



> 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

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

Datum 9 juni 2022
Betreft Reactie op de jaarverslagen 2020 van de Nationale
ombudsman en de Kinderombudsman

Kenmerk
2023-0000595979

Uw kenmerk

Met deze brief reageer ik namens het kabinet op het Jaarverslag 2022 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 2022 van de Veteranenombudsman in de Veteranennota 2022–2023, die op 31 mei aan uw Kamer is gezonden.¹ 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 ombudsmannen zetten zich in om burgers bij te staan wanneer het gesprek vastloopt tussen hen en de overheid of andere instanties. De jaarverslagen die hier uit voortkomen stimuleren de overheid om stil te staan bij het afgelopen jaar en vanuit het burgerperspectief te reflecteren op het gevoerde beleid en recente ontwikkelingen. De ombudsmannen helpen de overheid om met de samenleving mee te bewegen en in verbinding te blijven met inwoners. Dit maakt het werk van de ombudsmannen onmisbaar.

Boodschap ombudsmannen: Tijd voor de burger

De ombudsmannen benadrukken in hun voorwoord het belang van een overheid die actief luistert, de juiste vragen stelt en met inwoners meedenkt. Ze ontvangen met regelmaat signalen van mensen die zich niet gehoord of serieus genomen voelen. Zij onderstrepen dat het belangrijk is dat de overheid actief vraagt wat iemand nodig heeft, hoe mensen zelf kunnen bijdragen aan de oplossing en waar zij daarbij de ondersteuning van de overheid nodig hebben. Door deze vragen gezamenlijk te beantwoorden stelt de overheid mensen in staat om regie te nemen in de oplossing van hun problemen en worden te grote verwachtingen vanuit beide partijen voorkomen. Juist het goede gesprek voeren met mensen biedt kansen om van hen te leren en tot eenvoudige oplossingen te komen.

De ombudsmannen erkennen het belang van de mogelijkheid van burgers om zich te kunnen verweren tegen de overheid, maar menen tegelijkertijd dat dit niet moet afdoen aan de constructieve houding van de overheid. De ombudsmannen geven aan dat de overheid hier nog iets te leren heeft en noemen als voorbeeld de

¹ Kamerstukken II 2021/22, 30 139, nr. 254.

vernieuwing van het stelsel voor rechtsbijstand. De overheid heeft gepoogd de toegang tot dat recht laagdrempeliger te maken. De focus ligt daardoor echter teveel op een overheid die tegenover de burger staat. Een goed gesprek en constructieve samenwerking is nodig en dat vraagt volgens de ombudsmannen om een creatieve instelling vanuit de overheid waarbij niet overmatig vastgehouden wordt aan het gelijkheidsbeginsel. "Natuurlijk, wat de overheid ten minste voor de burger zal doen, moet voor eenieder gelijk zijn. Maar daarboven kunnen er verschillen zijn", schrijven zij.

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

Directie Democratie en
Bestuur | Afdeling
Democratie

Kenmerk
2023-0000595979

Een overheid die meebeweegt met haar omgeving

Ik onderschrijf het belang van een overheid die actief luistert en de juiste vragen stelt. Het is dan ook pijnlijk om te horen dat mensen zich toch regelmatig niet gehoord of serieus genomen voelen. Juist in onzekere tijden is het belangrijk dat de burger bij de overheid een luisterend oor vindt. Ook sluit ik mij aan bij de oproep om burgers regie te geven over de oplossingen voor hun problemen. Deze regie is een noodzakelijke fundering die nodig is om voort te kunnen bouwen aan vertrouwen.²

Ook onderschrijf ik het pleidooi van de ombudsmannen dat de overheid van de samenleving moet leren. Signalen vanuit de samenleving een plek geven in beleid vraagt soms om creatieve oplossingen waarin afgeweken moet worden van vaste werkwijzen. Tegelijkertijd is het de rol van de overheid om het algemeen belang te behartigen en daarbij soms moeilijke beslissingen te maken die ingaan tegen individuele belangen. Willekeur moet worden voorkomen en beleid moet uitvoerbaar blijven. Daarvoor zijn heldere kaders nodig. In het zoeken naar de juiste balans is het burgerperspectief onmisbaar om de goede afweging te kunnen maken. Ook daarom is het werk van de ombudsmannen van zulk groot belang.

Het jaarverslag biedt concrete aanbevelingen om burgers beter van dienst te zijn en zo de betrouwbaarheid van de overheid te vergroten. Hieronder ga ik per thema uit het jaarverslag in op de aanbevelingen van de ombudsmannen. Vanuit mijn rol als coördinerende minister op democratie en bestuur, zie ik - in samenwerking met mijn collega bewindspersonen - toe op de opvolging van de aanbevelingen.

