



> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling Democratie

Turfmarkt 147

Den Haag

Postbus 20011

2500 EA Den Haag

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

[www.linkedin.com/company/  
ministerie-van-bzk](https://www.linkedin.com/company/ministerie-van-bzk)

Datum 7 juni 2022

Betreft Reactie op de jaarverslagen 2020 van de Nationale  
ombudsman en de Kinderombudsman

**Kenmerk**  
2023-0000595977

**Uw kenmerk**

Hierbij reageer ik namens het kabinet op het Jaarverslag 2021 van de Nationale ombudsman en van de Kinderombudsman. Dit doe ik mede namens de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De Minister van Defensie heeft gereageerd op het Jaarverslag 2021 van de Veteranenombudsman in de Veteranennota 2021–2022, die op 8 juni aan uw Kamer is gezonden. In deze brief ga ik per thema in op het jaarverslag van de Nationale ombudsman en daarna ga ik in op het jaarverslag van de Kinderombudsman. Ik deel graag eerst met u enkele algemene reflecties.

De jaarverslagen van de ombudsmannen houden de overheid een spiegel voor vanuit het burgerperspectief. Om de relatie met de samenleving te versterken, moet de overheid juist vanuit dat perspectief kijken naar haar eigen handelen en oog hebben voor de soms onrechtvaardige uitkomsten daarvan. Het werk van de ombudsmannen is daarom van groot belang en wordt door het kabinet zeer gewaardeerd. Daar komt bij dat de ombudsmannen praktische oplossingen en interventies aanreiken die direct het verschil kunnen maken voor burgers.

#### *Boodschap ombudsmannen: de burger kan niet wachten*

De ombudsmannen schrijven in hun voorwoord dat het vertrouwen van burgers in de overheid in 2021 verder op de proef werd gesteld. Door het aftreden van het kabinet, de verkiezingen en de lange formatie kwamen veel noodzakelijke ontwikkelingen in een "wachtstand" terecht. De ombudsmannen roepen de overheid op om door te pakken op de onderwerpen die te lang zijn blijven liggen. Het aantal mensen dat niet meer mee kan doen aan de samenleving is in 2021 toegenomen. Deze groep dreigt langdurig in een kwetsbare positie te komen.

Te vaak blijkt de overheid niet in staat om burgers op een adequate manier te helpen. De reflex is dan vaak om meer maatwerk te bieden. Maar maatwerk is volgens de ombudsmannen geen oplossing voor slecht beleid. De ombudsmannen blikken tevens terug op de aanpak van de coronapandemie in 2021. Deze vroeg om onconventionele maatregelen die raakten aan fundamentele rechten van burgers. Volgens de ombudsmannen is daarbij onvoldoende gekeken naar de proportionaliteit van de maatregelen en het effect op het leven van mensen. In het bijzonder vragen zij aandacht voor de impact die de coronamaatregelen hebben gehad op kinderen en jongeren.

### *Een benaderbare en mensgerichte overheid*

Het baart mij zorgen dat het de overheid niet altijd lukt om zekerheid te bieden, kwetsbare mensen te beschermen en fouten (tijdig) te herstellen. Ik onderschrijf dan ook het pleidooi van de ombudsmannen voor een overheid die benaderbaar is en persoonlijk contact heeft met burgers. Ook onderschrijf ik het uitgangspunt dat maatwerk geen oplossing is voor beleid dat onvoldoende uitgaat van het burgerperspectief. Over het bevorderen van de menselijke maat in en bij de toepassing van wetten en regels stuur ik voor het zomerreces een brief naar de Kamer. Hierin ga ik in op het vervolg van het onderzoek naar hardvochtige effecten van wetten en regels<sup>1</sup>, een nieuwe beleidsvisie op hardheidsclausules en op de hoofdlijnen van een wetsvoorstel tot aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht om deze meer mensgericht te maken.

Het jaarverslag biedt concrete aanbevelingen om burgers beter van dienst te zijn en zo het vertrouwen in de overheid te vergroten. Bij de opvolging van deze aanbevelingen vinden de ombudsmannen mij aan hun zijde. Daartoe zal ik, vanuit mijn rol als coördinerende minister op democratie en bestuur, in samenwerking met mijn collega vakdepartementen toezien op de opvolging van de aanbevelingen. In het coalitieakkoord stelt het kabinet daarnaast extra middelen beschikbaar voor de ombudsmannen.

### Thema 1: Armoede

#### *Hersteloperatie van de kinderopvangtoeslagaffaire*

De Nationale ombudsman stelt terecht dat de klachtenbehandeling door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) tekortschoot in de periode van maart tot juli 2021.

Daarna heeft de voormalig staatsecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane de volgende maatregelen genomen:

- Verhoging van de capaciteit van het klachtenteam van het UHT. In de zomer en het najaar van 2021 zijn de achterstanden ingelopen.
- Borging van goede toegankelijkheid en zorgvuldige registratie. Daarmee is aan de basisvereisten van professionele klachtbehandeling voldaan.

