuses. De organisatie blijft verwijzen naar haar niet aanpasbare (ICT) systeem en biedt geen structurele oplossing.



De overheid moet fundamentele (kinder)rechten respecteren. Dat betekent onder meer dat de overheid zich aan de wet en internationale en regionale mensenrechtenverdragen moet houden. Zij mag de vrijheden en rechten van burgers niet zomaar inperken of ontnemen. Ook moet de overheid zich inspannen om aantasting van rechten te voorkomen. De opvang van vluchtelingen, woningnood, de inperking van het recht op demonstratie of politiegeweld raken aan fundamentele rechten van burgers. Deze onderwerpen hebben de speciale aandacht van de ombudsmannen.

In 2022 bleef de aandacht vanuit de ombudsmannen voor fundamentele rechten van burgers van alle leeftijden onverminderd relevant. Net als voorgaande jaren zetten de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman zich in voor fundamentele rechten. Hierbij kozen ze drie specifieke, meerjarige speerpunten: huisvesting, migratie en vrijheidsontneming. Ook demonstratierecht en politieoptreden kregen in 2022 bijzondere aandacht.

Samen met de Kinderombudsman deed de ombudsman in 2022 op eigen initiatief onderzoek naar problemen met huisvesting. In het onderzoek zijn de obstakels in beeld gebracht waartegen gezinnen aanlopen als zij (dreigen) hun huis (te) worden uitgezet. Het onderzoek richt zich daarnaast op de vraag wat de gezinnen van de overheid mogen verwachten vanuit mensenrechten- en kinderrechtenperspectief.

De ombudsman volgt sinds 2021 een aantal gezinnen die hij in de tijdelijke opvang Afghaanse evacuees in Nijmegen ontmoette. Hij voerde gesprekken met hen en met betrokken organisaties. De ombudsman vroeg in brieven aan het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) en de Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid herhaaldelijk aandacht voor de schrijnende situatie van deze groep statushouders. Nog steeds hebben niet alle gezinnen een vaste woonplaats gevonden.

Een vluchtelingengezin bij een asielzoekerscentrum.

Uit de praktijk:

Oekraïners hebben vanaf 1 november 2022 een sticker nodig om in Nederland te mogen werken. De IND geeft deze stickers uit. Een medewerker van een uitzendbureau dient een klacht in over het verschaffen van deze stickers. Hij had namelijk met het IND een afspraak gepland staan, over stickers voor tachtig Oekraïense medewerkers die werken bij zijn uitzendbureau. Maar vanwege een stickertekort annuleert de IND plotseling de afspraak, vlak voor

1 november 2022. Het lukt de medewerker van het uitzendbureau vervolgens niet om via de website van de IND een nieuwe afspraak in te plannen voor meer dan vijf personen. Hij neemt telefonisch contact op met de IND, maar dit leidt niet tot een passende oplossing. Maar zonder sticker verliezen de Oekraïense medewerkers per 1 november 2022 hun baan en huisvesting. De ombudsman grijpt in: hij neemt contact op met de IND en met resultaat. Op vrijdag 28 oktober werden de tachtig medewerkers alsnog van een sticker voorzien.





De overheid moet burgers de kans geven om op alle niveaus invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks aangaan. Nog te vaak ziet de Nationale ombudsman dat burgers hun stem niet of onvoldoende kunnen laten horen. Vaak worden ze niet voldoende geïnformeerd, is het onduidelijk hoe ze kunnen meedoen of wordt er niets met hun inbreng gedaan. Ook hebben ze vaak te veel zorgen om zich tot de ombudsman of andere instanties te wenden.

Waar we voorheen op dit thema veel onderzoek deden in het fysieke domein, zijn we in 2022 gestart met onderzoek naar participatie in het sociale domein. Te beginnen met de invloed van burgers in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In het voorjaar 2023 verscheen hierover het rapport Burger in zicht!, waarin onder meer staat dat burgers een gebrek aan regie en invloed ervaren tijdens het aanvraagproces. Hierdoor groeit de afstand tussen overheid en burger onnodig. Later zullen vergelijkbare onderzoeken volgen naar de Participatiewet en de Jeugdwet.