Thema 1: Armoede

Onderzoeken naar armoede en schuldenproblematiek

De Nationale ombudsman heeft in 2022 in drie achtereenvolgende rapporten melding gemaakt van omstandigheden waarin specifieke groepen (statushouders, jongeren met een beperking en jongeren in de bijstand) bestaansonzekerheid ervaren. Vervolgens heeft de Nationale ombudsman een overkoepelend reflectierapport opgesteld over sociale minima.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen hebben op 5 juni 2023 een kabinetsreactie op de rapporten van de Nationale ombudsman gegeven.³ Het kabinet heeft grote waardering voor de onderzoeken en spant zich in om het beleid te veranderen. Uitgangspunt is om de menselijke maat terug te brengen in ons socialezekerheidsstelsel, uit te gaan van vertrouwen en te zorgen voor bestaanszekerheid voor kwetsbare mensen.

In de kabinetsreactie is aangegeven welke stappen het kabinet hiertoe concreet zet, onder meer via:

- Het traject Participatiewet in balans;
- De Aanpak geldzorgen, armoede en schulden;
- De maatregelen die volgen uit de kabinetsreactie op het IBO Vereenvoudiging, en;
- De onafhankelijke commissie sociaal minimum. Deze commissie heeft de opdracht onderzoek te doen naar wat verschillende huishoudtypen nodig

² Zie in dit verband ook Tiemeijer, W., Keizer, A., *Onzekerheid, maatschappelijk onbehagen en persoonlijke controle, Een conceptuele en empirische analyse*, WRR Working Papers 2023.

³ Kamerstukken II 2022/23, 26448, nr. 714.

hebben om rond te komen en mee te kunnen doen in de maatschappij en naar de systematiek van het sociaal minimum. De commissie heeft op 30 juni jl. een eerste deelrapport uitgebracht. In dit rapport staan aanbevelingen aan het kabinet over de hoogte van het sociaal minimum voor verschillende soorten huishoudens. In het eindrapport, dat in september wordt verwacht, gaat de commissie nader in op de systematiek van het sociaal minimum. Het kabinet zal dit najaar een inhoudelijke reactie geven op de rapporten.

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

Directie Democratie en
Bestuur | Afdeling
Democratie

Kenmerk
2023-0000595979

Een status met weinig armslag

Met het rapport 'Een status met weinig armslag' heeft de Nationale ombudsman in kaart gebracht tegen welke financiële knelpunten statushouders rond het sociaal minimum aanlopen. Statushouders lopen een hoog risico om langdurig financieel in de knel te komen. Onder andere door een gebrek aan basiskennis van de Nederlandse taal en het financiële systeem. Ook hebben zij vaak last van onverwerkte traumatische gebeurtenissen en ontbreekt het ze aan een sociaal netwerk. Daarnaast hebben ze meestal geen financiële buffer. Op de aanbevelingen van de Nationale ombudsman is gereageerd middels de hierboven besproken gebundelde kabinetsreactie van 5 juni 2023.

Meedoen zonder beperkingen

In het rapport 'Meedoen zonder beperkingen' signaleert de Nationale ombudsman dat de zelfredzaamheid bij jongeren met een beperking niet altijd aanwezig is, zeker niet rondom de wettelijke overgang naar volwassenheid met het bereiken van de leeftijd van 18 jaar. Bovendien ervaren jongeren binnen dit ingewikkelde socialezekerheidsstelsel drempels om te gaan werken. Tot slot komen er verschillende knelpunten naar voren in de dienstverlening en begeleiding van overheidsinstanties aan jongeren met een beperking. De Nationale ombudsman beveelt aan jongeren vóór de 18^e verjaardag proactief en begrijpelijk te informeren, te zorgen voor persoonlijke begeleiding, ervoor te zorgen dat werken van toegevoegde waarde is en te zorgen voor financiële zekerheid.

In aanvulling op de maatregelen genoemd onder de hierboven besproken gebundelde kabinetsreactie van 5 juni 2023, neemt het kabinet de volgende maatregelen:

- De maatregelen voor mensen met een arbeidsbeperking die in het kader van het zogenaamde Breed Offensief⁴ zijn ingevoerd;
- De keuzehulp die in het kader van de Programma Simpel switchen in de Participatieketen is ontwikkeld waarmee mensen zich een beeld kunnen vormen van de gevolgen voor hun (financiële) positie bij het zetten van de stap van dagbesteding naar werk.

Watertrappelen in de bijstand

Het rapport 'Watertrappelen in de bijstand' van de Nationale ombudsman betreft de knelpunten waar jongeren van 18 tot 21 jaar in de bijstand tegenaanlopen. Zoals de hoogte van de uitkering en de verplichte zoektermijn. Daarnaast is (deeltijd)werken vanuit de bijstand onnodig ingewikkeld en niet altijd lonend. Ook op dit rapport is door het kabinet gereageerd op in de gebundelde reactie van 5 juni 2023. De voornaamste acties die het kabinet op dit vlak neemt zijn:

- Het wetsvoorstel Participatiewet in balans, en;
- Het programma Simpel switchen in de participatieketen.