Uit de herijking van de hersteloperatie bleek dat ouders een snel, maar vooral zorgvuldig proces willen, met eerder persoonlijk contact. Dit komt overeen met de observaties van de Nationale ombudsman. Naar aanleiding hiervan biedt het UHT nu versneld duidelijkheid. Over de overige maatregelen, die eerder met uw Kamer zijn gedeeld,<sup>2</sup> vindt nu besluitvorming plaats. Begin juni wordt uw Kamer hierover nader geïnformeerd.

#### *Zzp'ers financieel in de knel*

De Nationale ombudsman bespreekt in zijn jaarverslag verschillende financiële problemen waar zelfstandigen tegenaan lopen, mede als gevolg van de coronacrisis. Inzake de schuldhulpverlening onderneemt het kabinet het volgende:

- De minister van Armoedebeleid, participatie en pensioenen gaat in overleg met de VNG, om te zorgen dat gemeenten beter invulling kunnen geven aan hun wettelijke taak om adequate hulp te bieden aan zelfstandig ondernemers met schulden.
- De Nationale ombudsman heeft op 14 april jl. het rapport 'Zelfstandigen over de drempel' gepubliceerd. Uit het rapport van de Nationale ombudsman blijkt dat veel gemeenten hier al stappen in hebben gezet, maar ook dat er meer nodig is. Het kabinet komt voor de zomer met een uitgebreide reactie op dit rapport.

Ook de Belastingdienst zet zich in om zelfstandigen in financiële problemen tegemoet te komen door:

- Waar mogelijk maatwerk te bieden in schrijnende situaties.
- Verzoeken om sanering te behandelen met een welwillende blik. Vanaf 1 augustus 2022 wordt tijdelijk genoeg genomen met een lager uitkeringspercentage bij minnelijke saneringsakkoorden.

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 33510, nrs. 24 en 95.

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1003.

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

**Datum**  
7 juni 2022

**Kenmerk**  
2023-0000595977

- Deel te nemen aan de casuïstiektafel, waar de Belastingdienst samen met RVO en UWV werkt aan individuele oplossingen voor ondernemers met schuldstapeling.

Tenslotte onderzoekt het kabinet, ter uitvoering van de motie Stoffer/Idsinga, scenario's om problemen met het aflossen van de opgebouwde coronaschuld het hoofd te bieden. De uitkomsten van de onlangs afgeronde internetconsultatie worden daarin meegenomen.

#### *Schuldenvrije toekomst*

Het kabinet deelt de opvatting van de Nationale ombudsman dat mensen met problematische schulden snel en goed geholpen moeten worden en zicht moeten hebben op een schuldenvrije toekomst. Gemeenten hebben daartoe een hulppakket, en als dat niet werkt volgt de schuldsanering via de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).

Het kabinet stelt hiertoe onder meer de volgende aanpassingen voor van de Wsnp:

- De goede trouw toets om toegang te krijgen tot de Wsnp wordt verkort van vijf naar drie jaar.
- Invoering van een hardheidsclausule, die kan worden toegepast nadat mensen opnieuw het gemeentelijk traject hebben doorlopen.

Voor de hardheidsclausule komen mensen in aanmerking die buiten hun schuld opnieuw in de financiële problemen zijn gekomen. Ook staat dit traject open voor mensen die eerder een Wsnp-traject niet hebben afgerond en die daar door de rechter-commissaris en bewindvoerder wel toe in staat worden geacht.

De Recofa (rechters-commissaris in faillissementszaken) heeft aangegeven dat zij iedere burger of Wsnp-bewindvoerder die op de hardheidsclausule een beroep doen de mogelijkheid zullen geven om in te stromen als de persoon verder aan de Wsnp-criteria voldoet. Het kabinet zal een vinger aan de pols houden hoe vaak een beroep wordt gedaan op de hardheidsclausule en of de rechter-commissaris daar coulant mee omgaat.

#### *Schrijnende situatie van vrouwen in de opvang*

De Nationale ombudsman vraagt al enige tijd aandacht voor de financieel kwetsbare positie van de vrouwen in de opvang. Het kabinet neemt een aantal maatregelen om hun positie te verbeteren:

- Een nieuwe werkwijze, waardoor vrouwen kinderbijslag en het kindgebonden budget toegekend krijgen;
- Het sneller uitbetalen van bijstandsuitkeringen, door problemen te verhelpen met de inschrijving bij de Basisregistratie Personen.
- In aanvulling hierop heeft de VNG recent de handreiking 'vrouwen uit de knel' ontwikkeld.