In 2022 werd ook het onderzoek naar overlast van vliegverkeer afgerond.

Uit de praktijk:

Joop is 69 jaar en woont in Zuid-Holland in een gemeente met 20.000 inwoners. Met zijn gezondheid gaat het niet zo goed. “Ik kan heel moeilijk lopen, ik ben daarvoor bij een orthopeed geweest. De stand van mijn voeten is verkeerd. Ik kan 50 meter lopen, daarna kan het niet meer vanwege de pijn. Ook heb ik hartproblemen.”

Omdat het lopen zo moeilijk is en Joop al twee keer gevallen is met zijn gewone fiets, heeft hij bij de gemeente een driewiel-fiets, een zogenaamde ‘trike’, aangevraagd. De Wmo-consulente oppert dat Joop misschien meer zou hebben aan een scootmobiel. Joop gaat twijfelen. Eigenlijk wil hij liever een trike, maar hij moet zeven jaar met een trike of scootmobiel doen.

Joop weet nu niet goed meer wat hij moet doen. Inmiddels zijn vijf maanden voorbijgegaan waarin hij niet meer alleen buiten de deur geweest is. “Ik voel dat mijn conditie achteruitgegaan is. Ook mijn cardioloog gaf aan dat het slechter gaat en hij vindt dat ik meer moet bewegen. Maar die zeven jaar zit mij dwars.”

Joop vindt dat hij goed betrokken wordt bij het traject en dat hij keuzevrijheid heeft. Alleen wordt de keuzevrijheid door de regels beperkt. “Ik begrijp niet dat ik voor zeven jaar een keuze moet maken. Waarom kan ik niet de trike uitproberen? Ik had dan de hele zomer al kunnen fietsen.”



Voor burgers hebben veranderingen in de omgeving waarin ze wonen, werken en leven, vaak grote impact. De Nationale ombudsman wijst de overheid er al jaren op hoe belangrijk het is om oog te hebben voor het perspectief van burgers en om zich betrouwbaar op te stellen. Daarop gaat het in grote dossiers mis. Bij de overstromingen in Zuid-Limburg worden dezelfde fouten gemaakt als bij het herstel van de gevolgen van de gaswinning in Groningen. Het gebrek aan lerend vermogen bij de overheid gaat ten koste van het vertrouwen dat mensen in de overheid hebben.

In juli 2021 waren er grote overstromingen in het Limburgse stroomgebied van de Maas. De Rijksoverheid begon direct aan een regeling voor de getroffen burgers. Die regeling bood echter niet de verwachte hulp. Er zaten bepalingen in die niet logisch zijn. Ook tussen gemeenten en de Rijksoverheid ging het mis. Zo zou het herstel van wegen prioriteit krijgen, maar al gauw liep dit vertraging op.

Het ging ook mis in de communicatie over de regeling. Dit vergrootte, in de woorden van een burgemeester in het gebied, 'de ramp na de ramp'. De schade die tijdens de ramp ontstaat heeft al een grote impact. Maar die schade wordt vergroot als burgers en ondernemers vervolgens niet goed worden geholpen met het herstellen van hun leefomgeving en bedrijven.

De rol van de Nationale ombudsman in dit soort situaties is weten wat er speelt en vinger aan de pols houden bij gemeenten en bewoners. En hun zorgen en wensen onder de aandacht brengen en houden van de Rijksoverheid. We benadrukken daarbij het belang van het burgerperspectief. En we roepen de overheid daarnaast op geen grote beloftes te doen als ze die niet kan waarmaken.

Het is ook opmerkelijk hoe het nog te vaak misgaat met regelingen voor het herstel van de gevolgen van de gaswinning in Groningen. De maatschappelijke impact hiervan is nog altijd groot. De ombudsman maakte in het rapport Beloftes maken schuld een analyse van de klachten hierover en ontwikkelingen rond dit onderwerp.

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid in het dossier rondom gaswinning in Groningen verantwoordelijkheid moet nemen en burgers behoorlijk moet behandelen. In zijn aanbevelingen gaf hij onder meer aan dat de overheid zorgvuldig moet omgaan met verwachtingen, toezeggingen en beloftes. Ook is er meer en betere samenwerking nodig tussen beleid en uitvoering. Fouten moeten voortvarend worden hersteld.