Zelfstandigen over de drempel

De Nationale ombudsman schreef een rapport over de vraag of zelfstandigen voldoende laagdrempelig toegang hebben tot schuldhulpverlening. Het kabinet heeft naar aanleiding hiervan:

⁴ Onder meer met de Wet uitvoeren Breed Offensief (Stb. 2022, 499)

- Bruno Tideman aangesteld als aanjager problematische schuldenaanpak ondernemers.⁵ Tideman is met ingang van 8 september 2022 voor een periode van één jaar is aangesteld.
- De aanjager zoekt naar concrete oplossingen voor problematische schuldensituaties.
- De aanjager kaart actief casuïstiek overstijgende knelpunten aan. Het doel daarvan is om beter zicht te krijgen op mogelijke knelpunten voor ondernemers die willen stoppen met hun bedrijf of juist hun onderneming willen voortzetten. Het gaat dan om kwesties rondom het aanbod van schuldhulp, de omgang met overheidsschulden en obstakels rondom het realiseren van schuldenakkoorden.

In de voortgangsrapportage corona steunpakket van de minister van Economische Zaken en Klimaat zal worden ingegaan op de eerste bevindingen van de aanjager.

Herstelproces Kinderopvangtoeslag

De Nationale ombudsman heeft in 2022 verschillende oproepen gedaan voor versnelling van de hersteloperatie. De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane herkent de noodzaak tot versnellen en ziet ook de noodzaak tot het verbeteren van de alternatieve aanvullende schaderoutes. Daarom heeft het kabinet verschillende maatregelen genomen:

- Sinds medio 2022 heeft de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) verschillende versnellings- en verbetermaatregelen beproefd en in gang gezet. De Tweede Kamer is hierover geïnformeerd in de Aanbiedingsbrief Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen 4e kwartaal 2022 en wordt hiervan op de hoogte gehouden in de Voortgangsrapportages daarna.
- Ouders worden inmiddels beter geïnformeerd over de stappen in hun aanvraag bij de UHT.
- De inzet op geschilbeslechting via mediation wordt fors uitgebreid. In juni 2023 is stapsgewijs begonnen met het op grotere schaal inzetten van mediation. Het doel is om 2.500 bezwaren te behandelen in mediation. Mediation vindt plaats in de regio van de ouders.
- Op 2 en 23 juni 2023 is de Kamer geïnformeerd over een maatregelenpakket met nieuwe elementen voor de inrichting van de alternatieve schaderoute. Hierbij is gebruik gemaakt van concrete voorstellen en creatieve ideeën van diverse partijen, zoals ook de Nationale Ombudsman. Ook is in dit pakket geschetst hoe er wordt gewerkt aan een eenduidigere en snellere aanlevering van dossiers.
- Het maatregelenpakket van juni 2023 bevat geen maatregelen voor informele (herstel)bemiddeling aan het begin van het proces. Eerst wordt er bij UHT gekeken op welk compensatiebedrag de gedupeerde ouders recht hebben. Voor veel mensen is deze duidelijkheid belangrijk en van daaruit kan de ouder een traject in waarin naar de aanvullende schade wordt gekeken.
- Er komt een aanbod voor meerderjarige jongeren die recht hebben op de kindregeling en te maken hebben met problematische schulden. Zij kunnen gebruik maken van een perspectiefaanpak via de gemeente of via het Jongerenperspectieffonds. De Tweede Kamer is hierover begin juli geïnformeerd.

Thema 2: Toegang tot voorzieningen

Met te weinig genoeg nemen

Met het rapport 'Met minder genoeg nemen' heeft de Nationale ombudsman aandacht gevraagd voor ouderen die niet alle inkomensvoorzieningen gebruiken die er voor ze zijn.

In lijn met de adviezen van de Nationale ombudsman, zet het kabinet in op:

⁵ Kamerstukken II 2022/23, 35 420, nr. 513.

- Een proactieve benadering van ouderen met persoonlijk contact;
- Het benutten van intermediairs die er zijn voor ouderen;
- Het beter gebruikmaken van beschikbare data en gegevensuitwisseling.

Het kabinet blijft daar de komende jaren op inzetten, voor ouderen in een financieel kwetsbare positie en als onderdeel van een bredere aanpak van geldzorgen, armoede en schulden.⁶

Klachten over het CAK

Het kabinet erkent de situatie die de Nationale ombudsman schetst bij het CAK. Iedere situatie waar burgers de dienstverlening als onvoldoende ervaren is er één te veel. Het kabinet neemt de signalen vanuit de Nationale ombudsman en die van burgers dan ook uiterst serieus en gebruikt deze om de dienstverlening van het CAK aan burgers verder te verbeteren. Het CAK blijft hierover continu met de Nationale ombudsman in gesprek.