Ook werkt het kabinet samen met een groot aantal partijen aan het verbeteren van de doorstroom naar passende huisvesting. Dit doet het kabinet door:

- Samenwerking met provincies, gemeenten en woningcorporaties in het programma 'Een thuis voor iedereen'. Daarmee wordt passende huisvesting gerealiseerd voor mensen in specifieke aandachtsgroepen, met een evenwichtige verdeling over gemeenten en met de juiste zorg, ondersteuning en begeleiding.<sup>3</sup>
- Gemeenten wettelijk te verplichten in dat kader woonzorgvisies en urgentieregelingen op te stellen (beoogd per 2024).

## Thema 2: Toegang tot voorzieningen

### *Toekomst van de zorg*

Eind 2020 entameerde de Nationale ombudsman een discussie over de toekomst van het zorgstelsel. De minister van VWS heeft destijds de handschoen opgepakt en hierover een brede veldconsultatie georganiseerd<sup>4</sup>. Mede in reactie hierop neemt het kabinet onder meer de volgende maatregelen:

- Het opstellen van regiobeelden die een herschikking van het zorglandschap tot gevolg kunnen hebben;

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 32847, nr. 883.

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2020/21, 35570, nr. 38.

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

**Datum**  
7 juni 2022

**Kenmerk**  
2023-0000595977

- Het afsluiten van een integraal zorgakkoord en een woon zorg programma;
- Passende zorg wordt de norm. Het kabinet maakt onder andere afspraken hierover met veldpartijen in het integrale zorgakkoord. Daarnaast werkt het kabinet bijvoorbeeld ook aan het verbeteren en verbreden van de toets op het basispakket. Uw Kamer wordt hierover na de zomer geïnformeerd.

#### *Ondersteuning mantelzorg schiet tekort*

De 5 miljoen mantelzorgers die Nederland rijk is, zijn van onschatbare waarde voor hun naasten en voor ons zorgstelsel. Tegelijkertijd voelen velen van hen (9,1%) zich overbelast. De Nationale ombudsman stelt terecht dat deze groep beter moet worden ondersteund. Onder het vorige kabinet zijn hier al de nodige stappen in gezet, in het samenwerkingsprogramma 'Samen sterk voor mantelzorg'<sup>5</sup>. Dit kabinet bouwt hierop voort door:

- Publicatie van de Handreiking Logeerszorg, om gemeenten te ondersteunen bij het inkopen en inrichten van het aanbod respijtzorg;
- Faciliteren van het netwerk logeerszorg voor gemeenten, verzekeraars en zorgprofessionals, om ervaringen uit te wisselen en de praktijk te verbeteren;
- Mantelzorgers inzicht geven in de taken die zwaar vallen of energie geven via mantelzorgtest.nl. Deze site verwijst ook door naar bestaand lokaal aanbod aan ondersteuning;
- In 75 pilots zijn gemeenten aan de slag gegaan om de toegang tot mantelzorgvoorzieningen te verbeteren, bijvoorbeeld door de toegang meer te stroomlijnen of te experimenteren met een mantelzorgverklaring. Een adviesteam ondersteunt deze pilot-gemeenten met het opstellen van plannen en het doorvoeren van verbeteringen. Ervaringen worden breed gedeeld en geëvalueerd zodat ook andere gemeenten hiervan kunnen leren.

Daarnaast werkt het kabinet de komende tijd toe naar een integrale visie op informele zorg - inclusief mantelzorg - met een bijbehorende uitvoeringsagenda.

#### Thema 3: Fundamentele rechten

##### *Klachtbehandeling etnisch profileren*

Onjuist gebruik van afkomst-gerelateerde indicatoren kunnen grote gevolgen hebben voor burgers. Het kabinet onderschrijft dan ook de opvatting van de Nationale ombudsman dat mensen die te maken hebben met etnische profilering serieus moeten worden genomen. Het kabinet neemt daarom op de volgende wijze actie:

- Het delen van de uitkomsten van het onderzoek "Verkleurde beelden" van de Nationale ombudsman in het interdepartementale netwerk van klachtbehandelaars. Bij de bespreking hiervan betrek ik de Nationale ombudsman.<sup>6</sup>
- Inzet op het verhogen van de meldings- en aangiftebereidheid inzake discriminatie binnen de Rijksoverheid.<sup>7</sup>
- Kennisverspreiding onder medewerkers van de overheid over het gebruik van het juridisch toetsingskader etnisch profileren van het College voor de Rechten van de Mens. Ook wordt kennis verspreid over waar medewerkers van de overheid terecht kunnen bij klachten.<sup>8</sup>

##### *Behoorlijk gebruik van data en algoritmen*

De Nationale Ombudsman stelt terecht vast dat het perspectief van burgers moet worden versterkt in de wijze waarop data en algoritmen door de overheid worden ingezet, en door daarbij de nadruk te leggen op duidelijkheid, toegankelijkheid en oplossingsgerichtheid. Daartoe neemt het kabinet de volgende maatregelen:

- Publieksvoorlichting over hoe de overheid data en algoritmen inzet;
- Het creëren van een algoritmeregister;
- Samenwerking tussen verschillende ministeries aan instrumenten voor verbeterde transparantie van besluitvorming en de zorgvuldige vertaling

<sup>5</sup> Samen sterk voor de mantelzorg, 9 november 2020, bijlage 2020D44999.