Een kwestie die ook veel impact op de leefomgeving van burgers heeft, is de energietransitie. Deze impact wordt nog versterkt door de toegenomen energiearmoede als gevolg van de stijgende prijzen voor gas en elektriciteit. Op 2 december 2022 publiceerde de Nationale ombudsman het rapport Ongelijke toegang tot de energietransitie. Hij deed dat onder meer door een groeiend aantal signalen van burgers dat ze moeilijk rond kunnen komen door de gestegen energiekosten. Uit het onderzoek bleek onder andere dat juist de mensen voor wie het belangrijk is om hun huis energiezuiniger te maken, dat niet kunnen. De ombudsman deed zes belangrijke aanbevelingen aan de gemeenten. Deze richten zich op laagdrempelige toegang tot voorzieningen, aandacht voor preventie en duurzame oplossingen in plaats van symptoombestrijding, verbinden van kennis uit het sociale en fysieke domein, het aanbieden van toegankelijke informatie en het monitoren van de transitieaanpak.

Bonaire, Sint Eustatius en Saba zijn bijzondere gemeenten van Nederland. Toch zijn er ten opzichte van Europees Nederland verschillen op het gebied van voorzieningen en rechten. Zo is er op de eilanden geen vastgesteld sociaal minimum of een werkloosheidsuitkering zoals dat in Europees Nederland geldt. Kinderbijslag is er pas sinds 2016. Openbaar vervoer is er nauwelijks op de eilanden. Veel mensen voelen zich tweederangsburgers en er is wantrouwen richting de overheid. In Europees Nederland lijkt er andersom soms weinig besef te zijn dat deze drie buitengewone gemeenten onderdeel zijn van het Koninkrijk. Er worden wel stappen gezet om de situatie op de eilanden te verbeteren. Zo zijn het minimumloon en de kinderbijslag verhoogd en zijn er maatregelen ingesteld om de kosten van het levensonderhoud te verlagen. Maar de ombudsman constateert tegelijkertijd dat de stappen te langzaam gaan en nog te weinig effect hebben.

Samen met de Kinderombudsman doen we sinds 2019 onderzoek naar armoede in Caribisch Nederland en de problemen die als gevolg daarvan ontstaan. Hierbij richtten we ons specifiek op mensen met AOV (AOW) zonder aanvullend pensioen. Het leidde in 2022 tot het derde rapport hierover: Caribische kinderen van de rekening, over alleenstaande jongvolwassenen en alleenstaande ouders met kinderen. Eerder verschenen Oog voor ouderen in Caribisch Nederland (2019) en Het maakt uit waar je wieg heeft gestaan over jongvolwassenen (2020).

Eind 2022 nam de ombudsman deel aan een conferentie op Curaçao over armoede. Daarnaast monitorde hij in 2022 de opvolging van de aanbevelingen uit het rapport Kopzorgen van Caribische studenten (2020) en bracht hij een tussenrapportage uit over de stand van zaken. Zo krijgen Caribische studenten sinds 2022 bij aanvraag van studiefinanciering via DUO direct een Burgerservicenummer (BSN), dit was een van de aanbevelingen uit het rapport.

Tot slot is er een onderzoek gedaan naar vreemdelingen zonder verblijfsvergunning op Bonaire. In het algemeen blijkt uit de deelname aan de spreekuren en het aantal klachten dat binnenkomt, dat burgers in Caribisch Nederland de ombudsmannen steeds beter weet te vinden. Er werden vanuit de ombudsman vier bezoeken gebracht aan de eilanden.



Medewerkers Kinderombudsman tijdens een werkbezoek aan Saba en Sint Eustatius. In 2022 zijn er verschillende, gezamenlijke werkbezoeken vanuit de Nationale ombudsman en Kinderombudsman in Caribisch Nederland georganiseerd.

Ombudswerk in cijfers



**Aantal klachten
in Caribisch NL:**

198

Dit zijn er 8 minder
dan in 2021.