Gemoderniseerde ICT moet het CAK straks helpen om grote verbeterstappen te maken. In de tussentijd zet het CAK zich in om de dienstverlening te optimaliseren. Mede naar aanleiding van de feedback van burger heeft het CAK de afgelopen periode zo al een aantal maatregelen genomen om de dienstverlening aan nabestaanden te verbeteren:

- Het CAK zorgt voor meer duidelijkheid voor nabestaanden. Nabestaanden ontvangen sinds mei 2023 zo snel mogelijk na het overlijden een condoleancebrief. Hierin wordt ook informatie gegeven over wat de nabestaande nog van het CAK kan verwachten en hoe de administratieve afwikkeling eruitziet.
- Er bestaat een nabestaandendesk waar nabestaanden terecht kunnen met vragen en waar ze gericht en persoonlijk worden geïnformeerd.

Mensen uit het buitenland met langdurige zorgbehoefte

De Nationale ombudsman geeft aan dat er een oplossing moet komen voor onverzekerde remigranten met een langlopende zorgvraag die bij terugkeer naar Nederland geen zorg op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) kunnen krijgen.

Mensen die terugkeren naar Nederland na een lang verblijf in het buitenland lopen ertegenaan dat er bij hun terugkeer een wachttijd kan gelden voordat kosten van zorg die vanuit de Wlz mogen worden vergoed. Binnen een stelsel gebaseerd op wederzijdse solidariteit via het betalen van premie is dat een onvermijdelijke consequentie als je gedurende een lange periode geen premie hebt betaald.

Dit neemt niet weg dat er incidenteel situaties zijn waarbij deze wachttijd zich niet verdraagt met de noodzaak tot onmiddellijke hulpverlening aan mensen die terugkeren naar Nederland. In dergelijke situaties kijkt het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in nauw overleg met zorgaanbieders en zorgfinancier (het zorgkantoor), of hier een oplossing op maat kan worden gevonden.

Leerpunten voor de lange termijn aanpak corona

De Nationale ombudsman reflecteert in het jaarverslag op de lange termijn aanpak van de coronapandemie. De aspecten die hij aanstipt neemt het kabinet mee in de aanpak. Daarbij hecht het kabinet in het bijzonder aan:

- Duidelijke communicatie en transparantie van informatie. Het belang om de bevolking goed geïnformeerd te houden en misinformatie te bestrijden was essentieel in de crisis.
- Oog te houden voor de blijvende sociale, economische en negatieve mentale gevolgen van de crisis op burgers, ook nu de pandemie voorbij is. Daartoe moeten de reacties van burgers worden begrepen en serieus worden genomen.

⁶ Kamerstukken II, 2022/23, 24515, nr. 650

- Evaluatie, de implementatie van geleerde lessen en effectieve strategieën op basis van wetenschappelijke inzichten. Zo kunnen we de COVID-19 pandemie op lange termijn zo goed mogelijk blijven aanpakken en ook beter voorbereid zijn op eventuele toekomstige uitbraken en de gevolgen ervan.

Voor een dichte deur bij de Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft op 17 mei 2022 gereageerd op het rapport van de Nationale Ombudsman. De waardevolle aanbevelingen van de Nationale Ombudsman hebben bij de AP geleid tot reflectie op het klachtproces, en tot diverse acties:

- Er is inmiddels een stevige inhaalslag gemaakt in het wegwerken van de voorraad klachten over de werkwijze van de AP. Vanuit het oogpunt van verdere professionalisering gaan klachtbehandelaars van de Autoriteit Persoonsgegevens kennis en ervaring uitwisselen met hun collega's van de Nationale Ombudsman.
- Voor klachten die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de richtlijn gegevensbescherming bij rechtshandhaving (RGR) is in 2022 een project gestart om de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman te implementeren. Dat project wordt dit najaar afgerond. In dit project wordt het hele klachtproces onder de loep genomen. Belangrijk onderdeel daarvan is de communicatie met de burger: de brieven worden herzien en er wordt vaker contact gezocht met de burger.
- Als de Autoriteit Persoonsgegevens niet zelf kan optreden, bijvoorbeeld vanwege de beperkte capaciteit, zal de Autoriteit Persoonsgegevens de burger hierover duidelijk informeren en handvatten bieden om zelf te kunnen handelen. In de bezwaarfase geeft de Autoriteit Persoonsgegevens burgers in een zo vroeg mogelijk stadium duidelijkheid over haar werkwijze en daarmee een realistische inschatting van de kansen in de bezwaarfase.

Burgers voelen zich vaak overvallen door CBR-mededeling

Het kabinet hecht evenzeer als de Nationale ombudsman aan het goed informeren van burgers over de mogelijke gevolgen van een mededeling van de politie aan het CBR, zeker wanneer dit het (tijdelijke) verlies van de rijbevoegdheid tot gevolg heeft, wat soms het geval is. Mede naar aanleiding van het jaarverslag van de ombudsmannen:

- Organiseerde het kabinet een rondetafelgesprek tussen de ombudsman, het CBR, de politie, de Koninklijke Marechaussee en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om te kijken waar verbetering van deze mededelingenprocedure mogelijk is.
- Blijft het zo goed mogelijk informeren van burgers onderwerp van gesprek binnen en tussen de betrokken organisaties.