<sup>6</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 30950, nr. 281.

<sup>7</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 30950, nr. 280.

<sup>8</sup> Idem.

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

**Datum**  
7 juni 2022

**Kenmerk**  
2023-0000595977

van wetten naar algoritmen. Daarbij is een centrale vindplaats gecreëerd voor open regels, zodat burgers dit vertaalproces beter kunnen controleren.

De dilemma's omtrent de inzet van algoritmen en de (potentiële) impact daarvan dienen wat het kabinet betreft in een open dialoog te worden besproken met burgers, organisaties die opkomen voor de belangen van burgers en experts.

Het kabinet is het met de Nationale ombudsman eens dat burgers uit systemen moeten kunnen worden gehaald en dat persoonlijk contact van grote waarde is. Daartoe zet het kabinet zich in om:

- Te zorgen dat burgers de mogelijkheid hebben hun recht te halen bij een neutrale (rechterlijke) instantie, waarbij zij kunnen beschikken over voldoende informatie, advies, rechtsbijstand en begeleiding bij onderhandelingen.
- Fouten in registraties te verhelpen door het openen van het Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties (per januari 2021)

Ook zonder wettelijke verplichting zijn menselijke tussenkomst en transparantie raadzaam. Naast de mogelijkheid om fouten te corrigeren, vergroot dit het inzicht bij zowel burgers als de overheid over hoe systemen werken.

In de uitwerking van de Hoofdlijnenbrief over Digitalisering worden bovenstaande trajecten in samenhang gezien.

#### *Onacceptabele omstandigheden noodopvang Heumensoord*

Na signalen van de Nationale ombudsman en het College voor de Rechten van de Mens, heeft het kabinet onderkend dat de tijdelijke noodopvang voor evacués uit Afghanistan niet optimaal is en zo snel mogelijk wordt afgeschaald. Daartoe heeft het kabinet:

- Begin februari 2022 de locatie gesloten, indachtig de benodigde tijd voor verhuizing van bewoners en afbouw van de noodopvanglocatie;
- De bewoners verspreid over de verschillende locaties van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA);

Het COA zet zich in om de situatie van Afghaanse evacués zoveel mogelijk te laten aansluiten op reguliere COA-processen. De inzet is thans gericht op huisvesting van de betrokkenen in Nederlandse gemeenten.

#### *Aandacht voor slachtoffers bij strafbeschikkingen*

Het OM en het kabinet achten het van groot belang dat slachtofferrechten worden gerespecteerd. De zorgen van de Nationale ombudsman, Slachtofferhulp Nederland en slachtofferadvocatuur hieromtrent zijn begrijpelijk. Mede naar aanleiding van recent overleg tussen het Ministerie van JenV en het OM hierover, neemt het OM de volgende maatregelen:

- In de betreffende beleidsregel heeft het OM geëxpliciteerd dat ernstige spreekrechtwaardige feiten, waarbij het slachtoffer of familieleden van het overleden slachtoffer te kennen heeft/hebben gegeven van het spreekrecht gebruik te willen maken, niet worden afgedaan met een OM-strafbeschikking.<sup>9</sup>
- Het OM brengt deze beleidsregel, met de contra-indicaties voor toepassing van de OM-strafbeschikking, onder de aandacht van hun officieren.
- Het OM zal de ervaringen met het proces rondom de OM-strafbeschikking monitoren en waar nodig het werkproces aanpassen. Op dit moment onderzoekt het OM een aantal zaken waarvoor mogelijk ten onrechte een strafbeschikking is uitgevaardigd.

De minister van Justitie en Veiligheid en de minister voor Rechtsbescherming reageren voor 1 juli a.s. schriftelijk op de brief van de Nationale ombudsman van 17 mei jl.

#### *Weinig extra standplaatsen voor woonwagenbewoners*

Sinds de invoering van het Gemeentelijk Beleidskader Woonwagen- en Standplaatsenbeleid in 2018, is het aantal standplaatsen voor woonwagens beperkt gestegen. Mijn ambtsvoorganger heeft aangegeven de teleurstelling van

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

**Datum**  
7 juni 2022

**Kenmerk**  
2023-0000595977

<sup>9</sup> Aanwijzing OM-strafbeschikking – BWBR0046521

woonwagenbewoners hierover te begrijpen.<sup>10</sup> Kern van het Gemeentelijk Woonwagen- en Standplaatsenbeleid is dat gemeenten rekening houden met de specifieke woonbehoefte van woonwagenbewoners en moeten voorzien in voldoende standplaatsen. Steeds meer gemeenten ontwikkelen inmiddels woonwagen- en standplaatsenbeleid of ze geven aan dit te gaan doen. Een aantal gemeenten heeft voor de realisatie van standplaatsen een bijdrage ontvangen uit de 50 miljoen euro die voor de huisvesting van specifieke doelgroepen is vrijgemaakt.