De Nationale ombudsman deelt op internationaal niveau kennis en ervaring met collega-ombudsmannen. Daardoor kunnen burgers, ook in Nederland, nog beter worden geholpen. De reizen die de ombudsman maakt naar andere landen en inkomende bezoeken staan in het teken van kennisuitwisseling, de onderlinge band onderhouden en lokale situaties beter leren kennen. In 2022 bezocht de ombudsman in dit kader onder meer Servië, Indonesië, Caribisch Nederland, België en Griekenland. Dit gebeurde deels ook in zijn functie als Veteranenombudsman.

Uit de praktijk:

Oekraïners hebben vanaf 1 november 2022 een sticker nodig om in Nederland te mogen werken. De IND geeft deze stickers uit. Een medewerker van een uitzendbureau dient een klacht in over het verschaffen van deze stickers. Hij had namelijk met het IND een afspraak gepland staan, over stickers voor tachtig Oekraïense medewerkers die werken via zijn uitzendbureau. Maar vanwege een stickertekort annuleert de IND plotseling de afspraak, vlak voor 1 november 2022.

Het lukt de medewerker van het uitzendbureau vervolgens niet om via de website van de IND een nieuwe afspraak in te plannen voor meer dan vijf personen. Hij neemt telefonisch contact op met de IND, maar dit leidt niet tot een passende oplossing. Maar zonder sticker verliezen de Oekraïense medewerkers per 1 november 2022 hun baan en huisvesting. De ombudsman grijpt in: hij neemt contact op met de IND en met resultaat. Op vrijdag 28 oktober werden de tachtig medewerkers alsnog van een sticker voorzien.

In 2022 is besloten dat de Nationale ombudsman in 2024 het dertiende World Conference van het International Ombudsman Institute (IOI) in Den Haag mag organiseren. Doel van deze conferentie is het delen van kennis en ervaring van alle ombudsmannen wereldwijd.



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE

Het werk van de Kinderombudsman



Of het nu gaat om de impact van de aardbevingen op de levens van kinderen en jongeren in Groningen, de overgang van jongeren die 18 worden in de jeugdzorg, de opvang van alleenstaande minderjarige vluchtelingen of kinderen die leven in de omgeving van Tata Steel. In het brede palet van onderwerpen staat altijd het belang van het kind voorop en de invloed die het kind moet hebben op maatregelen die het kind aangaan.

“Kinderen die opgroeien met ouders die hun hoofd bij andere zaken hebben. Die bezorgd zijn of hun huis er nog wel is als ze terugkomen van vakantie en of het wel gezellig is thuis als ze van school komen.”

De Kinderombudsvrouw aan het woord tijdens de getuigenis voor de parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen op 14 oktober 2022.

Kinderen, volwassenen en professionals kunnen contact opnemen met de Kinderombudsman als ze vinden dat de overheid, of organisaties die een wettelijke taak hebben over kinderen en jongeren, kinderrechten schenden. Een melding kan gericht zijn op het inwinnen van hulp of informatie, maar het kan ook een klacht zijn over een individuele situatie. De Kinderombudsman bekijkt hoe een melding vanuit het belang van het kind het beste behandeld kan worden. Afhankelijk van de situatie geven medewerkers van de Kinderombudsman informatie en advies of nemen zij contact op met de organisatie waar de klacht over gaat. De Kinderombudsman kan naar aanleiding van bepaalde klachten ook een onderzoek starten en daarover een rapport schrijven.

Uit het rapport Als je het ons vraagt komt een beeld naar voren dat kinderen minder vertrouwen hebben dat volwassenen deze problemen kunnen oplossen. Zij zijn als reactie hierop kritischer op zichzelf en willen meer participeren en invloed hebben. De Kinderombudsman ziet het geven van een stem en invloed aan kinderen dan ook als haar belangrijkste missie. Daarom roept de Kinderombudsman de overheid op om op kinderen af te stappen en ze te betrekken bij het maken van beleid.

Ook publiceerden de Kinderombudsman samen met de Nationale ombudsman het rapport Alleen volwassen worden, een onderzoek naar de begeleiding van amv's in Nederland, en het rapport In eenzaamheid gepest, waaruit bleek dat kinderen die op basis van discriminatiegronden worden gepest hier het meest onder lijden. En dan gaat het over seksuele geaardheid, armoede en uiterlijke kenmerken.