Thema 3: Fundamentele rechten

Migratieproblematiek Afghaanse gezinnen

De ombudsmannen hebben op verschillende momenten hun zorgen geuit over de situatie van Afghaanse gezinnen die in een noodopvang verblijven. Deze zorgen zijn bekend bij het kabinet en het COA. Voor Afghaanse gezinnen geldt dat het COA gelet op de opvangcrisis waar het zich ten tijde van de signalen van de ombudsmannen in bevond geen apart beleid heeft gemaakt voor Afghaanse evacués. Wel heeft het COA erop ingezet om zoveel mogelijk aansluiting te zoeken bij de reguliere processen voor deze doelgroep en gezien de snelle vergunningverlening door de IND heeft het COA ook ingezet op een zo snel mogelijke koppeling aan gemeenten.

Klachtafhandeling sepotcodes door het openbaar ministerie (OM)

De Nationale ombudsman heeft per brief van 30 november 2022 aan het College van procureurs-generaal zijn bevindingen kenbaar gemaakt over tekortkomingen bij het behandelen van klachten over sepotbeslissingen door het openbaar ministerie (hierna: OM). Ook de Minister van Justitie en Veiligheid vindt het belangrijk dat het OM een goede motivering geeft, wanneer het niet overgaat tot het aanpassen van een sepotcode. Er is op de volgende wijze gereageerd op de aanbevelingen van de ombudsman:

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

Directie Democratie en
Bestuur | Afdeling
Democratie

Kenmerk
2023-0000595979

- Eind 2022 heeft de Minister van Justitie en Veiligheid het onderwerp besproken met het College van procureurs-generaal (hierna: het College).
- De voorzitter van het College heeft op 12 januari 2023 over dit onderwerp een overleg gehad met de ombudsman. In dit overleg is toegezegd dat het OM de bevindingen van de ombudsman ter harte neemt. Hiertoe is onder meer in een brief aan alle hoofdofficieren aandacht gevraagd voor de bevindingen van de ombudsman. De hoofdofficieren zijn tevens verzocht de bevindingen onder de aandacht te brengen van de medewerkers die zich bezighouden met het behandelen van klachten over sepotbeslissingen en de opstellers van de sepotbrieven.

In 2022 heeft de ombudsman het OM daarnaast aanbevolen om in drie individuele zaken de sepotcode aan te passen. De Minister van Justitie en Veiligheid heeft van het College begrepen dat in twee van de drie zaken de aanbeveling is opgevolgd en dat in een van de drie zaken de aanbeveling niet is opgevolgd.

Spreekrecht slachtoffer bij strafbeschikking

De ministers van Justitie en Veiligheid en rechtsbescherming delen het standpunt van de Nationale ombudsman dat de belangen van slachtoffers moeten worden geborgd bij de procedure van de OM-strafbeschikking. Tegelijkertijd is de strafbeschikking bedoeld om de strafrechtketen te ontlasten. Daar zijn slachtoffers ook bij gebaat. Hoe eerder zij duidelijkheid hebben over de afdoening van hun zaak, hoe eerder hun herstel kan beginnen. Tussen deze belangen moet een balans worden gevonden. De huidige regelgeving is daarom als volgt vormgegeven.

- In plaats van een spreekrecht voor slachtoffers tijdens de procedure, hebben slachtoffers het recht een schriftelijke verklaring of toelichting te geven om zo hun belangen kenbaar te maken. Dit is overeenstemming met de EU Richtlijn minimumnormen slachtoffers van strafbare feiten;
- Naast deze schriftelijke slachtofferverklaring kunnen slachtoffers bij de officier van justitie hun schade indienen;
- Slachtoffers worden geïnformeerd over de opgelegde strafbeschikking.
- Er geldt een contra-indicatie voor het opleggen van de strafbeschikking bij ernstige spreekrechtwaardige feiten;
- Het slachtoffer kan een klacht indienen op grond van artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering indien deze zich niet kan vinden in de afdoeningsbeslissing van de officier van justitie.

Het kabinet is van oordeel dat de slachtofferrechten voldoende zijn geborgd in de huidige regelgeving. Wel is het zo dat het OM slachtoffers nu niet actief wijst op de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke slachtofferverklaring. Het College heeft toegezegd dit te zullen wijzigen. Vanaf het najaar 2023 zal de schriftelijke slachtofferverklaring dan ook onderdeel uitmaken van het wensenformulier.

Demonstratierecht

Het recht om te demonstreren is een groot goed in onze samenleving. Het kabinet onderschrijft net als de Nationale ombudsman het uitgangspunt dat dit recht door de overheid zoveel als mogelijk moet worden beschermd en gerespecteerd. De Nationale ombudsman vraagt voor dit maatschappelijk belangrijke en veelbesproken thema regelmatig aandacht, de debatavond eind maart 2022 in De Balie in Amsterdam is daarvan een mooi voorbeeld. Eerder heeft de Nationale ombudsman in enkele rapporten nuttige aanbevelingen gedaan hoe deze taak door de (lokale) overheid zorgvuldig, transparant en binnen de juridische kaders goed kan worden uitgevoerd. Ten aanzien van de oproep van de Nationale ombudsman

tot betere klachtbehandeling, bijvoorbeeld over het geweld dat soms wordt gebruikt tegen demonstranten, verwijs ik naar het onderdeel hierna.

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

Directie Democratie en
Bestuur | Afdeling
Democratie

Handreiking klachtbehandeling demonstraties

De Nationale ombudsman heeft over de klachtbehandeling bij demonstraties in haar rapporten 'Professionele klachtbehandeling door de politie' en "Verkleurde beelden" uit 2021 belangrijke aanbevelingen gegeven waarmee het kabinet en de politie aan de slag zijn gegaan:

Kenmerk
2023-0000595979

- De Minister van Justitie en Veiligheid spreekt regelmatig met de korpschef over het beheer van de politie. Daarbij komt de verbetering van de klachtbehandeling door de politie frequent aan de orde.
- Op dit moment loopt een onderzoek van de Inspectie Justitie en Veiligheid naar de mate waarin de Nationale politie uitvoering geeft aan de toezeggingen van de minister aan de Tweede Kamer voor het verbeteren van de klachtbehandeling. Het is de verwachting dat dit rapport in 2023 verschijnt en aanbevelingen zal bevatten voor de verdere professionalisering van de klachtbehandeling door de politie. De Minister van Justitie en Veiligheid zal de Tweede Kamer daarover berichten.
- De handreiking van de Nationale ombudsman wordt gezien als waardevol en wordt door de politie toegepast. Met de Nationale ombudsman is afgestemd dat er bij klachten van omstanders (categorie 2) naar gestreefd wordt om persoonlijk contact op te nemen met de burger door te bellen, maar dat er bij grote aantallen klachten een selectie plaats vindt en het sturen van een brief met uitleg over de context volstaat.

Thema 4: Participatie en invloed

Onderzoek naar invloed van burgers in de Wmo

De Nationale ombudsman bespreekt in het jaarverslag dat burgers die een beroep doen op de Wmo een verlies van invloed op het eigen leven ervaren. Ook geeft de Nationale ombudsman aan dat gemeenten de kennis van de Adviesraden Sociaal Domein onvoldoende benut. Doel van de wet is om lokaal maatwerk te kunnen leveren en de regie op het eigen leven te versterken. Dit strookt echter niet met de conclusies uit het onderzoek. Het ministerie van VWS gaat daarom met de Nationale ombudsman in gesprek over de uitkomsten van het rapport.

Het kabinet neemt daarnaast een aantal maatregelen om de regie bij burgers te versterken:

- Movisie werkt samen met het Samenwerkingsplatform Sociaal Domein aan het verbeteren van de onafhankelijke clientondersteuning. Ook vergroten zij de bekendheid van de functie onder professionals.
- Samen met gemeenten wordt ingezet op het versterken van de sociale basis. Een sterke sociale basis draagt eraan bij dat burgers meer regie, inspraak en invloed krijgen op hun ondersteuning en de vormgeving van het lokale beleid.

Thema 5: Leefbaarheid

Overstromingen Limburg

In juli 2021 kregen de inwoners in Limburg en delen van Noord-Brabant te maken met extreme neerslag, wateroverlast en overstromingen. Dit zorgde voor veel schade en leed en heeft grote invloed op het leven van de gedupeerden. Het Kabinet heeft de Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) ingezet. Gedupeerden konden daardoor in aanmerking komen voor een tegemoetkoming in kosten en materiële schade die niet verzekeraar, niet vermijdbaar of niet verhaalbaar is. Daarnaast heeft de overheid door het nemen van verschillende andere maatregelen geprobeerd gedupeerden zo goed mogelijk tegemoet te komen in de materiële schade.

De Minister van Justitie en Veiligheid heeft het proces en de toepassing van de Wts in juli 2021 laten evalueren.⁷ De Minister van Justitie en Veiligheid heeft de leerpunten onderschreven en zij heeft aangegeven de aanbevelingen op te volgen. Daartoe worden de volgende maatregelen genomen:

- Het proces om de afhandeling van de schade wordt herzien om het eenvoudiger te laten verlopen, met name vanuit de beleving en behoefte van de gedupeerde. Dit sluit aan bij de constatering van de Nationale ombudsman dat het burgerperspectief van belang is bij de uitvoering van een regeling.
- Daarnaast is, zoals ook de Nationale ombudsman benadrukt, duidelijke communicatie over de strekking van de Wts vereist zodat duidelijk is dat deze wet niet kan voorzien in een vergoeding van alle geleden schade.

De ervaringen met de Wts in juli 2021 leidde tot vragen over onder meer de schadecategorieën, de reikwijdte, de hoogte van de tegemoetkomingen en de relatie met (het stelsel van) verzekeringen. In opdracht van de Minister van Justitie en Veiligheid start het WODC medio 2023 met een onderzoek naar de toekomstbestendigheid en het werkingsgebied van de Wts. Het onderzoek moet kennis aandragen om een beleidsmatige en politieke afweging te kunnen maken of de Wts, gelet op onder meer de bestaande en in ontwikkeling zijnde verzekeringsmogelijkheden met betrekking tot de thans onderkende gevolgen van klimaatverandering (extreem weer), voldoende toekomstbestendig is.

Gevolgen van gaswinning

De signalen van de ombudsman laten zien dat er nog veel ruimte voor verbetering is omtrent de communicatie met bewoners in de schadeafhandeling en de versterkingsoperatie. Burgers hebben het recht om te weten waar ze aan toe zijn en om ondersteund te worden. Het kabinet wil niet alleen leren van de fouten die zijn gemaakt, maar wil deze ook rechtzetten. Daarbij hoort ook de opdracht om de ereschuld in te lossen aan de regio en haar bewoners die door 60 jaar gaswinning is ontstaan. Bewoners staan daarbij centraal.

- Het kabinet betreurt het proces rondom het aanvragen van de woningverbeteringssubsidie waardoor veel Groningers in de rij stonden. Dit heeft terecht bij veel bewoners tot onvrede geleid. Daarom is er destijds snel budget beschikbaar gesteld. Iedereen die in aanmerking komt voor de regeling, kan nu een aanvraag doen en subsidie ontvangen.
- De oorspronkelijke afbakening die in 2020 met de regionale overheden is afgesproken, leidde in de praktijk tot veel vragen en onbegrip onder bewoners. Daarom is in de Kabinetsreactie⁸ op het rapport van de commissie van de Parlementaire Enquête Aardgaswinning Groningen aangekondigd dat de woningverbeteringssubsidie wordt uitgebreid met 28 extra postcodegebieden. De ervaringen van de eerdere rondes worden hierbij uiteraard betrokken.
- De staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat en zijn ambtenaren spreken regelmatig met inwoners van het aardbevingsgebied. Zo horen zij rechtstreeks de verhalen van bewoners en kunnen eventuele knelpunten snel worden geïdentificeerd.
- Het doel van het pakket aan maatregelen dat is gepresenteerd in de kabinetsreactie, is om een enorme stap te zetten om het schadeherstel en de versterking milder, makkelijker en menselijker te maken. Hierover worden bewoners goed geïnformeerd.
- Bewoners, hun behoeften en hun huis zijn leidend in de schadeafhandeling en versterking, in plaats van systemen of procedures. Het Rijk blijft verantwoordelijk, en geeft de ruimte én het geld om in de uitvoering lokale knelpunten op te lossen.
- Het kabinet zet in op generatielang commitment om te herstellen wat beschadigd is in Groningen. Daarbij kijkt het kabinet bewust verder dan naar herstel van huizen. Het gaat om mensen, om hun welzijn, en hun toekomstperspectief. Het kabinet zet hiermee in op een breed welvaartsoffensief.

⁷ Kamerstukken II 2022/23, 32 698, nr. 77.

⁸ Kamerstuk II, 2022/23, 352561, nr. 17.

Ongelijke toegang energietransitie

We herkennen de signalen van de Nationale Ombudsman over de ongelijke toegang van burgers tot de energietransitie. Op ambtelijk niveau is vanuit BZK en SZW met de onderzoekers doorgesproken over wat ze zijn tegengekomen. De energietransitie moet voor iedereen toegankelijk zijn, en de Ombudsman brengt herkenbaar in beeld dat dat helaas nog niet overal zo is. Het kabinet zorgt dat steeds meer bewoners de weg naar een gezond en duurzaam huis weten te vinden door:

- Met woningcorporaties prestatieafspraken te maken om de slechte labels uit te faseren;
- Zeer toegankelijke leningen ter beschikking te stellen via het Warmtefonds, ook voor mensen die niet in aanmerking komen voor een reguliere lening.
- Het versterken van de slagkracht voor gemeenten met de lokale aanpak van het Nationaal Isolatieprogramma;
- Het verhogen de energiearmoedemiddelen om meer energiefixers aan de slag te laten gaan;
- Het ondersteunen van gemeenten via het Nationaal Programma Lokale Warmtetransitie met onder meer een regionale ondersteuningsstructuur.

Thema 6: Caribisch Nederland

Armoede op de BES-eilanden

Het verbeteren van de levensstandaard en het bestrijden van armoede is het belangrijkste doel van het gehele kabinet voor Caribisch Nederland. Bestrijding van armoede vraagt om een brede aanpak door departementen en een brede coalitie aan partijen. De minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen informeert de Kamer jaarlijks in de voortgangsrapportage ijkpunt sociaal minimum over de stand van zaken.

Het kabinet neemt onder meer de volgende maatregelen:

- Per 1 januari 2023 zijn het Wettelijk Minimum Loon (WML), de minimumuitkeringen en kinderbijslag fors verhoogd;
- Het algemeen ouderdomspensioen (AOV) is in januari in één keer verhoogd naar het ijkpunt sociaal minimum;
- Per 1 oktober aanstaande wordt ook de onderstand voor een alleenstaande en de weduwe- en wezenverzekering naar het niveau van het ijkpunt verhoogd.
- De Commissie sociaal minimum Caribisch Nederland is ingesteld om onderzoek te doen naar de hoogte en de systematiek van het sociaal minimum in Caribisch Nederland. Haar resultaten worden uiterlijk op 1 oktober aanstaande verwacht. Hierna volgt een zo spoedig mogelijke vaststelling van het sociaal minimum.

Armoedebestrijding houdt ook het werken aan welzijn en brede welvaart in. Het gaat niet alleen om inkomen en het verlagen van kosten, maar bijvoorbeeld ook om het verbeteren van schuldhulpverlening, deelname aan de arbeidsmarkt en het socialezekerheidsstelsel. Het is van belang dat de inwoners die in armoede leven worden bereikt. Dit vraagt om maatwerk en (meer) samenwerking tussen het Rijk en de openbare lichamen. De maatregelen die het kabinet neemt staan verder toegelicht in de voortgangsrapportage ijkpunt sociaal minimum.⁹

Caribische studenten in Nederland

Het kabinet herkent de administratieve uitdagingen waar Caribische studenten mee te maken krijgen wanneer zij in Europees Nederland komen studeren. Daarom worden de volgende maatregelen genomen:

⁹ Kamerstukken II, 2022/23, 2022D41786

- De Ministerraad heeft op 24 maart jl. ingestemd met het wijzigen van het Besluit basisregistratie personen, zodat Caribische studenten bij aanvraag van studiefinanciering via DUO direct een BSN kunnen krijgen. Dit wordt mogelijk gemaakt door hen tijdelijk als niet-ingezetene in de BRP in te schrijven. Na de inwerkingtreding is er tijd nodig om de systemen van DUO aan te passen. Gezien de complexiteit hiervan is het voor Caribische studenten die in studiejaar 2023-2024 starten met de studie in Nederland nog niet mogelijk om bij inschrijving een BSN te ontvangen. Zij krijgen een BSN na inschrijving in de BRP van de Nederlandse gemeente waar ze gaan wonen.
- Om de studenten die dit jaar nog geen BSN ontvangen te ondersteunen is er door BZK mede door OCW een brief gestuurd aan de Nederlandse gemeenten. Hierin is gevraagd om medewerking om voor Caribische studenten het proces voor inschrijving in de basisregistratie personen (BRP) zo vlot mogelijk te laten verlopen. Bij de brief zit een bijlage met een completer overzicht van de situaties met mogelijke oplossingen. De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) kan gemeenten hierbij ondersteunen.
- In overleg met alle betrokken instanties is ook het Informatieblad Caribische studenten aangepast aan de situatie in 2023 en zijn studenten geïnformeerd via belangrijke intermediairs, zoals scholen, begeleidende instanties en afdelingen burgerzaken. Daar waar de inschrijving niet vlot kan worden afgehandeld en de student daarom mogelijk in de problemen komt, zal RvIG ondersteuning bieden en samen met de betreffende gemeente naar een oplossing zoeken. Ook over de overbruggingsmaatregel zijn aankomende Caribische studenten via de media en sociale media geïnformeerd.

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

Directie Democratie en
Bestuur | Afdeling
Democratie

Kenmerk
2023-0000595979

Mensen zonder geldige papieren

Ten aanzien van de leefsituatie van ongedocumenteerde migranten zullen, zoals in het jaarverslag wordt benoemd, gesprekken worden gevoerd met relevante instanties waaronder de directie migratiebeleid (het Ministerie van Justitie en Veiligheid). Eveneens zal de Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid in gesprek treden met de Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen.

Afgehandelde kwesties

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 verbetering van de informatieverstrekking bij de Sociale Verzekeringsbank, de 100% controles op Schiphol en het onderzoek naar de meldingen van overlast in het vliegverkeer. Ook in de vele voorbeelden uit de praktijk van de ombudsman toont de overheid zich regelmatig responsief en leergierig. Dit zijn voorbeelden die tot navolging strekken.

Jaarverslag 2021 Kinderombudsman

Slot

Het werk van de ombudsmannen is van grote waarde voor Nederland. Dat geldt niet alleen voor de vele rapporten en het jaarverslag, maar juist ook voor het praktische werk dat de ombudsmannen op dagelijkse basis verzetten om mensen te helpen om bij het juist loket terecht te komen, om geschillen te beslechten en om te bemiddelen. Al dit grotendeels onzichtbare werk maakt voor veel burgers het verschil. De ombudsmannen moedigen daarmee niet alleen in woorden, maar ook in daden aan om als overheid de tijd te nemen voor de burger. Dat is inspirerend en wekt waardering.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

Hanke Bruins Slot