Het kabinet gaat in aanvulling daarop gemeenten vragen de behoefte van woonwagenbewoners (of mensen die in een woonwagen willen wonen) in kaart te brengen in woonzorgvisies, dit regionaal af te stemmen en daarover prestatieafspraken te maken met betrokken partijen.<sup>11</sup> De woonzorgvisies worden wettelijk verplicht voor alle aandachtsgroepen, beoogde inwerkingtreding is 2024.

#### Thema 4: Participatie en invloed

##### *Verkiezingen en de coronacrisis*

De Nationale ombudsman meldt rondom de Tweede Kamerverkiezingen enige klachten te hebben doorgegeven aan de Kiesraad en adviseert met deze klachten rekening te houden tijdens de gemeenteraadsverkiezingen op 16 maart 2022. De klachten hadden met name betrekking op het briefstemmen.

De Tweede Kamerverkiezing is door het ministerie van BZK geëvalueerd, met inbegrip van de klachten die de Nationale ombudsman heeft doorgegeven.<sup>12</sup> De evaluatie van de Tweede Kamerverkiezing is betrokken bij de besluitvorming over de verlenging van de Tijdelijke wet verkiezingen covid-19, in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen. Hierbij is de mogelijkheid tot briefstemmen uit de wet geschrapt. Overigens is op 30 mei het parlement geïnformeerd<sup>13</sup> dat het kabinet de Tijdelijke wet verkiezingen covid-19 per 1 juli 2022 wil laten vervallen.

##### *Openstaan voor burgerinitiatieven*

Als minister van Binnenlandse Zaken herken ik mij in de aanbevelingen van het jaarverslag van de Nationale Ombudsman over het open staan voor maatschappelijke initiatieven. De door de Nationale ombudsman genoemde coproductie tussen de overheid en de Burgeralliantie Voorschoten, na succesvol inroepen van het uitdaagrecht, is een van de vele mooie voorbeelden van recente initiatieven door het hele land. Een open en uitnodigende houding van de overheid is daarbij cruciaal.

Dit kabinet wil op decentraal niveau mogelijkheden voor burgerparticipatie en maatschappelijke initiatieven vergroten door:

- Indiening van het wetsvoorstel versterking participatie op decentraal niveau. Dit wetsvoorstel beoogt gemeenteraden en de andere decentrale vertegenwoordigende organen te stimuleren om bij verordening heldere kaders voor inwoners en volksvertegenwoordigers te scheppen over burgerparticipatie.
- Het ontwikkelen van flankerend beleid bij het wetsvoorstel, ter ondersteuning bij de implementatie. BZK stimuleert in samenwerking met de VNG het decentrale bestuur en ambtelijke organisaties om ruimte te geven aan maatschappelijke initiatieven en buurtrechten, waaronder het uitdaagrecht. Leergangen, trainingen en tips die bijdragen aan democratisch ambtelijk vakmanschap en een open en uitnodigende houding voor burgerinitiatieven blijven beschikbaar en actief onder de aandacht gebracht via [www.lokale-democratie.nl](http://www.lokale-democratie.nl).
- Verder inzetten op directe ondersteuning van burgercollectieven zoals het Burgerinitiatief Voorschoten, Landelijk Samenwerkingsverband Actie Bewoners (LSA) en het Landelijk Vereniging van Kleine Kernen (LVKK).

##### *Klachtafhandeling van taken die de gemeente heeft uitbesteed*

Het kabinet onderschrijft het uitgangspunt van de Nationale ombudsman dat de overheid die taken uitbesteedt, op die taken aanspreekbaar moet blijven voor

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 32847, nr. 99.

<sup>11</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 32847, nr. 883.

<sup>12</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 35165, nr. 40.

<sup>13</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 35887, nr. 9.

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

**Datum**

7 juni 2022

**Kenmerk**

2023-0000595977

burgers. Juist ook omdat klachten belangrijk zijn om beleid te verbeteren. Op basis van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht kunnen burgers klachten indienen over gemeenten en over aanbieders van uitbestede gemeentelijke taken. Daarnaast zijn er domeinspecifieke wettelijke verplichtingen voor het inrichten van het klachtrecht (denk aan Jeugdwet en Wmo).

Het is belangrijk dat mensen dichtbij ondersteuning hebben om de weg te vinden en hun recht te kunnen halen. Hier wordt op verschillende manieren aan gewerkt:

- Klachten in het sociaal domein worden idealiter zoveel mogelijk langs informele weg en in overleg opgelost, zonder dat de burger zich genooddaakt voelt zijn toevlucht te zoeken in juridische procedures. De Handreiking geschilbeslechting in het sociaal domein<sup>14</sup> helpt gemeenten daarbij.
- Eventuele juridische ondersteuning moet laagdrempelig beschikbaar zijn. Om dit te verbeteren stelt het kabinet geld beschikbaar om in negen pilot gemeenten te kijken hoe op lokaal niveau de samenwerking tussen het juridisch en sociaal domein kan worden versterkt.<sup>15</sup>

Van overheden mag daarnaast in elk geval verwacht worden dat zij de klachtbehandeling door de uitvoerende instelling monitoren, bijvoorbeeld door het controleren van de door de uitvoerende instelling over diens klachtbehandeling opgemaakte jaarverslagen.

Verder is het van belang dat overheden zich inzetten om laagdrempelig contact tussen inwoner en overheid vorm te geven, zeker als het gaat om klachten. Daartoe werkt de minister van BZK aan het programma 'Prettig contact met de overheid'.<sup>16</sup> Dit programma beoogt regeldruk te verminderen, en zowel de dienstverlening van de overheid, als de kwaliteit van regels te verbeteren.

## Thema 5: Leefbaarheid

### *Gevolgen Gaswinning in Groningen en Drenthe*

Het nieuwe kabinet werd op de dag van de beëdiging geconfronteerd met lange rijen wachtende bewoners, zoals te zien op de voorzijde van het jaarverslag van de Nationale ombudsman. De subsidieregeling voor bewoners die was bedoeld als tegemoetkoming voor het verduurzamen en verbeteren van hun woning leidde tot grote teleurstelling. Het kabinet heeft de Kamer vrijwel direct laten weten het budget zodanig te verhogen dat iedere particuliere woningeigenaar die onder de voorwaarden valt, in aanmerking kan komen voor deze subsidieregeling<sup>17</sup>. Eigenaren hebben nu ruim drie jaar de tijd om rustig een aanvraag in te dienen op het moment dat hen goed uitkomt.<sup>18</sup> Hiermee worden lange wachttijden, zoals op 10 januari 2022, voorkomen.

De Nationale ombudsman verwijst in zijn jaarverslag naar het rapport "Verscheurd vertrouwen" dat hij in november 2021 heeft uitgebracht. Hij vat de belangrijkste conclusies samen in het jaarverslag. Het vorige kabinet heeft gereageerd op dit rapport.<sup>19</sup> De hoofdpunten van de reactie zijn inmiddels door het nieuwe kabinet onderschreven en verder deels uitgewerkt in de volgende nieuwe beleidsvoornemens:

- Het kabinet heeft een novelle ingediend die bewoners recht geeft op kosteloze bouwkundige, financiële en juridische bijstand.<sup>20</sup>
- Het kabinet stuurt binnen afzienbare tijd de algemene maatregel van bestuur naar uw Kamer die de samenwerking tussen IMG en NCG verder regelt.
- Het kabinet start nog voor de zomer met een zogenoemde dorpenaanpak. Onderdeel hiervan is dat er iemand wordt aangesteld als verbinder met mandaat om onnodige vertraging te voorkomen, knopen door te hakken

<sup>14</sup> Handleiding geschilbeslechting sociaal domein, 20 juni 2016, bijlage nr. 2016D25528

<sup>15</sup> Kamerstukken II 2021/22, 31753, nr. 248, p. 8

<sup>16</sup> Zie voor meer info de factsheet "Prettig contact met de overheid" van de VNG.

<sup>17</sup> Kamerstukken II 2021/22, 33529, nr. 946.

<sup>18</sup> Kamerstukken II 2021/22, 33529, nr. 1021.

<sup>19</sup> Kamerstukken II 2021/22, 33529, nr. 1000.

<sup>20</sup> Kamerstukken II 2021/22, 36094, nr. 3.

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

**Datum**  
7 juni 2022

**Kenmerk**  
2023-0000595977

waar processen spaak dreigen te lopen, onuitlegbare verschillen recht te trekken en bewoners daadwerkelijk centraal te stellen. De dorpenaanpak start in vier dorpen in de kern van het aardbevingsgebied, maar is een leertraject voor de gehele versterkingsoperatie. Doel is zicht te krijgen op wat er nodig is om versnelling van de totale versterkingsoperatie mogelijk te maken.<sup>21</sup>

- Het kabinet informeert uw Kamer voor de zomer over de mogelijkheden om onuitlegbare verschillen zoveel mogelijk te beperken. Datzelfde geldt voor de invulling van de ambitie uit het coalitieakkoord om herstel van funderingen onderdeel te laten uitmaken van de versterkings- en hersteloperatie.

De staatsecretaris van Mijnbouw gaat zelf actief in gesprek met de bewoners in Groningen door ten minste twee dagen per maand vanuit Groningen te werken. Nadere toelichting op de inzet van het kabinet is te vinden in de beleidsbrief die op 7 februari jl.<sup>22</sup> naar Uw Kamer is gestuurd.

Het kabinet wil het vertrouwen van de Groningers terugwinnen door naast hen te staan en concrete resultaten te leveren. Daarnaast blijft het kabinet zich de komende jaren inzetten voor duurzaam partnerschap met de regio. Samen werken we aan nieuwe kansen en nieuw perspectief voor een regio waar het veilig en fijn wonen, werken en ondernemen is.

#### *Beter informeren van burgers*

Het kabinet onderschrijft het belang dat de Nationale ombudsman eraan hecht om te zorgen dat (voorgenomen) overheidsbesluiten die in de leefomgeving burgers raken hen bereiken. Op 1 juli 2021 is de Wet elektronische publicaties (Wep) daartoe in werking getreden. De Wep regelt onder meer de online publicatie van overheidsbesluiten en maakt deze centraal doorzoekbaar. Ook kunnen burgers zich op termijn laten attenderen op nieuwe publicaties (bijvoorbeeld op publicaties die betrekking hebben op een bepaalde straal rond de eigen woning).

#### Thema 6: Caribisch Nederland

##### *Klachtbehandeling door het Korps Politie Caribisch Nederland*

Op aanbevelen van de Raad van de Rechtshandhaving bespreekt de korpsbeheerder KPCN regelmatig met het korps de voortgang van de uitvoering van de gedane toezeggingen. Ook de aanbevelingen van de Nationale ombudsman worden bij dat gesprek betrokken.

##### *Lopend onderzoek armoedebestrijding*

Een belangrijk doel van het nieuwe kabinet is om de levensstandaard voor de inwoners van Bonaire, Sint Eustatius en Saba te verbeteren en de armoede te bestrijden.<sup>23</sup> Daartoe onderneemt het kabinet het volgende:

- Toewerken naar een ijkpunt sociaal minimum. Dit doen we stapsgewijs en samen met de openbare lichamen, zodat zij in staat worden gesteld hun taken beter te kunnen uitvoeren. Om meer zekerheid te krijgen over voldoende inkomen is ook een adequaat stelsel van sociale zekerheid nodig, samen met een hoger wettelijk minimumloon. Daarnaast is sociaal-maatschappelijke ondersteuning nodig, gericht op individuele begeleiding en vorming van de mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zodat zij uiteindelijk ook op eigen kracht in hun inkomen kunnen voorzien.
- Aanpakken van de hoge kosten van levensonderhoud en nutsvoorzieningen en komen met concrete voorstellen. Toegezegd is de Kamer hierover voor de zomer nader te informeren.
- Ontwikkelen van een integrale aanpak om de situatie van jongeren op de eilanden te verbeteren. Dit mede naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman over de ervaringen van alleenstaande ouders en kinderen die op of rond de armoedegrens leven. Ook hierover wordt de Kamer voor de zomer geïnformeerd.

#### Afgehandelde kwesties

<sup>21</sup> Kamerstukken II 2021/22, 33529, nr. 1024.

<sup>22</sup> Kamerstukken II 2021/22, 33529, nr. 948.

<sup>23</sup> Kamerstukken II 2021/22, 35 925 IV, nr. 42.

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

**Datum**

7 juni 2022

**Kenmerk**

2023-0000595977



In een aantal gevallen constateert de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag gelukkig ook dat de overheid op een adequate manier heeft gereageerd op zijn signalen. Dit is het geval bij de invordering van studieschulden door DUO, de AVG-drempels die kwetsbare burgers troffen, de achterstanden bij de Huurcommissie, de zorg voor nabestaanden door het OM en de participatie bij infrastructurele rijksprojecten. Ook de ongemerkte schulden bij het CAK zijn naar tevredenheid van betrokkenen opgelost. Het doet mij deugd dat het in deze gevallen gelukt is tot betere resultaten voor burgers te komen. Het zijn voorbeelden van een lerende en responsieve overheid die tot navolging strekken.

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

### Onderzoeken Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman kondigt een aantal onderzoeken aan in zijn jaarverslag, naar sociale minima, de invloed van burgers in het sociaal domein, en de vluchtelingenproblematiek in Caribisch Nederland. Het kabinet ziet deze onderzoeken met belangstelling tegemoet.

**Datum**  
7 juni 2022

### **Jaarverslag 2021 Kinderombudsman**

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

**Kenmerk**  
2023-0000595977

Ik heb het jaarverslag met veel belangstelling gelezen en ik waardeer het werk van de Kinderombudsman zeer. De Kinderombudsman voorziet de overheid van belangrijke signalen en adviezen. Met haar ombudswerk en onderzoeken levert de Kinderombudsman een belangrijke bijdrage aan het verbeteren van de positie van kinderen en jongeren in Nederland.

In april 2021 heeft de Kinderombudsman een rapportage ingediend bij het VN-Kinderrechtencomité. In haar rapportage benoemt de Kinderombudsman knelpunten op het gebied van kinderrechten in Nederland. Deze rapportage diende als input voor de zitting van de Nederlandse regering voor het VN-Kinderrechtencomité die in februari 2022 plaatsvond. Inmiddels heeft het VN-Kinderrechtencomité Concluding Observations uitgebracht. De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zal hierover voor de zomer een kabinetsreactie sturen aan uw Kamer.

Daarnaast heeft de Kinderombudsman ook in 2021 aandacht gevraagd voor de effecten van de coronamaatregelen op kinderen en jongeren. Op 14 maart 2022 heeft de Kinderombudsman de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een brief aangeboden met een aantal punten voor het lange termijnplan om met het coronavirus om te gaan. Hierin benoemt de Kinderombudsman dat het kabinet het belang van kinderen weinig vooropstelt in het coronabeleid en roept op tot extra aandacht voor kwetsbare kinderen en jongeren. Ik onderschrijf dat de coronacrisis een negatieve impact heeft gehad op (kwetsbare) kinderen en jongeren. Op 5 juli 2021 heeft de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport uw kamer geïnformeerd over de aanpak voor herstel en perspectief voor jeugd. De staatssecretaris ontwikkelt daarnaast een brede aanpak voor mentale gezondheid met bijzondere aandacht voor jeugd, werkenden en kwetsbare groepen. Deze wordt naar verwachting voor de zomer met uw Kamer gedeeld.

De Kinderombudsman heeft samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Nationale Ombudsman, Nederlandse Zorgautoriteit en Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (coalitie Samen Verder) een analyse over de complexe jeugdzorg gepresenteerd. De samenwerkingscoalitie sprak met jongeren, ouders, professionals en beleidsmakers, om oplossingen te vinden voor de aanpak van complexe jeugdzorg. Samen met de samenwerkingscoalitie roept de Kinderombudsman op tot passende en toegankelijke zorg, tot het loslaten van de leeftijdsgrens van 18 jaar, en tot een systematische, integrale aanpak van problemen. In maart 2022 heeft de coalitie Samen Verder ook een vervolgrapportage uitgebracht. De staatssecretaris erkent de huidige knelpunten in de jeugdzorg. Over de visie op het jeugdzorgstelsel en noodzakelijke hervormingen is uw Kamer geïnformeerd op 13 mei 2021. Bij de verdere uitwerking hiervan zullen de adviezen van de Kinderombudsman worden meegenomen.

In 2021 heeft de Kinderombudsman ook een aantal publicaties uitgebracht. Zo heeft de Kinderombudsman met het rapport Mijn Zorg, Mijn Zaak (juni 2021) aandacht gevraagd voor het betrekken van kinderen bij hun medische behandeling.

In reactie hierop heeft het ministerie van VWS subsidie toegekend aan het programma Samen beslissen voor kinderen met een zorgvraag en hun naasten. Met het rapport Wie geeft mij(n) zak- en kleedgeld? vroeg de Kinderombudsman opnieuw aandacht voor het probleem dat jongeren die in jeugdzorginstellingen verblijven, niet altijd zak- en kleedgeld ontvangen. De Kinderombudsman roept het ministerie van VWS op om tot een landelijke regeling te komen. Hierover voert het ministerie van VWS nu gesprekken met Jeugdzorg Nederland en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport informeert uw kamer hier na de zomer over. Tot slot gaf een eerste analyse van klachten over pestgedrag aanleiding voor de Kinderombudsman om hier nader onderzoek naar te doen. De uitkomsten worden in de eerste helft van 2022 verwacht.

### **Slot**

Voor een goed functionerende democratische rechtsstaat is het nodig dat de overheid ten dienste staat van de samenleving. Het kan niet zo zijn dat mensen - zeker als zij zich in een kwetsbare positie bevinden - geen gehoor vinden bij de overheid of zelfs verder in de problemen komen als gevolg van overheidshandelen. Doelmatigheid, doeltreffendheid en efficiency zijn niet zaligmakend. Ook publieke waarden zoals evenredigheid, rechtvaardigheid en responsiviteit zijn nodig. Dat vraagt om een overheid die de juiste verhoudingen in het oog houdt en luistert naar wat er in de samenleving leeft. Als minister van BZK is het mijn ambitie daar een bijdrage aan te leveren. Dat doe ik onder andere door het bevorderen van de menselijke maat in regels en wetten, het stimuleren van mogelijkheden tot burgerparticipatie en burgerinitiatieven en door zorg te dragen voor een sterk en stabiel binnenlands bestuur met voldoende institutionele tegenmacht. Het werk van de Nationale ombudsman is daarbij van grote waarde.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

Hanke Bruins Slot

**Directoraat-Generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**

Directie Democratie en  
Bestuur | Afdeling  
Democratie

**Datum**  
7 juni 2022

**Kenmerk**  
2023-0000595977