Jongeren voelen steeds vaker de behoefte en noodzaak om zelf voor hun rechten en idealen op te komen, zoals hier tijdens een klimaatdemonstratie in Amsterdam.



Het werk van de Veteranenombudsman



In 2022 waren er ruim 103.000 Nederlandse veteranen, dit zijn zowel oud-militairen als actieve militairen. Als gevolg van hun inzet kunnen zij zorg en ondersteuning nodig hebben. Sinds 2014 biedt de Veteranenwet een wettelijke basis voor de erkenning en waardering en de bijzondere zorgplicht van de Nederlandse overheid voor deze veteranen. De Veteranenombudsman ziet erop toe dat veteranen de erkenning, zorg en informatie krijgen waarop zij recht hebben volgens de Veteranenwet. De Veteranenombudsman helpt als het mis gaat tussen een veteraan en de overheid of andere hulpverleningsinstanties.



In 2022 zijn er verschillende resultaten geboekt door de Veteranenombudsman. De Veteranenombudsman vraagt al jaren aandacht voor financieringsproblemen van veteraneninloophuizen. Hij deed een oproep aan het kabinet om te zorgen voor een structurele oplossing. Naar aanleiding van de oproep is eind 2022 een amendement aangenomen om de inloophuizen bij financiële nood te kunnen ondersteunen. Een mooi resultaat voor de veteranen.

In maart 2022 stuurde de Veteranenombudsman een dringende oproep aan de minister van Defensie om eerder gedane toezeggingen over het oppakken van de indexatie van het zogenoemde Militair InvaliditeitsPensioen (MIP) na te komen. Na zijn laatste brandbrief heeft de Vaste commissie voor Defensie van de Tweede Kamer de minister in een motie opgeroepen “zo snel mogelijk te komen tot een indexatie van het MIP, en dit onderwerp indien nodig los te koppelen van bredere cao-onderhandelingen”. Inmiddels is besloten tot een jaarlijkse indexatie van het Militair InvaliditeitsPensioen vanaf januari 2023.

Omdat het MIP bovendien geen onderdeel is van het stelsel van Nederlandse wettelijke pensioenen of uitkeringen, vervalt het recht hierop als een veteraan emigreert. Na jarenlang aandringen van de Veteranenombudsman heeft de minister voor dit probleem voor een maatwerkoplossing gekozen, in afwachting van een structurele oplossing, zodat veteranen hun MIP bij emigratie behouden.

De afgelopen jaren stelden honderden veteranen hun vragen, legden hun problemen voor en vroegen om raad en ondersteuning. Er was in veel van die vragen en kwesties alle reden om de bijzondere zorgplicht die door de Veteranenwet wordt gesteld, inhoud te geven. Die zorgplicht is niet een juridisch begrip dat smal moet worden uitgelegd of moet worden begrensd. Een veteraan is een bijzondere burger die recht heeft op ondersteuning, heldere en duidelijke informatie én toegang heeft tot recht en rechtsmiddelen. Dat is werkelijke erkenning en waardering in de praktijk.



**Aantal klachten
in 2022**

268

Dit zijn er 64 minder dan in 2021.

- Afgeronde dossiers: 250
- Interventies: 98
- Doorverwijzingen naar andere overheidsinstanties: 75

Als het misgaat tussen u en de overheid, helpt de Nationale ombudsman u op weg. We komen op voor de belangen van burgers, en helpen overheden hun dienstverlening verbeteren.

De Nationale ombudsman is voor **driekwart** van de gemeenten hun gemeentelijke ombudsman

Nationale ombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag
Telefoon: (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Kinderombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag
Telefoon: (070) 356 35 63
kinderombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag
Telefoon: (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl/veteranen

Het omslagbeeld toont een medewerker van de ombudsman in gesprek met een burger tijdens een van de provincietours in 2022. De overheid moet beter, eerder en vaker actief luisteren naar burgers.

Foto omslag: Hoge Noorden

Het gehele jaarverslag 2022 is te lezen op
nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen