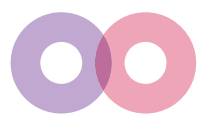




Iedereen moet
mee kunnen doen

Jaarverslag 2018



**nationale
ombudsman**



**veteranen
ombudsman**

Iedereen moet mee kunnen doen

Jaarverslag 2018

Inhoud

Voorwoord



Leeswijzer



1 Het werk van de Nationale ombudsman



- 1.1 Schulden en armoede
- 1.2 Toegang tot voorzieningen
- 1.3 Digitalisering
- 1.4 Bescherming van Rechten
- 1.5 Inspraak en participatie
- 1.6 Caribisch Nederland
- 1.7 Internationaal
- 1.8 Werk in cijfers

2 Het werk van de Veteranenombudsman



- 2.1 Veteranen in Nederland
- 2.2 Klachtenbeeld 2018
- 2.3 Onderzoeken
- 2.4 Resultaten eerdere onderzoeken van de Veteranenombudsman
- 2.5 Wie doen een beroep op de Veteranenombudsman?
- 2.6 Waarover wordt geklaagd?
- 2.7 Internationaal
- 2.8 Vooruitblik Veteranenombudsman

3 Onze mensen



Voorwoord

Voor u ligt het tweede gezamenlijke jaarverslag van de Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman. Vanuit onze verschillende bevoegdheden en taken komen wij op voor mensen die vastlopen in onze maatschappij. Kinderen die niet de hulp krijgen die ze nodig hebben, burgers die vastdraaien in de bureaucratie en veteranen die van het kastje naar de muur worden gestuurd.

In dit jaarverslag staan de verhalen centraal die laten zien wat het werk van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman inhoudt. Maar ook verhalen die laten zien hoe je kunt vastlopen in het contact met de overheid en andere instanties en hoe moeilijk het soms is om gewoon mee te kunnen doen.

Een voorbeeld is het verhaal van Dorine. Zij is op een nare manier gescheiden van haar man. Het huis waar ze met haar gezin woonde, is met twee ton restschuld verkocht. Ze tobt met haar gezondheid en combineert de zorg voor haar kinderen met een deeltijdbaan. Al met al geeft dat een hoop stress. De schuld bij de bank hangt als een molensteen om haar nek. Ze klopt bij haar gemeente aan voor hulp met haar schuld. De gemeente helpt haar op weg en legt contact met de bank. Maar na ruim een jaar blijkt dat de bank niet wil meewerken aan een schuldregeling. Dorine krijgt een brief van de deurwaarder. De bank eist dat zij binnen een paar weken de hele schuld betaalt. Anders wordt er beslag gelegd. Dorine neemt weer contact op met de gemeente. De gemeente kan Dorine niet helpen. Ze kan alleen de rechter vragen om schuldsanering. Na aandringen van de Nationale ombudsman kan de gemeente gelukkig toch de dreigende beslaglegging voorkomen.

Veteranen die na hun uitzending kampen met (psychische) problemen kunnen nog steeds niet altijd op voldoende hulp van de overheid rekenen. Een voorbeeld hiervan is Michael, een militair die in 2006 met een luchtmobiel infanteriebataljon uitgezonden werd naar Afghanistan. Tijdens de missie was er sprake van veel vuurcontact. Zijn maat liep in een hinderlaag en raakte zwaar gewond. Na zijn terugkeer naar Nederland gaat het mis met Michael. Hij is enorm opgefokt en agressief. Ook gebruikt hij veel drank en harddrugs. Zijn vriendin verlaat hem. Als Michael gaat zwerven en niet meer op zijn werk komt, wordt hij opgenomen in het Centraal Militair Hospitaal. Maar dan loopt zijn tijdelijk arbeidscontract met Defensie af en raakt Michael alles kwijt. Na meerdere keuringen voor een militair invaliditeitspensioen weet Michael nog steeds niet of hij recht heeft op pensioen. Na een interventie van de Veteranenombudsman erkent Defensie de misstanden en krijgt Michael gelukkig wel duidelijkheid.

In Nederland denken we vaak dat alles goed geregeld is. En laten we voorop stellen: er gaat ook heel veel goed. Duizenden ambtenaren en andere professionals zetten zich elke dag in om mensen van dienst te zijn. De politieagent, de jeugdhulpmedewerker, de gemeenteambtenaar. Stuk voor stuk mensen die met hart voor de zaak hun werk zo goed mogelijk proberen te doen. Maar ondanks dat gaat het nog te vaak mis tussen de (overheids)instanties en de mensen die een beroep op hen doen.

Het zijn al lang niet meer alleen de meest kwetsbaren die niet mee kunnen komen. Ook zelfredzame burgers lopen vast.

Hoe kan het dat, ondanks de inzet en goede wil van al die professionals, het toch nog zo vaak mis gaat tussen de burger en de overheids? Een belangrijke oorzaak is dat professionals te weinig tijd, ruimte en financiële middelen krijgen om te doen wat ze moeten doen: mensen van dienst zijn. Protocolen en procedures zitten in de weg. Het werk moet zo efficiënt mogelijk en ze moeten verantwoording afleggen voor de stappen die ze zetten. Diensten worden ook na de decentralisaties verder weg van de burger georganiseerd, loketten verdwijnen en het wordt steeds lastiger om een *echt* mens aan de lijn te krijgen. Efficiënt werken en goede verantwoording – beiden toch bedoeld om het beter te regelen voor de burger – keren zich zo juist tegen de burger.

De overheid en andere instanties staan steeds verder af van de mensen voor wie zij er zijn. Het zou goed zijn als alle organisaties die werken voor de mensen in Nederland zich bezinnen op hun bestaansrecht. Voor wie ben je er eigenlijk? En dat ook samen doen met de mensen waarvoor zij er zijn. Wat hebben zij nodig om mee te kunnen doen?

Want als we in Nederland willen dat iedereen meedoet, vraagt dat niet alleen wat van de burger, maar ook van de politiek, van de overheid en van andere instanties die werken voor de inwoners van Nederland. Zij moeten zorgen dat iedereen ook daadwerkelijk mee kán doen. En dat begint bij (overheids)instanties waar mensen echt terecht kunnen. Waar mensen echt worden gezien. De eerste stap om het contact te herstellen is meer ruimte, tijd en budget voor professionals om hun werk goed te kunnen doen. Om zelf in te schatten wat nodig is, om maatwerk te kunnen leveren, om dichtbij te kunnen zijn.

Wij zullen onze verantwoordelijkheid nemen door de mensen centraal te stellen in onze professionele klachtbehandeling en in al ons andere werk. En door de overheid en andere instanties te wijzen op hoe het beter kan én door ze uit te nodigen hun verantwoordelijkheid te nemen in woord en daad.

Iedereen moet mee kunnen doen. Dat is een gezamenlijke opdracht.

Reinier van Zutphen,

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman

Joyce Sylvester,

substituut ombudsman

Leeswijzer

In dit jaarverslag leest u eerst in hoofdstuk 1 over het werk van de Nationale ombudsman vanuit vijf thema's. Vervolgens gaat hoofdstuk 2 over de inspanningen de Veteranenombudsman. Tot slot vindt u in hoofdstuk 3 de personeelscijfers van de Nationale ombudsman en Veteranenombudsman.

Alle genoemde rapporten, rapportbrieven, nieuwsberichten en columns van de Nationale ombudsman en Veteranenombudsman zijn te vinden op de website www.nationaleombudsman.nl. Alle publicaties en het jaarverslag van de Kinderombudsman zijn te vinden op www.dekinderombudsman.nl. De meeste klachten lossen wij op met een interventie. Deze ziet u ook als cases terug in dit verslag. Omwille van de privacy noemen wij de burgers in de verschillende cases niet bij hun echte naam.

Een webversie van het jaarverslag en een overzicht met cijfers van 2018 zijn te vinden op <https://www.nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/feiten-en-cijfers>.



1 Het werk van de Nationale ombudsman

1 Het werk van de Nationale ombudsman

Wat gelooft en drijft de Nationale ombudsman? Ons antwoord: wij vinden dat iedereen mee moet kunnen doen. De overheid is er voor de burger. En niet andersom. Enerzijds helpen wij burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. Door burgers de weg te wijzen naar het juiste loket. Door ze te ondersteunen met adviezen en tools. En door op een effectieve manier onderzoek te doen. Anderzijds willen wij overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties. Daarom kijken we naar alles wat de overheid doet. Denken we na over manieren waarop het anders en beter kan. Om overheden hier vervolgens op aan te spreken en ze uit te dagen om zaken te verbeteren en zich meer te verplaatsen in de burger. Ook gaan we het gesprek aan met ministeries en de Tweede Kamer. Tien van onze rapporten resulteerden in 2018 in een kabinetsreactie en zes keer werden er Kamervragen gesteld naar aanleiding van de publicatie van een brief of een rapport.

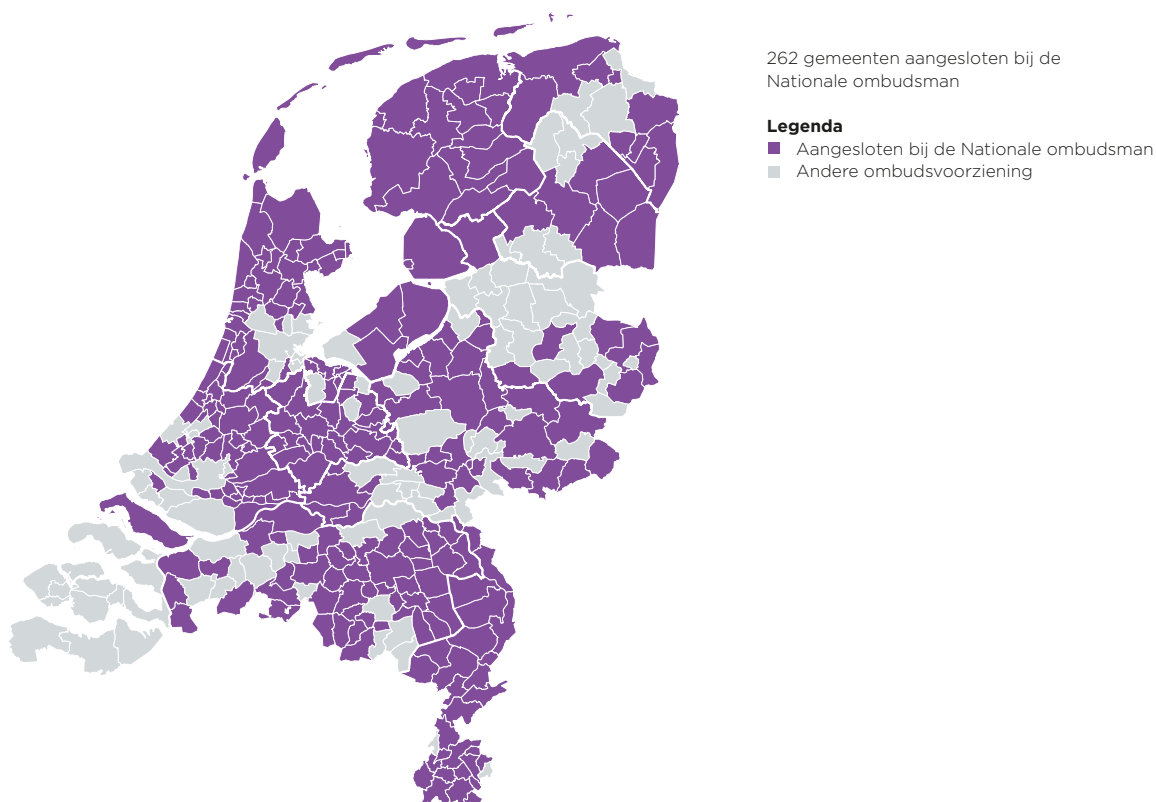
Wij komen in beeld als overheden er niet in slagen problemen met de burger zelf op te lossen. Hoewel het merendeel van de mensen dat bij ons aanklopt met een doorverwijzing of interventie is geholpen, zijn we alert op maatschappelijke ontwikkelingen die veel mensen kunnen treffen. *Iedereen moet kunnen meedoen* is wat ons betreft een gezamenlijke opdracht voor burgers én overheid. In 2018 bezochten we een groot aantal overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties om dit te benadrukken.

De Nationale ombudsman bezoekt grote en kleine gemeenten. De aanleiding daarvoor was uiteenlopend. Soms in het kader van een onderzoek, maar ook om te adviseren bij de behandeling van klachten. We gingen langs bij burgemeesters om informatie over ons werk te delen en de contacten te versterken. Ook gaven we bij hogescholen, universiteiten en instanties presentaties, lezingen, trainingen en workshops. Bijvoorbeeld over klachtbehandeling, conflicthantering of het burgerperspectief in de verhouding tussen burger en overheid.

Van lokaal tot nationaal

De Nationale ombudsman is naast klachtbehandelaar voor de Rijksoverheid, ook ombudsman van provincies, waterschappen, voor drie kwart van de gemeenten en voor bijna alle gemeenschappelijke regelingen. Wij wachten niet tot mensen bij ons aankloppen met een klacht, maar gaan zelf in gesprek met burgers en de lokale overheid. Zo bezochten we Overijssel (Enschede, Diepenheim en Deventer) met de Ombudsbus. We organiseerden hier werkbezoeken aan overheidsinstanties en burgers konden tijdens spreekuren terecht met klachten en vragen. Zo ook in Zuid-Holland. We bezochten hier Ridderkerk, Gouda en Den Haag en we maakten kennis met inwoners, instanties en bestuurders.

De Nationale ombudsman geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de lokale overheid door het geven van presentaties en workshops. Onze medewerkers zijn regelmatig in het hele land om gesprekken met de overheid en burgers te voeren. Zo heeft de gemeente Alphen aan den Rijn besloten om na een gesprek met de ombudsman haar klachtenprocedure te verbeteren.



In februari 2019 gingen we op bezoek in Zeeland en spraken we met de Zeeuwse ombudsman Gertjan van der Brugge af om in de komende tijd nauwer samen te werken. In Zeeland zijn zowel de Zeeuwse ombudsman als de Nationale ombudsman actief. De Zeeuwse ombudsman behandelt klachten over de Zeeuwse gemeenten, hun gemeenschappelijke regelingen en samenwerkingsverbanden. De Nationale ombudsman behandelt klachten over de provincie, het waterschap en alle instanties die tot de Rijksoverheid behoren. In het najaar van 2019 evalueren we samen met de Zeeuwse ombudsman de voortgang van de samenwerking tijdens een gezamenlijke Ombudstour door Zeeland.

Online ombudsman

Steeds meer burgers zijn actief op sociale media en daarmee wordt het ook een steeds belangrijker communicatiemiddel om burgers te bereiken en hen te helpen met vragen en klachten over de overheid. Facebook is daarbij het belangrijkste instrument om burgers te bereiken; Twitter en LinkedIn worden ingezet om professionals te bereiken. Dagelijks monitoren we de reacties op onze sociale media met webcare. We leggen contact met mensen om hun signalen of klachten te behandelen.

Veel burgers weten ons te bereiken via onze website. Per jaar hebben we 450.000 website bezoekers. We merken dat burgers veel behoefte hebben aan de tools die we hen bieden. Zo zijn de pagina's met voorbeeldbrieven, criteria waaraan een klacht moet voldoen en de instantiecheck erg populair. In 2018 hebben we hiermee 68.600 mensen (verder) geholpen.

Ombudsagenda 2019

In 2015 hebben we een nieuwe visie en missie vastgesteld en sinds 2017 baseren we onze Ombudsagenda op vijf thema's. Van hieruit verbeteren we blijvend de relatie tussen burger

en overheid. We zetten middelen in zoals onderzoeken, nieuwsberichten, lezingen en workshops. De vijf thema's zijn:

1. schulden en armoede;
2. toegang tot voorzieningen;
3. digitalisering;
4. bescherming van rechten;
5. inspraak en participatie.

Op de Ombudsagenda voor 2019¹ staan naast nieuw op te starten onderzoeken op eigen initiatief, terugblikken op eerdere aanbevelingen, het agenderen van onderwerpen of organiseren van bijeenkomsten, al dan niet samen met andere organisaties. Ook blijft er ruimte om voortdurend alert te zijn op (nieuwe) signalen en klachten die de aandacht verdienen.

In de volgende vijf paragrafen leest u over onze activiteiten per thema. Daarna volgt een toelichting op onze activiteiten in Caribisch Nederland (paragraaf 1.5) en internationale activiteiten (paragraaf 1.6). Tenslotte vindt u in dit hoofdstuk een overzicht van ons werk in cijfers: hoeveel klachten zijn binnengekomen (paragraaf 1.7).



1 [Nieuwsbericht](#) Ombudsagenda 2019



1.1 Schulden en armoede

Naar schatting 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens hebben (een risico op) problematische schulden. Burgers raken verder in de schulden als ze hun vaste lasten niet meer kunnen betalen en niet meer in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Veel mensen die de hulp inschakelen van de Nationale ombudsman hebben financiële problemen. Ze hebben bijvoorbeeld te maken met terugvorderingen van de Belastingdienst, de wanbetalerspremie voor het niet betalen van de zorgverzekering en schulden op het vlak van vaste lasten. Vaak zijn zij het overzicht van hun financiële verplichtingen kwijt. En bij een groot deel van deze mensen spelen ook andere (bijvoorbeeld psychische) problemen of beperkingen een rol.

Vaak komen zij zonder hulp van de overheid niet uit de uitzichtloze (financiële) situatie waarin zij zijn beland. Daarom hebben onderwerpen als gemeentelijke schuldhulpverlening, de beslagvrije voet en behoorlijk invorderen bijzondere aandacht van de Nationale ombudsman.

Oog voor de persoonlijke situatie

De overheid heeft te hoge verwachtingen van de zelfredzaamheid van burgers. De ombudsman heeft hier eerder op gewezen. Voor veel mensen is de samenleving te complex. En juist deze, meest kwetsbare burgers, hebben er groot belang bij dat overheidsinstanties bij het invorderen van schulden maatwerk toepassen en rekening houden met hun (persoonlijke) financiële situatie.

Bij veel financiële regelingen, die ook nog eens steeds verder worden gedigitaliseerd, kan een vergissing of een verzuim al snel leiden tot terugvorderingen, boetes en andere bijkomende kosten. Voor burgers met een laag inkomen die afhankelijk zijn van diverse financiële regelingen is het daarom belangrijk dat het contact met de overheid goed en makkelijk verloopt. Als zij

niet snel en adequaat worden geïnformeerd en geholpen, kunnen problemen uitgroeien tot problematische schulden.

Om uit te zoeken waar het precies fout gaat tussen burger en overheid bij invorderingen organiseerde de Nationale ombudsman in het najaar van 2018 twee rondetafelbijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten is gesproken met vertegenwoordigers van de grote uitvoeringsinstanties, het Ministerie van SZW, deurwaarders, gemeenten en een aantal maatschappelijke instanties. Deze rondetafelbijeenkomsten vonden plaats in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman naar het invorderen van schulden door de overheid. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het rapport *Invorderen vanuit het burgerperspectief* dat in februari 2019 werd gepubliceerd.

Schuldhelpverlening niet voor iedereen

Burgers mogen van de overheid een steuntje in de rug verwachten om uit de schulden te komen. Ruim anderhalf jaar na publicatie van het rapport *Burgerperspectief op schuldhelpverlening* (2016), waarin wij de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhelpverlening hebben onderzocht, ontving de Nationale ombudsman nog steeds klachten en signalen van burgers over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de gemeentelijke schuldhelpverlening.



In 2017 en 2018 hebben we onderzocht hoe gemeenten de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening hebben geregeld. In eerste instantie bij tien gemeenten en één gemeenschappelijke regeling, waarbij onder meer 730 schuldhulpverleningsdossiers zijn bestudeerd en met vele professionals is gesproken. De Nationale ombudsman concludeert in zijn rapport *Een open deur?*² dat gemeenten mensen met problematische schulden niet altijd een laagdrempelige en brede toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening bieden. De toegang tot de schuldhulpverlening moet op een aantal punten verbeterd worden. Bijvoorbeeld door via face-to-face gesprekken in kaart te brengen wat de persoonlijke situatie van een burger in financiële problemen is of door op voorhand geen doelgroepen van schuldhulp uit te sluiten.

Een klacht die wij afgelopen jaar van een zelfstandig ondernemer ontvingen illustreert hoe gemeenten kunnen worstelen met het leveren van maatwerk bij schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening komt niet van de grond

Jan, een alleenstaande man van 62 jaar, is sinds 1987 zelfstandig ondernemer. Hij is universitair opgeleid en heeft naast zijn werkzaamheden als ondernemer diverse directie- en bestuursfuncties vervuld. Jan werkt parttime (in loondienst) bij zijn voormalige BV. Helaas verslechtert de financiële woon- en leefsituatie van Jan doordat een adviesopdracht onverwacht wordt afgebroken en de huurinkomsten van zijn verhuurde woning wegvallen. Als gevolg daarvan moet Jan zijn woning noodgedwongen (ruim onder de marktwaarde) verkopen. Het lukt hem niet meer om zijn financiële verplichtingen te voldoen en zijn schulden nemen snel toe. Omdat Jan zijn huis moest verkopen heeft hij geen vaste woon- of verblijfplaats meer. Gelukkig lukt het hem om op een briefadres in te schrijven bij een goede bekende. Zonder een adres in de Basisregistratie personen (BRP) is het onmogelijk een uitkering aan te vragen of een beroep te doen op schuldhulp. Gelukkig zit Jan niet bij de pakken neer: hij probeert een eenmanszaak op te zetten.

Langs deze weg wil hij nieuw inkomen genereren. Daarom doet Jan een beroep op bijstand voor zelfstandigen (Bbz). Tegelijkertijd vraagt hij bij zijn gemeente of hij in aanmerking kan komen voor een schuldhulpverleningstraject. Maar dat weigert de gemeente. Jan vindt het onbegrijpelijk dat de gemeente zich op geen enkele manier inspant om hem tegemoet te komen in zijn acute schuldenproblematiek. De gemeente verleent hem geen reguliere bijstand noch Bbz-ondersteuning. Jan valt tussen wal en schip. Kennelijk past hij niet in het standaardplaatje van de gemeente.

Net als Jan zijn er nog veel andere zelfstandig ondernemers die geweigerd worden als ze een beroep doen op de schuldhulpverlening. Zij moeten vaak stoppen met hun bedrijf om toegang te krijgen tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, ook als hun bedrijf levensvatbaar is.

2 [Rapport NO2018/010 Een open deur? Onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening](#)

Zelfstandigen met problematische schulden worden er alleen maar op gewezen dat zij een krediet kunnen aanvragen bij de bank ofwel een beroep kunnen doen op het Bbz. Vaak is een krediet niet de oplossing, maar hebben ondernemers een schuldregeling met een schone lei nodig, zodat zij weer een nieuwe start te kunnen maken. Daarvoor is gespecialiseerde schuldhulp nodig en dat kost geld. De kosten hiervan moet de zelfstandige vaak zelf betalen, maar die is daartoe meestal niet in staat op dat moment. De ombudsman vindt dat gemeenten ondernemers niet op voorhand mogen uitsluiten en zo nodig (gespecialiseerde) schuldhulp moeten bieden (en vergoeden). Bij elke aanvraag moet de individuele situatie van burgers – en dus ook die van zelfstandigen – goed worden meegewogen.

In het rapport *Een open deur?* constateert de Nationale ombudsman dan ook dat er verschillende dingen beter kunnen. Daarom heeft hij voor gemeenten een aantal uitgangspunten voor een behoorlijke toegang tot schuldhulpverlening geformuleerd. Wij vinden bijvoorbeeld dat gemeenten altijd eerst met mensen die zich met schulden melden in gesprek moeten gaan, zonder ingewikkelde formulieren of workshops vooraf. En dat zij bij elke aanvraag goed moeten kijken naar de persoonlijke situatie van de aanvrager. En als iemand niet wordt toegelaten, moet de gemeente in een duidelijke en begrijpelijke beschikking aangeven waarom dat zo is.

In het voorjaar van 2018 startten we een vervolgonderzoek³ via een enquête onder 251 Nederlandse gemeenten om te bekijken in hoeverre gemeenten de uitgangspunten zoals beschreven in het rapport *Een open deur?* daadwerkelijk in de praktijk brengen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de meeste gemeenten een positieve ontwikkeling doormaken. Nieuwe aanvragers kunnen bij veel gemeenten binnen enkele weken terecht voor een face-to-face-gesprek. Vaak bieden zij ondersteuning aan niet-zelfredzame burgers in het schuldhulpproces en weigeringsgronden lijken minder vaak en minder strikt te worden toegepast dan vroeger. Toch gaat helaas nog niet alles goed. Zo constateren wij dat er nog steeds te veel mensen voortijdig uitvallen in het toegangsproces, dat voor zelfstandigen de schuldhulpverlening nog onvoldoende toegankelijk is, en dat burgers nog niet altijd een gemotiveerde beschikking op een aanvraag ontvangen. Ook vindt de Nationale ombudsman het zorgelijk dat bijna de helft van de aan het onderzoek deelnemende gemeenten geen exacte cijfers kon verstrekken.

Verrekenen kinderopvangtoeslag onder de aandacht

Het informeren van burgers over nieuwe regelingen is een belangrijke taak van de overheid, ook als de groep waar het om gaat klein is. Toch gebeurt dit niet altijd voldoende. Dit zag de Nationale ombudsman in 2018 bij een groep ouders met een toeslagschuld die kinderopvangtoeslag ontvingen. Bij deze ouders werd hun toeslagschuld verrekend met de lopende kinderopvangtoeslag en werd hun verzoek om een persoonlijke betalingsregeling afgewezen op grond van opzet/grove schuld. Daardoor hielden zij te weinig geld over voor hun levensonderhoud en voor de kosten van kinderopvang en moesten zij soms hun werk, opleiding, re-integratietraject of inburgeringstraject stopzetten. Zij raakten hierdoor soms nog verder in de problemen. Sinds eind 2017 heeft de Belastingdienst/Toeslagen de *Maatregel bij verrekenen kinderopvangtoeslag* ingevoerd om te voorkomen dat ouders met een toeslagschuld te weinig geld overhouden.

De ombudsman is blij met deze regeling, maar vindt dat de Belastingdienst/Toeslagen ouders die hierop aanspraak kunnen maken hierover gericht moet informeren. Op aandringen van de ombudsman heeft Toeslagen de werkwijze en de informatieverstrekking verbeterd. Ouders

³ **Rapport NO2018/070** Vervolgonderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening (2018/070)

bij wie de Belastingdienst de lopende toeslag gaat verrekenen, worden er inmiddels actief op gewezen dat zij een beroep op deze maatregel kunnen doen. Mensen die de maatregel aanvragen krijgen een schriftelijke reactie waarin zij informatie krijgen over de duur en de voorwaarden. Naar verwachting zal de Belastingdienst/Toeslagen in het voorjaar van 2019 haar werkwijze en brieven definitief hebben vastgesteld. Dan zal de ombudsman de informatie over deze maatregel nog een keer bekend maken onder belangenorganisaties en dienstverleners.

Terugblik: vrouwen in de knel

In juli 2017 publiceerde de Nationale ombudsman een onderzoek naar problemen die vrouwen in de vrouwenopvang ervaren. Dit onderzoek resulteerde in het rapport *Vrouwen in de knel*⁴. Hierin wees de Nationale ombudsman op het feit dat het regelen van een eigen inkomen voor de vrouwen in de opvang complex is. Verder duurt dit proces lang en veroorzaakt het administratieve rompslomp. De schulden van de vrouwen nemen tijdens de opvang vaak verder toe en het organiseren van de hulpverlening aan de kinderen van de vrouwen die in de opvang verblijven – duurt door allerlei omstandigheden (te) lang. Ook blijven vrouwen door gebrek aan geschikte woningen langer in de opvang dan nodig.

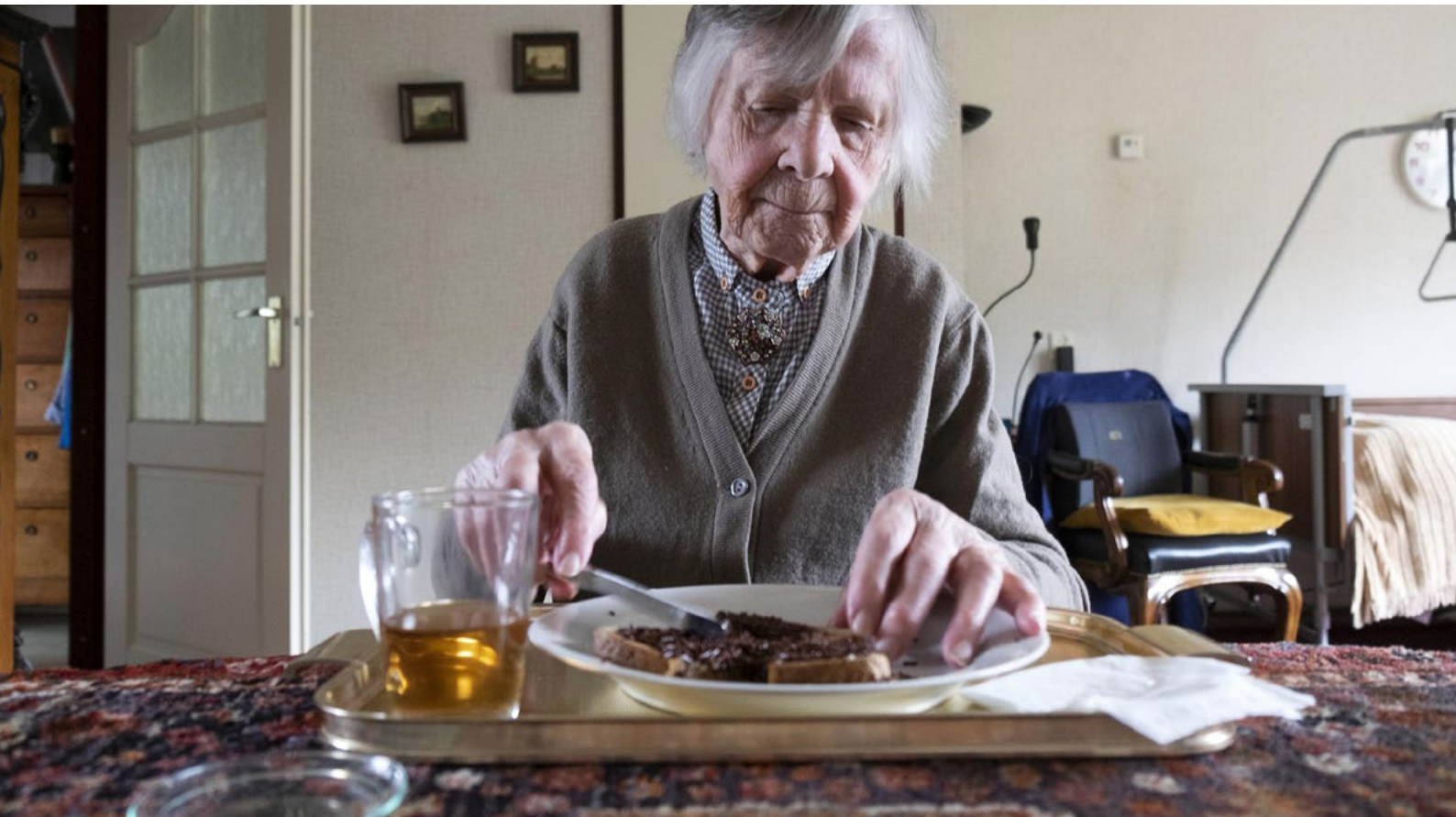
Omdat het voor de Nationale ombudsman – een jaar later – niet duidelijk was wat de stand van zaken was, kondigde hij een terugblikonderzoek aan⁵. We organiseerden in oktober 2018 een bijeenkomst met de betrokken organisaties om na te gaan wat er sinds het uitkomen van het rapport veranderd is voor vrouwen in de opvang. Naast een aantal gemeenten en vrouwenopvanglocaties die bij dit onderzoek betrokken waren, waren het Ministerie van VWS, het Ministerie van SZW, de Federatie Opvang en Toezicht Sociaal Domein bij deze bijeenkomst aanwezig.

Naar aanleiding van deze bijeenkomst constateerde de ombudsman dat er nog onvoldoende stappen waren gezet door de betrokken partijen. Er is weliswaar een begin gemaakt met maatwerkoplossingen voor de problemen die binnen een gemeente kunnen worden opgelost, maar er is nog geen vooruitgang in de gevallen waar ook diensten of voorzieningen nodig zijn vanuit andere gemeenten of vanuit de Rijksoverheid.

Ook blijft het nog steeds heel moeilijk om vanuit de vrouwenopvang door te stromen naar een huurwoning. En bij het aanvragen van toeslagen of een verblijfsvergunning lopen vrouwen nog altijd tegen problemen aan. Verder werken gemeenten nog te weinig samen. Bij een verhuizing naar een andere gemeente moeten de vrouwen vaak hun uitkeringen opnieuw aanvragen. Tot slot is het niet altijd mogelijk (schuld)hulpverlening te starten bij een tijdelijk verblijf in een gemeente. In mei 2019 zal de Nationale ombudsman een eindrapportage publiceren en er bij de overheid opnieuw op aandringen om de situatie van vrouwen in de opvang te verbeteren.

4 [Rapport NO2017/075](#) Vrouwen in de knel

5 [Nieuwsbericht Nationale ombudsman](#) Update 31 januari 2019: ombudsman komt in mei met terugblikonderzoek naar knelpunten in vrouwenopvang



1.2 Toegang tot voorzieningen

Burgers moeten toegang hebben tot de voorzieningen van de overheid. Juist deze voorzieningen geven burgers soms een steuntje in de rug en ze zorgen ervoor dat iedereen kan meedoen.

Dit betekent bijvoorbeeld dat mensen met een arbeidsbeperking onder extra begeleiding kunnen werken, dat dakloze burgers zich kunnen inschrijven bij de gemeente en dat mensen die kampen met dementie snel de juiste zorg kunnen krijgen. Dit klinkt vanzelfsprekend, maar de Nationale ombudsman ziet dat dit in de praktijk niet altijd zo is. Niet iedereen wordt gehoord of gezien en soms sluit de overheid mensen zelfs uit van voorzieningen door (onbedoelde) drempels. Hierdoor vallen zij onnodig buiten de boot.

Wij verwachten dat de overheid er voor de burger is. Dat betekent dat de systemen die burgers recht geven op voorzieningen zo zijn ingericht dat burgers niet vastlopen. We zien dat mensen soms niet precies voldoen aan de daarvoor gestelde voorwaarden en daardoor niet de steun en hulp krijgen die ze nodig hebben.

Kans op werk voor iedereen

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over mensen die vanwege een arbeidsbeperking extra begeleiding en ondersteuning nodig hebben om te kunnen werken. In de Participatiewet is onder meer vastgelegd dat gemeenten deze burgers moeten helpen, bijvoorbeeld door beschermd werk aan te bieden. Dit is een speciale werkplek, waarbij rekening wordt gehouden met de lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking.

Het gaat vaak om kwetsbare mensen die niet snel aan de bel trekken als er problemen zijn. Ze weten soms niet waar ze terecht kunnen of zijn bang voor de gevolgen als ze een klacht indienen.

De Nationale ombudsman onderzocht in 2018 twee klachten van burgers die recht hadden op beschut werk. In beide zaken kwamen we tot de conclusie dat de desbetreffende gemeente niet genoeg heeft gedaan om het probleem van de burger op te lossen. Veel gemeenten kiezen ervoor om het realiseren van beschut werk uit te besteden aan een externe partij. Dit vergroot de afstand tussen gemeente en burger, omdat de overheid hierdoor minder zicht heeft op de uitvoering en eventuele knelpunten die burgers ervaren. De Nationale ombudsman vindt dat gemeenten een bijzondere verantwoordelijkheid hebben voor hun kwetsbare inwoners. Juist voor deze mensen is het belangrijk dat de overheid goed luistert naar klachten en naar een oplossing zoekt als er dingen misgaan in de uitvoering. Helaas ging het niet goed bij een man uit de gemeente Aa en Hunze die ons om hulp vroeg⁶.

Wel of geen beschut werk?



Een man uit de gemeente Aa en Hunze weet sinds november 2015 dat hij recht heeft op beschut werk. De gemeente moet een geschikte werkplek voor hem regelen, maar begin 2018 is dat nog steeds niet gebeurd. De man heeft de gemeente meerdere keren gevraagd om een geschikte functie voor hem te zoeken en heeft zelf ook suggesties gedaan. Maar hij hoort hier niets op terug. Begin 2018 verwijst de gemeente hem uiteindelijk naar een gespecialiseerd bedrijf dat hem aan beschut werk moet helpen. Maar ook dat levert niets op. Hij dient een klacht in bij de Nationale ombudsman. De ombudsman acht de klacht gegrond. Drie jaar wachten en dan nog steeds niet weten of je aan de slag kan, gaat te ver. De ombudsman vindt dat de gemeente deze man eerder duidelijkheid had moeten geven. Burgers met een arbeidsbeperking mogen van de overheid verwachten dat deze actief naar een oplossing zoekt als er iets mis gaat in de uitvoering, ook als het realiseren van beschut werk is uitbesteed.

Wij vinden dat gemeenten in de gaten moeten houden of alles goed gaat als ze taken, zoals het realiseren van beschut werk, uitbesteden. Zijn er klachten? Dan moet de gemeente dit navragen bij de externe partij en zo nodig de leiding nemen om het probleem op te lossen. Burgers mogen niet worden benadeeld door de wijze waarop de overheid de uitvoering van haar taken organiseert.

De Nationale ombudsman wil graag meer weten over de problemen waar deze groep mensen tegenaan loopt en doet daarom in 2019 verder onderzoek naar beschut werk. In januari 2019 hebben we een meldpunt geopend, waar burgers met hun klachten terecht kunnen. We ronden het onderzoek in november 2019 af.

6 [Rapport NO2018/092](#) Gemeente Aa en Hunze biedt man na 3 jaar nog steeds geen beschutte werkplek aan

Recht op kindgebonden budget

Kind van de rekening

Marianne en Gijs gaan scheiden. Ze hebben samen een zoon en kiezen voor co-ouderschap. Dat betekent onder meer dat hun zoon om en om bij zijn moeder en vader woont. Ze krijgen allebei de helft van de kinderbijslag; dat hebben ze met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) zo afgesproken.

Marianne verliest kort na de scheiding haar baan. Pas veel later hoort ze van een kennis dat ze door haar lage inkomen wellicht recht heeft op kindgebonden budget. Marianne zoekt dit meteen uit en vraagt het kindgebonden budget aan bij de Belastingdienst/Toeslagen. Maar tot haar verbazing wijst Toeslagen haar aanvraag af. De reden? Ze ontvangt volgens Toeslagen geen kinderbijslag. En dat is een voorwaarde om kindgebonden budget te ontvangen.

Marianne komt erachter dat zij de aanvrager van de kinderbijslag moet zijn om kindgebonden budget te ontvangen. En Gijs is op dit moment de aanvrager. Maar omdat hij een goed inkomen heeft, krijgt hij helemaal geen kindgebonden budget. Marianne en Gijs vragen de SVB daarom om dit aan te passen en Marianne aanvrager te maken. Hierna krijgt Marianne alsnog het kindgebonden budget. Dat kan zelfs met een jaar terugwerkende kracht. Maar daarmee krijgt ze helaas niet meer alles dat ze had kunnen krijgen als ze hiervan meteen had geweten. En dat is zuur: ze had gewoon recht op dat extra geld.



De ombudsman ziet steeds meer gevallen waarin co-ouderschap leidt tot problemen bij het recht op het kindgebonden budget. Dit komt doordat het budget aan de ouder wordt uitgekeerd die bij de SVB geregistreerd is als de aanvrager van de kinderbijslag. Ouders weten op het moment dat ze kiezen voor co-ouderschap soms niet dat er zoiets als kindgebonden budget bestaat en hoe je kunt regelen dat je dit ontvangt. Hierdoor lopen ze geld mis. Geld dat nu juist bedoeld is voor mensen die het financieel niet ruim hebben. Dat was voor ons een reden om een onderzoek⁷ in te stellen naar het kindgebonden budget en in gesprek te gaan met de Belastingdienst/Toeslagen en de SVB. De ombudsman constateerde dat de regeling van het kindgebonden budget ingewikkeld is en dat de regeling voor co-ouders nog ingewikkelder is. Het kindgebonden budget kan wettelijk namelijk maar aan een van de ouders uitgekeerd worden: de ouder die geregistreerd staat als aanvrager van de kinderbijslag. Bovendien is dit met terugwerkende kracht niet te veranderen.

In gesprek met beide instanties bleek dat het helaas niet mogelijk is om het uitkeringssysteem aan te passen. Daardoor zouden er weer nieuwe problemen ontstaan. Wij spoorden de SVB en de Belastingdienst aan om co-ouders beter te informeren over het kindgebonden budget via hun

7 [Rapport NO2018/087](#) Kind van de rekening? Onderzoek naar de toegang van co-ouders tot het kindgebonden budget

eigen websites, die van de Rijksoverheid en het Nibud. Maar ook via instanties waarmee ouders in echtscheiding in contact komen, zoals mediators, echtscheidingsadvocaten en het Juridisch Loket. Daarnaast vroegen we de SVB en de Belastingdienst co-ouders jaarlijks een brief te sturen met informatie over de situatie. De ombudsman zal de komende jaren nauwgezet volgen of co-ouders vaker dan voorheen gebruik maken van hun recht op het kindgebonden budget. Ook gaan we na of de aanbevelingen worden opgevolgd.

Toegang tot de zorg, niet voor iedereen

In de afgelopen jaren besteedden wij veel aandacht aan de knelpunten die burgers ervaren als zij voor zorg aankloppen bij de overheid. De Nationale ombudsman concludeerde in 2017 in het rapport *Terug aan tafel samen de klacht oplossen* al dat gemeenten het herkennen, oplossen of voorkomen van problemen over zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk niet altijd op orde hebben. Burgers weten onvoldoende waar, wanneer en hoe zij hun problemen kunnen melden. Dat de Nationale ombudsman zich hier in 2018 nog steeds zorgen om maakte bleek uit ons rapport *Zorgen voor burgers (2018)*⁸. Hierin kwam naar voren dat instanties ieder vanuit hun eigen perspectief eigen regelingen uitvoeren en werken binnen hun eigen kaders. Doordat een overzicht ontbreekt van de gehele situatie van de burger missen betrokken instanties het gevoel van urgentie om de problemen integraal aan te pakken en op te lossen. Een greep uit de knelpunten die burgers ervaren: het is niet altijd duidelijk bij welke instantie zij hun zorgaanvraag



8 [Rapport NO2018/030](#) Zorgen voor burgers: onderzoek naar knelpunten bij de toegang tot zorg

moeten indienen of mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd. Instanties wijzen burgers niet altijd op onafhankelijke cliëntondersteuning. Als zorg moet worden verlengd, ervaren zij bureaucratische rompslomp zoals overbodige (her)indicaties en te veel formulieren.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de in het rapport *Zorgen voor burgers* benoemde knelpunten zo snel en concreet mogelijk worden opgelost. We hebben daarom de volgende oplossingen aangedragen:

- Werk integraal en multidisciplinair en verwijs burgers *warm* door.
- Zet de uitvoering centraal en investeer in scholing en methodiekontwikkeling. Maak moeilijke gevallen bespreekbaar, escaleer indien nodig en leer ervan.
- Zorg voor een overbruggingsbudget in situaties waarin het niet direct duidelijk is welke zorgwet of financiering van toepassing is.

Deze drie oplossingen zijn op 25 april 2018 in een overleg met het Ministerie van VWS, Zorgverzekeraars Nederland (ZN), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) besproken. Afgesproken is dat VWS, samen met de VNG en ZN, met de voorgestelde oplossingen aan de slag zal gaan. Op 19 december 2018 heeft een tweede gesprek met VWS, ZN en de VNG plaatsgevonden over de stand van zaken en vervolgstappen naar aanleiding van de aanbevelingen uit het rapport. Het doel van dit gesprek was te achterhalen of, en zo ja op welke wijze VWS, VNG en ZN na publicatie van het rapport met de oplossingsrichtingen aan de slag zijn gegaan. VWS liet weten samen met betrokken partijen de volgende punten te hebben opgepakt:

- meer samenwerking tussen gemeenten en zorgverzekeraars;
- verbetering (beschikbaarheid) cliëntenondersteuning;
- meer flexibiliteit in financiering bij onduidelijkheid onder welke wet een cliënt valt;
- samenwerking in de wijk;
- continue aandacht en oplossingsgerichtheid bij complexe zaken.

In 2019 blijft de Nationale ombudsman vinger aan de pols houden om te zien hoe dit in de praktijk uitpakt en of de zorg daadwerkelijk toegankelijker wordt.

Een van de schrijnende problemen die uit ons rapport naar voren kwam, is de zorgval die mensen met dementie ervaren: mensen met dementie die op een wachtlijst staan voor een verpleeghuis krijgen minder zorg en raken vaak hun vaste begeleider, de casemanager, kwijt doordat verschillende zorgwetten niet op elkaar aansluiten. Wij besloten dit probleem verder te onderzoeken en brachten in november 2018 het rapport *Borg de zorg*⁹ uit, een onderzoek naar de knelpunten die mensen met dementie en hun mantelzorgers ervaren bij de toegang tot zorg en ondersteuning.

Het rapport *Borg de zorg* laat zien dat de overheid tekort schiet in wat mensen met dementie en hun mantelzorgers mogen verwachten. Ook zij lopen bij de toegang tot zorg en ondersteuning tegen onredelijke drempels aan. Het zoeken naar de juiste zorg is onnodig tijdrovend en ingewikkeld. Mensen met dementie en hun mantelzorgers missen (praktische) informatie over de zorgmogelijkheden bij dementie en ook zij hebben last van administratieve rompslomp. Verder is er nog te weinig keuzemogelijkheid in dagbesteding en (onduidelijkheid over) respijtzorg (vervangende zorg om mantelzorgers even op adem te laten komen). De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat dit wordt opgelost en heeft de Minister van VWS gevraagd om hiermee

9 [Rapport NO2018/090 Borg de zorg](#)

aan de slag te gaan en binnen drie maanden te laten weten hoe hij de volgende aanbevelingen gaat opvolgen:

- één toegang tot zorg en ondersteuning voor deze doelgroep;
- goede, praktische informatie, vóór en (direct) na de diagnose;
- passende begeleiding en (duidelijkheid over) respijtzorg;
- één vaste, professionele begeleider voor iedereen die dat nodig heeft;
- een zorgvuldige procedure bij opname in een gesloten setting.

Niet ingeschreven? Geen uitkering

De Nationale ombudsman gaat ook op eigen initiatief met burgers in gesprek om te horen waar zij tegenaan lopen. Dit deden we afgelopen jaar bijvoorbeeld tijdens de Ombudstour in Overijssel.

Nee meneer, wij kunnen u niet inschrijven



Meneer Vogel wil zich graag inschrijven in de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente, maar krijgt een brief van de gemeente waarin staat dat hij niet op dit adres woont en dat hij daarom niet in de BRP ingeschreven kan worden. De man gaat in bezwaar tegen de beslissing van de gemeente, maar hoort vervolgens niets meer. Doordat hij niet is ingeschreven komt hij in de problemen: zonder inschrijving heeft hij geen recht op een uitkering en is ook het verkrijgen van een zorgverzekering lastig. Om nog meer problemen te voorkomen, besloot hij daarom de Nationale ombudsman op te zoeken die in Deventer een spreekuur organiseerde.

Na het gesprek met meneer Vogel hebben wij de gemeente gevraagd of er toch niet een oplossing mogelijk was. De gemeente liet ons weten dat de bezwaarprocedure was gestopt, omdat meneer Vogel zijn bezwaar had ingetrokken. De gemeente is op ons verzoek opnieuw gaan bekijken of hij kon worden ingeschreven. In ons contact met de gemeente wezen wij op ons rapport *Een mens leeft, een systeem niet* waarin wij in 2016 al concludeerden dat burgers altijd ingeschreven moeten kunnen worden in de BRP.

Door onze tussenkomst wilde de gemeente de zaak van meneer Vogel gelukkig opnieuw bekijken en kon hij toch worden ingeschreven. De man voelde zich gehoord, en was blij met onze uitleg tijdens de klachtenprocedure. Voor hem is dit een eerste stap in de goede richting om zijn financiële problemen op te lossen.



1.3 Digitalisering

De maatschappij digitaliseert in hoog tempo en de overheid gaat daarin mee. Voor veel burgers en overheidsinstanties is digitalisering een positieve ontwikkeling. Contact opnemen met de overheid en informatie uitwisselen gaat in veel gevallen sneller en makkelijker. Maar er is ook een aanzienlijke groep burgers die niet digitaal vaardig is of die geen gebruik wil maken van digitale middelen. Daardoor kunnen zij niet of moeilijker terecht bij de overheid. En niet alleen zij ervaren problemen. Ook mensen die wel digitaal vaardig zijn, komen er soms niet uit en hebben dan bijvoorbeeld graag de mogelijkheid om te kunnen bellen met de overheid.

De overheid moet er voor zorgen dat iedereen kan blijven meedoen. Je kunt maar terecht bij één overheid en die overheid moet toegankelijk zijn voor iedereen. Voor de Nationale ombudsman ook aanleiding om zijn Ombudsvisie op digitalisering¹⁰ te formuleren met daarin vier uitgangspunten die van belang zijn voor de overheid die digitaliseert: neem verantwoordelijkheid, wees toegankelijk, oplossingsgericht en gebruiksvriendelijk. Digitalisering heeft al jaren de speciale aandacht van de Nationale ombudsman en dat blijft hard nodig.

MijnOverheid en de Berichtenbox

Een goed voorbeeld van wat er zoal mis kan gaan bij een overheid die (te) snel digitaliseert, zagen we in 2017 bij het onderzoek naar Mijn Overheid en de Berichtenbox. Dit is de digitale brievenbus van burgers voor berichten van de overheid. Burgers bleken soms geen idee te hebben dat ze een MijnOverheid account hadden aangemaakt. Zij liepen hierdoor belangrijke

¹⁰ **Ombudsvisie** digitale overheid: overheid, communiceer met burgers op het netvlies

berichten mis, met vervelende gevolgen, zoals boetes. Toen berichten nog via de post kwamen, zagen zij deze op de mat liggen en was de kans veel kleiner dat men berichten miste. In het rapport *Hoezo MijnOverheid*¹¹ schrijft de ombudsman dan ook dat een burger van de overheid mag verwachten dat zij manieren zoekt om hem ook op een andere manier te informeren en/of te waarschuwen.

De overheid is aan de slag gegaan met de aanbevelingen van de Nationale ombudsman. Er is sinds ons onderzoek bij de overheid meer aandacht besteed aan het goed informeren van burgers over de werking van MijnOverheid. Logt een burger bijvoorbeeld nu in op MijnOverheid? Dan krijgt hij een melding met het dringende advies een e-mailadres te koppelen aan het account. Burgers worden dan via e-mail op de hoogte gesteld als er een bericht in hun Berichtenbox voor hen klaar staat.

Maar dit vindt de Nationale ombudsman niet voldoende. Wij deden in ons rapport ook de aanbeveling om professionals de mogelijkheid te geven om via een digitale machtiging zaken te regelen voor hun cliënten. Dit is erg belangrijk voor burgers die niet digivaardig zijn en vaker dan gemiddeld een beroep moeten doen op hulp van anderen. De overheid maakt nu de eerste stappen om dat machtigingssysteem te ontwikkelen. Helaas zal het nog enige tijd duren voordat het beschikbaar is.

De overheid besteedt naar tevredenheid van de ombudsman meer aandacht aan de toegankelijkheid van MijnOverheid en andere digitale diensten. In de Kamerbrief *Digitale inclusie – iedereen moet kunnen meedoen* (2018)¹² beschrijft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hoe de overheid in de komende jaren ervoor wil zorgen dat iedereen kan meedoen in de digitale samenleving. De Nationale ombudsman zal in de komende tijd nauwgezet blijven volgen hoe dit in de praktijk uitpakt.

Overledenen krijgen nog digitale post

Tijdens het onderzoek naar de Berichtenbox en MijnOverheid stuitte de ombudsman op het feit dat de overheid overledenen digitale post blijft sturen. Het ging om mails van de overheid, gericht aan de overleden persoon, waarin stond dat er een bericht klaarstaat in de Berichtenbox van MijnOverheid. Pijnlijk voor de nabestaanden. En het zorgt voor onzekerheid. Want nabestaanden konden niet bij de inhoud van de Berichtenbox als ze de DigiD-code van de overledene niet hadden. Ze wisten dus niet of ze iets belangrijks misten. De informatie vanuit de overheid over wat nabestaanden hieraan konden doen was ook niet duidelijk.

De Nationale ombudsman heeft de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken in september 2018 gewezen op de problemen en gevraagd om een snelle oplossing¹³. De overheid zet nu stappen om te voorkomen dat zij nabestaanden confronteert met digitale berichten gericht aan overledenen. De Staatssecretaris heeft bij ons aangegeven dit begin 2019 te kunnen realiseren. Ook wil de overheid het voor nabestaanden makkelijker maken zaken van overledenen af te wikkelen via MijnOverheid.

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid bij alle (geplande) verbeteringen de behoeften van de nabestaanden centraal moet stellen. Uit signalen die wij ontvangen van nabestaanden blijkt dat de overheid bij verbeteringen rekening moet houden met nabestaanden die zaken

11 [Rapport NO2017/098](#) Hoezo MijnOverheid?

12 [TK 2018-0000945243](#) Kamerbrief over toegankelijkheid digitale communicatie voor iedereen

13 [Brief NO 201807687](#) Afronding verkenning digitale berichten aan overledenen

digitaal willen regelen én nabestaanden die dat liever op papier doen. We verwachten dat de overheid voor beide groepen oplossingen biedt.

Telefonische bereikbaarheid

Digitalisering staat los van andere manieren om contact op te nemen met de overheid, zoals telefonisch en per post. Alle kanalen samen bepalen de bereikbaarheid en mogelijkheden om contact op te nemen met de overheid. Bij toenemende digitalisering van de overheid is het van groot belang dat ook andere contactmogelijkheden toegankelijk blijven voor (minder digitaalvaardige) burgers en burgers snel antwoord krijgen op hun vraag als ze contact opnemen met de overheid. Daarom besteedde de Nationale ombudsman in 2018, net als in voorgaande jaren, veel aandacht aan de bereikbaarheid van overheidsdiensten.

Belastingdienst

In juli uitte de Nationale ombudsman zorgen over de verminderde bereikbaarheid van de BelastingTelefoon aan de Staatssecretaris van Financiën. Burgers lieten ons weten dat zij de Belastingdienst niet of slecht kunnen bereiken. Zij kregen te horen dat alle medewerkers in gesprek zijn en daarna wordt de verbinding verbroken. Ook op andere tijdstippen of dagen lukt het dan niet om een medewerker aan de telefoon te krijgen. Bellers die wel in de wachtrij komen, moeten lang wachten: meer dan twintig minuten is geen uitzondering. Als een beller wordt doorverbonden, krijgt hij vaak opnieuw te maken met wachttijden van tien tot vijftien minuten.

De ombudsman vindt dat burgers de Belastingdienst snel moeten kunnen bereiken met vragen over bijvoorbeeld hun belastingaangifte. Wij hebben de Staatssecretaris dan ook gevraagd om de bereikbaarheidsproblemen en de wachttijden bij de BelastingTelefoon te monitoren en maatregelen te nemen waar nodig.

Het is niet voor het eerst dat de BelastingTelefoon slecht bereikbaar is. Daarom heeft de ombudsman bij de staatssecretaris aangegeven dat de bereikbaarheid ook voor de komende jaren sterk moet verbeteren. De Staatssecretaris kondigde in april 2018 al aan dat er tijdelijk extra middelen beschikbaar komen voor de verbetering van de bereikbaarheid.¹⁴ Na de zomer wil de Nationale ombudsman hierover opnieuw in gesprek met de Staatssecretaris.

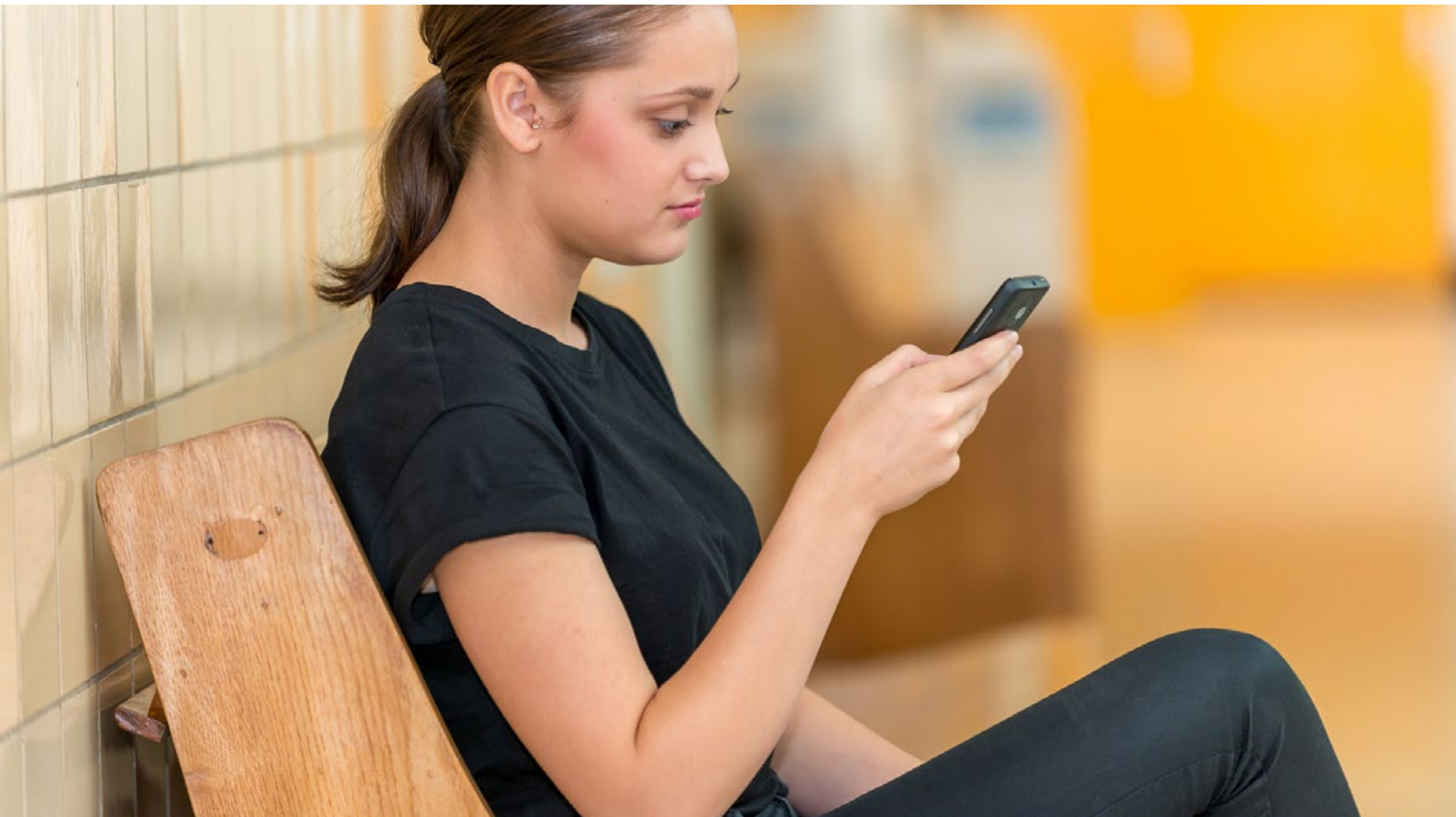
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) ontstonden afgelopen jaren vergelijkbare problemen. In september vroeg de ombudsman aandacht bij de Minister van Onderwijs Cultuur en Wetenschap (OCW) voor de slechte telefonische bereikbaarheid. (Oud-)studenten stonden vaak dertig minuten tot een uur in een telefonische wachtrij voordat ze een medewerker van DUO te spreken krijgen. Bij extreme drukte kregen ze het verzoek om op een later moment terug te bellen en wordt de verbinding verbroken. Dit terwijl studenten soms kampen met urgente problemen die snel opgelost moeten worden, bijvoorbeeld omdat ze afhankelijk zijn van DUO om hun studie te kunnen betalen.

De Minister van OCW liet weten dat zij de lange telefonische wachttijden ook *zeer onwenselijk* vindt, maar dat ze pas in het voorjaar van 2019 weet of er ruimte op de begroting is om het telefoonteam van DUO te versterken. Daarnaast gaf ze aan dat DUO verwacht dat de wachttijden aan de telefoon na september 2018 weer zouden teruglopen.¹⁵

¹⁴ [TK 2018-0000180810](#) Aanbiedingsbrief beantwoording Kamervragen over de BelastingTelefoon

¹⁵ [TK 1418062](#) Brief over telefonische bereikbaarheid van DUO



Dit bleek echter niet het geval. In oktober drong de ombudsman dan ook opnieuw aan op verbetering van de telefonische bereikbaarheid van DUO: die is nu nodig en niet pas in het voorjaar van 2019. Ook vroeg hij de Minister op welke manier zij de studenten gaat helpen die nu in de problemen komen. En hoe hij studenten die met problemen bij hem aankloppen zodanig kan doorverwijzen dat ze wel door DUO worden geholpen¹⁶. In haar reactie van 10 december 2018 laat de Minister nogmaals weten geen mogelijkheid te zien om eerder dan het voorjaar 2019 te bekijken welke maatregelen zij kan nemen om de telefonische bereikbaarheid van DUO te verbeteren. De Nationale ombudsman heeft vervolgens nauwlettend in de gaten gehouden of DUO er in januari/ februari 2019 in slaagde om (oud-)studenten telefonisch te woord te staan. Onze verwachting was dat in deze periode relatief veel studenten vragen willen stellen over hun studiefinanciering omdat zij zich in deze maanden kunnen in- en uitschrijven voor hun opleiding. Hierdoor zouden de wachttijden opnieuw kunnen oplopen. Daar waar nodig wilde de ombudsman ingrijpen als studenten er niet in slaagden om hun problemen met DUO te bespreken. Wij ontvingen echter nauwelijks klachten begin 2019. In een persoonlijk gesprek met de Nationale ombudsman heeft de minister op 13 februari 2019 laten weten dat de problemen bij DUO nog niet zijn verholpen. Wel probeert DUO proactieve te handelen. De instantie doet een experiment met het vooraf bellen van studenten bij wie problemen dreigen te ontstaan. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de afname van het aantal klachten.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat het voor alle burgers mogelijk blijft om telefonisch contact te hebben met de overheid bij vragen of problemen. Naar aanleiding van de

¹⁶ [Brief NO 201820770](#) Tweede brief aan Minister van OCW over slechte bereikbaarheid DUO

klachten die in 2018 bij ons binnenkwamen zullen we in 2019 een onderzoek uit eigen beweging uitvoeren naar de telefonische bereikbaarheid van de overheid bij toenemende digitalisering.

Vinger aan de pols

De overheid neemt de aanbevelingen van de Nationale ombudsman op het gebied van digitalisering serieus, maar tegelijkertijd zijn er nog steeds groepen burgers die vastlopen doordat sommige overheidsinstanties bijna alleen nog maar digitaal bereikbaar zijn. Daaraan zie je dat de overheid soms te hard van stapel loopt en andere communicatiemiddelen te vroeg afsluit. Een voorbeeld hiervan is de slechte telefonische bereikbaarheid van instanties zoals de Belasting-Telefoon.

De Nationale ombudsman blijft een vinger aan de pols houden om er voor te zorgen dat de overheid toegankelijk en bereikbaar blijft voor alle burgers. In 2019 starten we daarom ook een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren, die door veel overheidsinstanties worden gebruikt.

Eén voor de prijs van twee

Mohamad heeft een nieuwe baan. Hij gaat binnenkort als tolk aan de slag. Voordat hij start, moet hij nog een ding doen: zijn nieuwe werkgever heeft hem gevraagd om een VOG. Een Verklaring omtrent Gedrag. Op die verklaring kan zijn werkgever zien of Mohamad geen strafbare dingen heeft gedaan die een probleem zijn voor zijn baan als tolk. Prima. Mohamad vraagt de VOG thuis via zijn computer aan. Het invullen van het digitale formulier gaat goed. Daarna klikt hij op *versturen*. Maar... hij krijgt geen ontvangstbevestiging in zijn mail. Dat zou wel moeten. Blijkbaar is zijn aanvraag voor de VOG niet goed aangekomen. Daarom besluit hij het formulier voor de VOG opnieuw in te vullen en te versturen. En gelukkig! In zijn mail zit nu wel een bericht dat zijn VOG-aanvraag goed is aangekomen.



Twee weken later krijgt hij zijn VOG. Mooi! Die kan richting zijn nieuwe werkgever. Alleen zit er toch nog een kink in de kabel. Hij moet betalen voor twee VOG's. Dit terwijl hij er maar één gekregen heeft en natuurlijk ook maar één nodig had. Dat klopt natuurlijk niet. Daarom vraagt hij zijn geld voor één VOG terug bij Dienst Justis, waar hij de VOG aangevraagd heeft. Hun reactie: ook al heeft Mohamad maar één VOG gekregen, hij heeft twee aanvragen ingediend. Voor beide aanvragen moet hij betalen. Mohamad staat ervan te kijken. Hij kan het toch niet helpen dat het digitaal mis ging met de ontvangstbevestiging? Hoe had hij kunnen weten dat zijn eerste aanvraag toch was aangekomen? Bovendien heeft hij ook maar één VOG gekregen.

Opnieuw trekt hij aan de bel. Dit keer bij de afdeling van Dienst Justis die de VOG's uitgeeft. Van hen hoort hij helemaal niets. Hij laat het er niet bij zitten. Hij belt met ons. Gelukkig kon onze medewerkster Fatima het probleem van de man oplossen. Ze vraagt opheldering en een oplossing bij Dienst Justis. En die komt er.

Mohamad krijgt excuses van hen voor de manier waarop alles verlopen is. Ook krijgt hij zijn te veel betaalde geld terug. En Dienst Justis doet meer. Ze bekijken eens goed hun

werkwijze bij het teruggeven van geld in het geval dat iemand twee keer betaalt voor hetzelfde VOG. Daar valt nog wat te verbeteren en dat doen ze.

Maakt iemand een vergissing bij het aanvragen van een VOG en die vergissing zorgt voor extra kosten? Dan rekent Dienst Justis dat die persoon niet aan en geven zij het te veel betaalde geld weer terug aan die persoon.

Ook duiken we dieper in de (telefonische) bereikbaarheid van de overheid. Tenslotte organiseren we een bijeenkomst over de vraag welke eisen men vanuit burgerbelang mag stellen aan risicoprofilering door de overheid met algoritmen en data. De overheid maakt op allerlei manieren gebruik van algoritmen om efficiënter te kunnen opereren. Burgers ondervinden, door het combineren van data met behulp van algoritmen, ook gevolgen van risicoprofilering. De ombudsman wil het burgerperspectief bij risicoprofileringen nader in beeld brengen. Want het lijkt erop dat de overheid ervan uit gaat dat het gebruik van algoritmen bij risicoprofileringen geen (grote) impact op individuen heeft.





1.4 Bescherming van Rechten

In onze democratische rechtsstaat beschermt de overheid de rechten van burgers. Kenmerk is dat burgers erop moeten kunnen rekenen dat ook (overheids)instanties zich aan de wet houden. Dat lijkt vanzelfsprekend, maar is het helaas niet altijd. Ook in 2018 kreeg de Nationale ombudsman klachten van burgers omdat hun rechten in het gedrang kwamen. We deden onder meer onderzoek naar de wijze waarop overheidsinstanties burgers informeren over het delen van privacygevoelige informatie en hoe burgemeesters en politie omgaan met het demonstratierecht.

Privacy: waar blijven mijn gegevens?

Overheidsinstanties gaan steeds vaker met elkaar in gesprek in zogenoemde ketenoverleggen om de problemen van burgers op te lossen. De Nationale ombudsman vindt dat een goede ontwikkeling. Verschillende overheidsinstanties wisselen in ketenoverleggen gegevens van burgers uit. Dat is nodig, want op die manier kunnen ze burgers met problemen sneller en beter helpen. Maar daarbij moet de burger er wel vanuit kunnen gaan dat zijn gegevens niet zomaar overal terecht komen. De vraag is ook: mag de overheid zomaar gegevens van burgers delen? De nieuwe privacywetgeving: Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moet de privacy van burgers beter beschermen en stelt hogere eisen aan zowel overheid als bedrijfsleven bij het verwerken van gegevens.

De Nationale ombudsman deed afgelopen jaar onderzoek naar de privacy van burgers in ketenoverleggen. We keken naar de ketenoverleggen over zorg- of hulpvragen van burgers.

In ons rapport *Van wie is die privacy eigenlijk*¹⁷ doen we aanbevelingen aan professionals zodat zij burgers optimaal kunnen helpen via ketenoverleggen en tegelijkertijd op een respectvolle manier omgaan met de burger in kwestie en zijn privacygevoelige gegevens. Het uitgangspunt moet zijn dat burgers op de hoogte zijn van de gegevens die worden gedeeld. Overheidsinstanties moeten niet te terughoudend zijn om gegevens te delen als zij hiermee de problemen van burgers oplossen, zolang ze er maar wel voor zorgen dat burgers ook onderdeel zijn van de keten. Dat betekent dat er duidelijke afspraken gemaakt worden over welke data gedeeld mogen worden, met wie en op welke manier. En ook dat de overheidsinstanties de voorschriften van de AVG in acht nemen. Verder vinden wij dat de overheid zich meer mag inleven in burgers om beter rekening te kunnen houden met de gevoeligheid van hun gegevens.

Omdat we het thema privacy erg belangrijk vinden, hebben we afgelopen jaar een bijdrage geleverd aan het Festival *De bedoeling*, samen met de Autoriteit Persoonsgegevens, de Manifestgroep, de VNG en het Ministerie van BZK. Bijna duizend ambtenaren en professionals gingen in discussie over de rol van privacy in hun werk. In 2019 leveren we een bijdrage aan een vervolgbijeenkomst over dit onderwerp.

Etnisch profileren

Controles door de politie en op luchthavens door de marechaussee zorgen ervoor dat burgers zich veilig kunnen bewegen. Maar bij controles voelen burgers zich niet altijd correct behandeld. Bijvoorbeeld omdat zij het gevoel krijgen dat zij er vaker dan anderen onterecht uitgepikt worden bij een paspoortcontrole. Bij etnisch profileren worden burgers (vaker dan anderen) staande gehouden of gecontroleerd op basis van hun uiterlijke kenmerken zoals ras, huidskleur, etniciteit, nationaliteit, taal en religie en niet op basis van objectief vastgesteld (verdacht) gedrag. Voor de Nationale ombudsman is het van belang dat burgers die zich etnisch geprofileerd of gediscrimineerd voelen, gehoord worden en dat hun klacht op een behoorlijke wijze wordt behandeld. De ombudsman bezocht in 2018 de Koninklijke Marechaussee op Rotterdam The Hague Airport.

Vorig jaar vond de ombudsman dat de Marechaussee op deze luchthaven de schijn van discriminatie had gewekt. We keken onder andere mee bij een controle van een vakantievlucht terug naar Nederland. De Marechaussee heeft ons tijdens het bezoek laten zien dat ze alle aanbevelingen uit ons rapport heeft opgevolgd. De Marechaussee weet hoe passagiers zich in normale situaties gedragen. Als mensen zich afwijkend gedragen, bijvoorbeeld te snel lopen, zenuwachtig zijn of een blik vermijden, kan de Marechaussee actie ondernemen. Ook informeren ze de reizigers in het vliegtuig, waardoor reizigers beter op de hoogte zijn dat de Marechaussee ze controleert. Tenslotte streven ze naar meer diversiteit onder de medewerkers.

De Nationale Politie kreeg in de afgelopen jaren kritiek over etnisch profileren. In 2018 ontvingen we een klacht van een man die vond dat er sprake was van etnisch profileren en dat de politie zijn klacht hierover niet serieus nam.

¹⁷ [Rapport NO2018/085](#) Van wie is die privacy eigenlijk? Uitgangspunten voor samenwerkende professionals bij gegevensdeling

Waarom word ik gecontroleerd?



Op een avond in september 2015 zit een man in zijn geparkeerde auto en de politie controleert hem. De controle maakt veel indruk, want de man beschrijft dat de politie hem op een onaangename en onjuiste wijze aanspreekt en behandelt. Er komt ook nog een motoragent bij die hem op dwingende en gebiedende toon vraagt de kofferbak te openen, waarna deze wordt gecontroleerd. Een erg beangstigende situatie. De man dient zowel bij de politie als bij de Nationale ombudsman een klacht in. Hij voelt zich gediscrimineerd vanwege zijn huidskleur.

Na onderzoek van de klacht concludeert de Nationale ombudsman dat er geen reden is om aan te nemen dat de beslissing van de politie om hem te controleren te maken had met zijn huidskleur. Toch is de schijn van discriminatie niet vermeden. De man is tijdens de controle niet netjes behandeld, de politiemensen hebben hem niet begroet en niet goed uitgelegd waarom hij werd gecontroleerd, ook niet toen hij daar naar vroeg. Ook was er geen reden om de kofferbak te doorzoeken, concludeerde de politiechef later.

De politie heeft zich in de afgelopen jaren ingezet om (de schijn van) etnisch profileren te voorkomen. Zo is er een handelingskader opgesteld dat de politie tijdens controles moet helpen om beter uit te leggen waarom iemand wordt gecontroleerd. Juist daaraan ontbrak het duidelijk in de bovenstaande zaak.

De ombudsman vindt dat de klachtbehandeling in de bovenstaande zaak niet goed is verlopen. De klacht van de man is niet op de juiste plek terecht gekomen en niet op de juiste manier behandeld. De indiener van de klacht heeft geen duidelijke informatie gekregen over de klachtprocedure en is niet op de hoogte gehouden van de stappen die in de klachtprocedure zijn genomen. De afspraken met de man zijn niet nagekomen en er zijn verkeerde verwachtingen gewekt.

Burgers mogen van de overheid verwachten dat zij klachten op een professionele manier behandelt. Helaas gebeurt dat niet altijd. Daarom heeft de Nationale ombudsman in 2018 de *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling*¹⁸ uitgebracht. Hierin hebben we een aantal vuistregels geformuleerd om de klachtenbehandeling naar een hoger niveau te tillen.

Om de overheid aan te moedigen aan de slag te gaan met onze visie, starten we in het voorjaar van 2019 een verkenning naar de wijze waarop de overheid omgaat met klachten over etnisch profileren. Op basis hiervan besluiten we in het najaar of en hoe we dit onderwerp verder oppakken.

¹⁸ Nationale ombudsman. (2018b). Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling (2018/005). Geraadpleegd van <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2018005-ombudsvisie-op-professionele-klachtbehandeling>

Demonstreren, een schurend grondrecht?

In 2018 en begin 2019 was er veel media aandacht voor en de nodige maatschappelijke discussie over demonstraties. Zo was er in oktober de rechtszaak tegen de *blokkeerfriezen* die in november 2017 de snelweg hadden versperd om te voorkomen dat anti-zwartepiet demonstranten in Dokkum tijdens de intocht zouden demonstreren. Ook vonden er tijdens de Sinterklaasintocht op verschillende plekken in Nederland anti-zwarte-pietdemonstraties plaats en begin 2019 demonstreerden duizenden scholieren voor het klimaat in Den Haag.

Burgers hebben het recht om te demonstreren. Dit staat in onze Grondwet en het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM). Een burgemeester moet, met hulp van de politie, demonstraties mogelijk maken, zodat demonstranten hun grondrecht kunnen uitoefenen. Maar dit moet op een veilige manier. Hier zit wel een spanning, want demonstraties kunnen uit de hand lopen en de overheid ziet demonstraties daarom vaak ook als een risico voor de openbare orde.

In 2017 is de ombudsman een onderzoek gestart naar het recht op demonstratie. Wat mogen demonstranten van burgemeesters en politie verwachten bij het uitoefenen van hun demonstratierecht? De Nationale ombudsman komt in zijn rapport *Demonstreren, een schurend grondrecht?*¹⁹ tot de conclusie dat het gemeenten en politie niet altijd lukt om het demonstratierecht van burgers te beschermen. De Nationale ombudsman roept gemeenten en politie op om demonstraties volledig en zonder voorbehoud mogelijk te maken. Ook moeten zij zo min mogelijk beperkingen en voorschriften opleggen. Elke inperking van de demonstratievrijheid moet goed uitgelegd worden en juridisch toegestaan zijn.

Met het publiceren van het rapport benadrukken we dat demonstreren een grondrecht is, ook wanneer de boodschap controversieel of confronterend is. Verder leveren we een bijdrage aan de maatschappelijke discussie en sporen we de overheid aan om zich minder risicomijdend op te stellen.

Naar aanleiding van ons onderzoek zijn Kamervragen gesteld aan de Minister van BZK. De Minister gaf in haar antwoorden²⁰ aan dat het demonstratierecht van burgers voorop moet staan en dat zij met de burgemeesters in gesprek gaat over risicomijdend gedrag. Ook in 2019 zal de ombudsman aandacht besteden aan het demonstratierecht.

Nazorg door het Openbaar Ministerie

Als er bij het overlijden van burgers wordt vermoed dat er sprake is van een strafbaar feit doet Justitie onderzoek. Hierbij moet er uiterst voorzichtig omgegaan worden met de gevoelens en wensen van nabestaanden. Zij hebben behoefte aan snelle duidelijkheid. Wat is er gebeurd met hun geliefden? Dit vereist dat de overheid transparant communiceert, zich verplaatst in de nabestaanden en dat duidelijk is wat nabestaanden van de overheid kunnen verwachten. Dat dit niet altijd goed gaat, blijkt uit een klacht die in de we in 2018 binnenkregen.

19 Nationale ombudsman. (2018c). *Demonstreren, een schurend grondrecht?* (2018/015). Geraadpleegd van <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2018015-demonstreren-een-schurend-grondrecht>

20 **TK-20172018-1722** Beantwoording Kamervragen van de leden Den Boer en Groothuizen over het rapport *Demonstratierecht onder druk*

Gebrek aan duidelijkheid



Nabestaanden blijven vaak met vragen zitten als hun geliefden mogelijk als gevolg van een strafbaar feit zijn overleden en justitie onderzoek doet. De ouders van een vrouw, die door een onduidelijke oorzaak was overleden, dienden een klacht in bij de Nationale ombudsman over de manier waarop een officier van justitie was omgegaan met hun vragen. De nabestaanden hadden veel vragen over de gebeurtenissen rond het overlijden van hun dochter. Zij voelden zich echter niet serieus genomen en niet gehoord door de officier van justitie. Het Openbaar Ministerie kon ook niet alle informatie geven die de ouders wilden hebben.

De ombudsman schrijft niet alleen maar rapporten met een oordeel over klachten, maar brengt in sommige situaties partijen bij elkaar. Naar aanleiding van deze klacht hebben we een gesprek georganiseerd tussen medewerkers van justitie en de nabestaanden. In dit gesprek was ruimte voor de nabestaanden om te vertellen hoe zij de gang van zaken hadden ervaren. De ambtenaren hebben hierna binnen hun organisatie extra aandacht besteed aan de wijze waarop gesprekken met nabestaanden gevoerd worden. Hiermee werden de nabestaanden gehoord én kon de overheid leren van de klachten. Klachten over de nazorg door het OM zijn voor de Nationale ombudsman aanleiding om in 2019 verder onderzoek te doen.

Inval arrestatieteam in huis met kinderen

De politie en de Koninklijke Marechaussee (KMar) vallen woningen van verdachten binnen, bijvoorbeeld om vuurwapengevaarlijke personen aan te houden. De werkwijze van de politie en de KMar is gericht op verrassing en het snel aanhouden van verdachten. Daardoor ervaren verdachten en hun omgeving deze acties vaak als beangstigend en intimiderend. Bij een inval moet het arrestatieteam ook rekening houden met niet-verdachte familieleden en kinderen die zich in de woning bevinden. Zowel in 2017 als 2018 bracht de Nationale ombudsman hierover rapporten uit.

Een ingrijpende beslissing (2018)²¹

Een man ligt in zijn woning te slapen. Plotseling wordt hij opgeschrikt door een gewapend arrestatieteam (AT) dat de voordeur van zijn woning opentrap. Volgens de indiener van de klacht richt het arrestatieteam ook in de rest van de woning schade aan. De man en zijn hoogzwangere vrouw weten van niets en moeten onder dreiging van een vuurwapen op de bank gaan zitten. Hun jonge kinderen moeten boven in hun slaapkamers blijven. De éénjarige zoon van het stel begint te huilen, maar mag niet direct worden getroost.



De kinderen hadden, vanwege de grote impact, in de periode na de inval psychologische hulp nodig. De verdachte kon drie weken niet werken en schaamde zich naar zijn woonomgeving. Naar aanleiding van het optreden door het arrestatieteam diende de man bij de politiefchef van de eenheid Den Haag een klacht in over de inval door het arrestatieteam en de schade die daarbij was veroorzaakt. De politiefchef verklaarde beide klachten niet-ontvankelijk.

De inzet van het AT in deze situatie achtte de Nationale ombudsman gerechtvaardigd. Er bestond namelijk de verdenking van een ernstig misdrijf. Wel had de officier van justitie de inzet van het arrestatie beter moeten verantwoorden. Ook achteraf bleef nog onduidelijk hoe de officier van justitie tot de beslissing was gekomen om toestemming te geven voor de inval.

Naar aanleiding van eerdere klachten over een inval door de marechaussee heeft de Nationale ombudsman in samenwerking met de Kinderombudsman in 2017 een rapport²² met aanbevelingen uitgebracht om de belangen van kinderen te beschermen bij invallen door de politie en de marechaussee. We hebben de KMar geadviseerd om in hun werkwijze vast te leggen hoe zij omgaan met kinderen tijdens een inval. Begin 2018 gingen we in gesprek met de marechaussee over onze conclusies en aanbevelingen. Verder waren de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman aanwezig bij een demonstratie van de KMar waarbij een inval met een kind in de woning werd gesimuleerd. De KMar heeft de aanbevelingen van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman opgevolgd en in hun werkwijze vastgelegd hoe men met kinderen moet omgaan bij het binnenvallen van woningen. Ook in de opleiding wil de marechaussee dit onderdeel gaan behandelen.

²¹ [Rapport NO2018/029](#) Een ingrijpende beslissing, een onderzoek naar een inval van een arrestatieteam

²² [Rapport NO2017/137](#) Inval arrestatieteam terecht maar betere belangenafweging bij aanwezigheid van kinderen noodzakelijk



1.5 Inspraak en participatie

Burgers willen betrokken worden bij de keuzes over zaken die hen raken; gehoord worden, besluiten nemen en keuzes maken mét in plaats van óver hen. Inspraak bij plannen van de overheid over de stad, buurt of wijk leidt vaak tot meer steun van burgers. Uit klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, blijkt dat burgers zich nog te vaak niet gehoord voelen, terwijl zij wel als volwaardig gesprekspartner willen meedenken en doen. Hetzelfde geldt voor participatie. Burgers krijgen van de overheid steeds vaker de ruimte om hun eigen leefomgeving in te richten, bijvoorbeeld de invulling van de publieke ruimte in de wijk zoals een speelplaats of het zelf beheren van de groenvoorzieningen. De Nationale ombudsman moedigt dit aan, maar krijgt toch regelmatig klachten van burgers die ontevreden zijn over de participatie- en inspraakmogelijkheden. Dit komt bijvoorbeeld doordat de overheid niet serieus omgaat met de wensen van burgers. Ook zien we dat burgers teleurgesteld raken omdat de overheid niet duidelijk is. Daardoor kan het vertrouwen van burgers in de overheid dalen.



Bianca woont haar hele leven al in een volkswijk. Als gevolg van de crisis ziet ze in 2014 de werkloosheid in haar wijk toenemen. Door financiële problemen kunnen sommige mensen hun huisdieren niet goed voeden en verzorgen. Zo ontstaat het idee voor het zelf opzetten van een Dierenvoedselbank.



Zoals Bianca zijn er vele burgers die zelf de handen uit de mouwen steken om problemen in hun stad of wijk aan te pakken. De Nationale ombudsman omarmt deze initiatieven, maar ziet dat de overheid het soms lastig vindt om burgers voldoende ruimte te geven en hen te helpen om hun initiatief te laten slagen. Daarom deed de ombudsman in 2018 onderzoek²³ naar de rol van overheidsinstanties bij burgerinitiatieven.

In zijn onderzoek ondervroeg de Nationale ombudsman ook burgers over het contact met hun gemeente over burgerinitiatieven. Bijna de helft van de burgers (44%) gaf aan ontevreden of zeer ontevreden te zijn over het contact met de overheid. De Nationale ombudsman verwacht dat de overheid zich uitnodigend opstelt en burgerinitiatieven serieus neemt. Daarmee wordt het voor burgers met een initiatief gemakkelijk om vanuit de eigen plannen te werken. We zetten hiervoor een aantal uitgangspunten op een rij:

Een constructieve houding

- Oplossingsgerichte houding
- Hulp en ondersteuning op maat
- Gepaste rolverdeling

Optreden als één overheid

- Er is een duidelijk aanspreekpunt
- Burgers met een initiatief worden niet van het kastje naar de muur gestuurd
- De overheid spreekt met één mond

²³ [Rapport NO2018/020](#) Waar een wil is: onderzoek naar de rol van overheidsinstanties bij burgerinitiatieven

Heldere en kenbare keuzes

- Actieve informatie over de mogelijkheden
- Helderheid over de mogelijkheden van de gemeente
- Helderheid over de voorwaarden

Na het uitkomen van het onderzoek gingen we het afgelopen jaar over burgerinitiatieven in gesprek met burgers, raadsleden, gemeenteambtenaren en bestuurders. Zoals bijvoorbeeld tijdens de *Dag van de lokale democratie*. Burgers vertelden de ombudsman dat ze het fijn vinden om één aanspreekpunt te hebben binnen de gemeente. Nu is dat niet altijd zo en dat maakt het voor burgers lastig als ze vragen hebben over hun initiatief.

Inspraak niet vanzelfsprekend

Hoewel burgers vaak de mogelijkheid krijgen om in de gemeente mee te praten over de ontwikkeling van hun stad, dorp of wijk, krijgt de Nationale ombudsman nog steeds regelmatig klachten van burgers die zich buitengesloten voelen. Ook hier geldt wat ons betreft: iedereen moet kunnen meedoen. Een voorbeeld hiervan is de gemeentelijke herindeling in de gemeente Landgraaf en Heerlen²⁴. Het plan was om deze gemeenten samen te laten gaan en de Provincie Limburg nam hierin het voortouw.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Landgraaf wilde, aangespoord door een motie van de gemeenteraad, zelf de leiding nemen. Het provinciebestuur deed vervolgens een voorstel voor de herindeling. Normaal gesproken zou de gemeente dit voorstel aan burgers voorleggen ter inzage. Burgers kunnen vervolgens laten weten wat ze ervan vinden (hun zienswijze geven). Maar de gemeente Landgraaf liet dit achterwege. Burgers kregen hierdoor niet de kans om hun mening te geven op de manier zoals dat hoort.

Om bezwaar te kunnen maken tegen een beslissing van de overheid is het bovendien belangrijk dat de overheid de burgers volledig en duidelijk informeert. In 2018 behandelden we een klacht waarin de gemeente Lisse dit naliet.²⁵

'En opeens stond er een zendmast voor mijn raam'



Een man woont vlakbij een groot bedrijfsterrein. Op een dag leest hij in publicaties in de krant en op de gemeentelijke website dat er een omgevingsvergunning is aangevraagd en verleend voor het vervangen en verplaatsen van een bestaande zendmast die op het bedrijfsterrein staat. Als de werkzaamheden een paar weken later zijn afgerond, blijkt dat de nieuwe zendmast twee keer zo hoog is en pal in zijn mooie uitzicht staat. Maar zo las hij het niet in de krant! De man dient eerst een klacht in bij de gemeente en vraagt daarna de hulp van de Nationale ombudsman. Hij vindt dat de gemeente hem onvoldoende heeft geïnformeerd. Daardoor heeft hij zijn kans gemist om invloed uit te oefenen op het besluit. Hij vindt dat de gemeente de locatie van de nieuwe zendmast in de publicaties onduidelijk heeft beschreven. Verder vindt hij het misleidend dat in de publicaties niet staat dat de nieuwe zendmast twee keer zo hoog is als de oude zendmast.

24 [Rapport NO2018/093](#) Gemeente Landgraaf legt herindelingsontwerp niet ter inzage voor aan burgers

25 [Column NO2018](#) En opeens stond er een zendmast voor mijn raam

We vroegen de gemeente om een toelichting. De Nationale ombudsman vindt dat de man gelijk heeft. Burgers mogen van de overheid verwachten dat informatie over nieuwe plannen en besluiten volledig en duidelijk is. Juridisch gezien valt de gemeente niks te verwijten, want de gemeente heeft het besluit in de krant en op de website aangekondigd. Maar de locatie van de nieuw zendmast en de hoogte waren onduidelijk. Daarom vindt de ombudsman dat omwonenden onvoldoende zijn geïnformeerd. De Nationale ombudsman ontvangt vaker signalen van mensen die vinden dat zij niet voldoende worden geïnformeerd over het verlenen van vergunningen. Dat kan een zendmast zijn of een serre bij de burens.

Mensen lezen niet altijd de publicaties in de krant of op internet. Ook zijn ze niet altijd even duidelijk. Ze bevatten wel de juridische informatie, maar voor burgers is er meer nodig om de impact te kunnen beoordelen. In maart 2019 publiceerden we daarom een breder onderzoek naar de informatieverstrekking rondom vergunningen. Verder onderzoeken we hoe de overheid burgers kan betrekken bij grote infrastructurele projecten, zoals de aanleg van windmolenparken, vliegrouetes en snelwegen. Als inwoner krijg je in een klein land als Nederland heel direct te maken krijgen met deze grote plannen van de overheid. In 2018 riepen we burgers daarom via advertenties in huis aan huis bladen en via onze eigen kanalen op om ons te laten weten hoe de overheid burgers het beste kan betrekken. Ons onderzoek verschijnt in de loop van 2019.

Wederzijds begrip belangrijker dan eigen gelijk

De Nationale ombudsman publiceert niet altijd (actief) over het werk dat hij doet. Dat komt doordat hij de overheid ook de kans wil geven om buiten de publiciteit zelf snel tot een oplossing te komen met burgers. Een voorbeeld hiervan is een klacht die in 2017 bij ons terecht kwam over de bodemsanering van het zogenoemde Olasfa-terrein in Overijssel. Doordat de grond op het terrein ernstig vervuild is duurde de bodemsanering, het reinigen van de grond, veel langer dan verwacht. Te lang vonden de omwonenden van het terrein. Zij vroegen de ombudsman om hulp omdat de vervuiling grote impact heeft op hun leven en ze zich niet serieus genomen voelden door de provincie.

De bodemsanering is voorlopig nog niet klaar en we constateerden dat in deze zaak al heel veel was gebeurd en vanuit verschillende invalshoeken onderzoek was gedaan naar de gang van zaken rondom de sanering. Toch voelden de burgers zich niet gehoord. De ombudsman vond daarom dat een onderzoek, zoals we dat vaker bij klachten doen, in dit geval niet de juiste manier was om de betrokkenen te helpen. In plaats daarvan organiseerde de ombudsman een gesprek tussen de omwonenden en de provincie²⁶. De burgers konden daardoor aan de overheid vertellen over hun zorgen en verwachtingen. De overheid had op haar beurt de mogelijkheid te leren van de klacht. De ombudsman zette de uitgangspunten voor het gesprek op papier in zijn diagnose *Samen in hetzelfde schuitje*. Hiermee verwijst de ombudsman naar het feit dat zowel de omwonenden als de provincie Overijssel met elkaar te maken hebben zolang de bodemsanering duurt en allebei graag willen dat de bodemsanering zo snel mogelijk klaar is. Het gesprek leidde tot wederzijds begrip en erkenning tussen de bewoners en de provincie. Erkenning voor de impact die de bodemsanering heeft op het leven van de burgers, maar andersom ook erkenning voor de provincie. De reiniging van de bodem viel immers voor de provincie ook tegen en bleek lastig om in goede banen te leiden. Dankzij het gesprek kwamen burgers en provincie tot een goede manier om samen verder te gaan.

²⁶ [Gespreksverslag](#) van gesprek tussen omwonenden en provincie onder leiding van de Nationale ombudsman (7 februari, Olst)



1.6 Caribisch Nederland

Inwoners van Caribisch Nederland kunnen bij de Nationale ombudsman terecht als ze een probleem hebben met de overheid, zowel voor klachten over het rijk als over de openbare lichamen Bonaire, Saba en Sint Eustatius. Maar niet iedereen is bekend met de Nationale ombudsman. Daarom investeren we in het informeren van burgers over wat we doen en hoe we hen kunnen helpen als ze vastlopen in hun contact met de lokale overheid. De geografische afstand met Caribisch Nederland is groot, maar ook hier staat de ombudsman klaar voor burgers die er niet uitkomen met de overheid.

Afgelopen jaar hebben we een plan van aanpak opgesteld voor Caribisch Nederland met doelen voor de periode 2018–2021. De eerste doelstelling is dat wij zichtbaar willen zijn voor de inwoners van de eilanden om hen op weg te helpen. De tweede is dat wij bijdragen aan goed bestuur door zowel overheid als burgers te informeren over het klachtrecht: het recht van burgers om een klacht in te dienen over de overheid bij een onafhankelijke instanties zoals de Nationale ombudsman. Veel mensen kennen hun rechten niet. En als zij die wel kennen, weten zij vaak niet waar ze terecht kunnen met klachten over de overheid, werkgevers of uitvoeringsinstanties. En als burgers klagen, horen zij daar vaak weinig op terug.

De komende jaren organiseert de Nationale ombudsman meer interactieve radio gesprekken en bezoeken we de eilanden vaker, om burgers beter te helpen. We helpen de overheid in Caribisch Nederland om de klachtenbehandeling verder te professionaliseren door het geven van voorlichting over behoorlijk overheidsoptreden, bijvoorbeeld door het organiseren van

workshops voor medewerkers van overheidsinstanties. Ook scholen we onze medewerkers in Caribisch Nederland met juridische cursussen en cultuur- en taaltrainingen.

Bezoeken aan Caribisch Nederland

Medewerkers van de Nationale ombudsman bezochten in maart, augustus en december 2018 de eilanden voor spreekuren met burgers, het geven van workshops aan ambtenaren die te maken hebben met klachten en gesprekken met de overheid ter plaatse. Tijdens de bezoeken hebben medewerkers van de ombudsman ook klachten van burgers aan overheidsinstanties voorgelegd en, waar mogelijk, direct opgelost. Daarnaast is de Nationale ombudsman een proef gestart om de bereikbaarheid tussen de bezoeken door te vergroten. We houden telefonische spreekuren via de plaatselijke radio op Bonaire en we schrijven columns in de plaatselijke kranten. Ook in de komende jaren bezoekt de Nationale ombudsman drie keer per jaar Caribisch Nederland.

Professionele klachtbehandeling

Sinds 2016 doen we onderzoek naar klachtenbehandeling van overheidsinstanties in Caribisch Nederland. De komende jaren wil de Nationale ombudsman via onderzoek een beeld krijgen van de klachtbehandeling bij alle overheidsinstanties in Caribisch Nederland.

In 2018 onderzochten we de klachtbehandeling bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Hoe gaat de IND om met klachten van burgers en leert zij hier ook van? In het rapport doen we verschillende aanbevelingen om de klachtbehandeling door de IND te verbeteren en toegankelijker te maken:



- Maak de klachtmogelijkheden openbaar en leesbaar voor alle burgers.
- De klachtmogelijkheden moeten beschikbaar zijn in alle veelvoorkomende talen op het eiland.
- Zorg ervoor dat de werkinstructie voor klachten voor alle burgers te raadplegen is.
- Zorg ervoor dat de frontoffice-medewerkers voldoende in staat zijn een klacht te herkennen.
- Zorg ervoor dat de werkinstructie voor klachten bij alle medewerkers bekend is.
- Geef heldere informatie aan burgers over regels en bezwaarmogelijkheden. Zorg ervoor dat dit begrijpelijk is voor alle burgers.
- Zorg ervoor dat de afronding van de klacht voor de burger duidelijk is.
- Maak ook van informele klachten en klachtafhandelingen aan het loket een registratie.
- Zorg ervoor dat de klachtenregistratie op orde is. Zorg ervoor dat de registratie op een efficiënte, eenduidige en overzichtelijke manier gebeurt.

Aandacht voor vergunningverlening

Bij het aanvragen van een vergunning mogen burgers verwachten dat de overheid hen op tijd informeert over de beslissing en ook duidelijk aangeeft wanneer de aanvrager deze kan verwachten. In de afgelopen jaren heeft de Nationale ombudsman klachten behandeld van meerdere burgers die na diverse telefoontjes, mails en brieven geen reactie krijgen van de overheid in Caribisch Nederland.

Zo hielpen we afgelopen jaar een ondernemer op Bonaire, die na interventie van de ombudsman eindelijk duidelijkheid kreeg over zijn vergunningsaanvraag voor een bioscoop.

Geen gehoor!



In 2015 deed een ondernemer een vergunningsaanvraag om een bioscoop op Bonaire te kunnen starten. Een slepende zaak, want in 2018 had hij nog niks gehoord en schakelde de Nationale ombudsman in. Wij namen regelmatig contact op met het Openbare Lichaam Bonaire om ervoor te zorgen dat er schot in de zaak kwam. De overheidsinstantie had nog niets met de aanvraag van de ondernemer gedaan. Dit kwam onder meer doordat de adviezen van de brandweer zoek waren. Na overleg met de korpsleiding werd opnieuw een positief advies gegeven en kreeg de ondernemer begin januari 2019 eindelijk zijn vergunning. De Nationale ombudsman zorgde er intussen steeds voor dat de ondernemer op de hoogte werd gesteld over de voortgang van de vergunningverlening.

Ook over het verlenen van vergunningen voor taxi- en bus vergunningen op Bonaire kregen we de afgelopen jaren meerdere klachten. Naar aanleiding van onze eerdere rapporten hierover heeft het eilandbestuur op Bonaire in 2018 een Commissie Openbaar Vervoer aangesteld die duidelijkheid moet gaan geven over de aanpak van de wachtlijsten en inzichtelijkheid in de wijze van vergunningverlening.



Afspraken gemaakt

Als burgers (contractuele) afspraken maken met de overheid dan mogen burgers ervanuit gaan dat deze worden nageleefd. Als er vervolgens toch iets verandert dan is het logisch dat de overheid hen daar snel van op de hoogte brengt. Toch is dit in Caribisch Nederland soms niet het geval, waardoor burgers te lang in onzekerheid verkeren. Een voorbeeld hiervan is de financiering van een ezelopvang op Bonaire.

Mag de ezelopvang blijven?



De ezelopvang verkeerde voor lange tijd in onzekerheid over het contract met de overheid (Openbaar Lichaam Bonaire). Ondanks dat de eigenaar van de opvang verschillende keren contact zocht met de overheid, kwam er geen reactie. Door een wisseling van bestuur bleef een definitieve beslissing over de ezelopvang uit. De ombudsman beoordeelde de klacht gegrond en schreef een brief naar de overheid (Openbaar Lichaam Bonaire). Alle burgers moeten weten waar ze aan toe zijn in hun contact met de overheid, zeker als het gaat om belangrijke zaken als contracten. Gelukkig kwam er een oplossing na ingrijpen van de Nationale ombudsman²⁷: Het OLB belooft weer te betalen voor de opvang van de ezels.

²⁷ Nieuwsbericht NO (23 augustus 2018) [Bonaire betaalt weer voor de opvang van ezels](#)

Onderzoek naar armoedebestrijding

Niet alle inwoners van Caribisch Nederland kunnen meedoen. Een belangrijke reden hiervoor is de armoede waarin een deel van de inwoners van Bonaire, Saba en Sint Eustatius leeft. Uit onderzoek van Regioplan in opdracht van het Ministerie van SZW bleek in 2018 dat een aanzienlijk deel van de mensen in Caribisch Nederland moeite heeft om rond te komen. Dit gaat om een groot deel van de huishoudens met een laag inkomen. De plannen van het huidige kabinet om de situatie te verbeteren beoordeelde de Nationale ombudsman in 2018 als te weinig en te traag: *De discussie moet alleen maar gaan over hoe de overheid mensen de kans biedt om aan de armoede te ontsnappen. Dat doe je niet door te zeggen dat we een paar dingen gaan doen en in 2020 wel verder kijken. Dat duurt mij te lang. Er moet meer gebeuren dan een beetje hier en een beetje daar. Vergeet niet dat er op de eilanden al veel minder voorzieningen en regelingen zijn dan in Europees Nederland.*²⁸

Begin 2019 bracht Staatssecretaris van Tamara van Ark samen met Staatssecretaris Raymond Knops een kennismakingsbezoek aan Caribisch Nederland. Doordrongen van de ernst van de armoedeproblematiek in Caribisch Nederland gaf van Ark na haar bezoek aan stappen te willen zetten om de armoede op de eilanden aan te pakken.²⁹ De ombudsman vindt dit een positief signaal en zal de komende jaren het kabinet kritisch blijven volgen en aandringen op een snelle verbetering van de leefomstandigheden op de eilanden. Om nog beter inzicht te krijgen in de situatie in Caribisch Nederland start de Nationale ombudsman in 2019 een onderzoek naar armoede onder de kwetsbaarste groepen: de AOV-gerechtigden en de alleenstaande moeders. In het onderzoek naar de alleenstaande moeders zal de Nationale ombudsman samenwerken met de Kinderombudsman.

Werk in cijfers

In 2018 is het aantal klachten dat bij de Nationale ombudsman in Caribisch Nederland is binnengekomen (191) ten opzichte van het jaar daarvoor (142) gestegen. Daarbij is opgevallen dat burgers ons nu ook vaker online tussen de bezoeken door vinden. Net als in Europees Nederland kunnen we de meeste klachten met een interventie oplossen.

²⁸ [Koninkrijksrelaties.NU \(2018, 11 september\)](#) Aanpak van de armoede op eilanden te weinig en te traag.

²⁹ [Koninkrijksrelaties.NU \(2019, 25 januari\)](#) Staatssecretaris Van Ark na bezoek aan de BES-eilanden: Ik heb huiswerk te doen



1.7 Internationaal

De Nationale ombudsman heeft een nieuw internationaal plan gemaakt voor de komende vier jaar. Wereldwijd kent bijna elk land wel een ombudsman en de Nationale ombudsman leert graag van andere ombudsmannen om burgers nog beter te kunnen helpen. Daarom wisselen we kennis over professionele klachtenbehandeling uit met andere ombudsmannen. In de komende jaren trekken we vaak samen op met collega-ombudsmannen binnen en buiten de EU. Daarmee helpen we elkaar wereldwijd om burgers die vastlopen in hun contact met de overheid weer op weg te helpen.

Samenwerken binnen het Koninkrijk

In 2018 sprak de Nationale ombudsman met de ombudsmannen van het Koninkrijk. Het Koninkrijk Nederland bestaat uit vier landen: Sint Maarten, Curaçao, Aruba en Nederland. Curaçao en Sint Maarten hebben eigen ombudsmannen. Door goed contact met elkaar te hebben, blijven ze in elk land op de hoogte van de ontwikkelingen. Dit jaar hebben de ombudsman Sint Maarten en de Nationale ombudsman, aandacht gevraagd voor de schade van orkaan Irma. Nederland heeft voor het repareren van huizen veel geld apart gezet. Dit geld is nog steeds onvoldoende gebruikt voor de wederopbouw van Sint-Maarten. Voor inwoners van het eiland is het erg ingewikkeld om aanspraak te maken op op de financiële hulp door de vele papieren die ze moeten invullen. Hierbij worden ze bovendien niet ondersteund door de overheid. De ombudsman van Sint Maarten en de Nationale ombudsman hebben daarom in een brief aan de Ministers-Presidenten van Nederland en Sint Maarten gevraagd hier snel wat aan te doen.

Bezoek aan Rabat

In 2018 hebben medewerkers van de Nationale ombudsman en de ombudsman van Marokko elkaar ontmoet. Ze spraken over het werk van de ombudsman in Rabat, de hoofdstad van Marokko. Ze hebben gesproken over hoe ze hun communicatie organiseren. Het bleek dat de ombudsman van Marokko nog geen Facebook en Twitter gebruikt om de klachten van burgers te behandelen. Ze spraken ook over hoe je burgers met problemen beter kunt helpen. Het ombudssplein, ons (digitale) klachtenplatform, vond de ombudsman van Marokko een interessant idee om in de toekomst ook in Marokko te gebruiken. Hierdoor worden burgers direct geholpen met een oplossing als ze vastlopen in hun contact met de overheid. Dit was de laatste bijeenkomst in het samenwerkingsproject met de ombudsman van Marokko.

Nauwe band met Griekse ombudsman

Al jaren hebben de ombudsman van Griekenland en de Nationale ombudsman heel goed contact. Die laatste heeft namelijk de Griekse ombudsman geholpen toen hij net begon. In 2018 werkten we samen met de Griekse ombudsman. Ook daar wil de Griekse ombudsman graag direct contact met de mensen. De Nationale ombudsman doet dat al door met mensen te bellen. De Griekse ombudsman is telefonisch nog niet makkelijk bereikbaar. De capaciteit van het kantoor is nog niet berekend op zoveel telefoontjes. De medewerkers van de Nationale ombudsman helpen de Grieken de service aan burgers te verbeteren. De Grieken willen ook graag vaker op bezoek bij burgers met problemen. Griekenland heeft veel eilanden dus voor sommige mensen is het niet makkelijk om even het kantoor in Athene te bezoeken. Het telefonisch behandelen van klachten en het persoonlijk bezoeken van burgers met problemen zorgen ervoor dat mensen sneller geholpen worden.

Vluchtelingen en asielzoekers

Net als veel andere organisaties vroeg de Nationale ombudsman in 2018 aandacht voor de vreselijke omstandigheden waaronder de vluchtelingen op de Griekse eilanden leven. In juli en november 2018 hebben twee medewerkers van de Nationale ombudsman een bezoek gebracht aan de Griekse eilanden. Zij bezochten in juli Moria, het inmiddels beruchte vluchtelingenkamp op Lesbos. Het eiland Samos werd in november bezocht. De situatie van de vluchtelingen daar is schrijnend. De Nationale ombudsman zal daarom ook in 2019 de situatie op de eilanden blijven volgen. Samen met de ombudsmannen van Baskenland en Griekenland schrijft de Nationale ombudsman een rapport hierover. We willen dit rapport bespreken met nationale en internationale overheden om de situatie van de mensen te verbeteren.

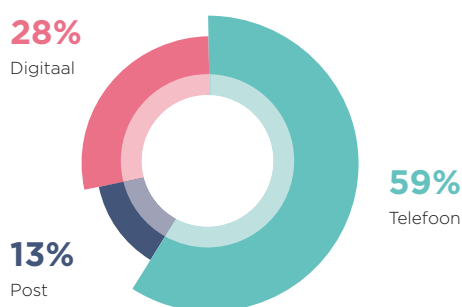
Leren tijdens de Poldershop

De ombudsman leert graag van (inter)nationale collega's. De Poldershop is een nieuwe en waardevolle manier om van elkaar te leren. Het maakt het makkelijk voor ombudsmannen om kennis en ervaringen uit te wisselen om nog beter de klachten van burgers te behandelen. Er zijn geen ombudsmanopleidingen en daarom praat de Nationale ombudsman veel met collega's. Elke ombudsman heeft zijn eigen manier van werken. Tijdens een Poldershop kunnen de ombudsmannen alles met elkaar te delen. Het zijn onofficiële besloten bijeenkomsten. In 2018 hebben de ombudsmannen met elkaar gesproken over privacy en communicatie. Zo zorgen ze er met elkaar voor dat alle burgers in Europa nog beter geholpen worden. In 2019 organiseren we opnieuw een Poldershop.

1.8 Werk in cijfers

In 2018 heeft de Nationale ombudsman 25.674 verzoeken van burgers ontvangen. Dit zijn er ruim 3.700 minder dan in 2017. Een daling van 12%. Verreweg het merendeel van de verzoeken komt binnen per telefoon (15.132). Via de website en mail hebben wij 7.232 verzoeken ontvangen. Ook krijgen we nog steeds papieren post: in 2018 ruim 3.253 brieven. De cijfers per overheidsinstantie staan op de website van de Nationale ombudsman.

Hoe kwam de klacht bij ons binnen?*



* Tijdens (werk)bezoeken ontving de Nationale ombudsman 57 klachten in 2018.

Instanties waarvan het aantal verzoeken daalt

Het is goed te beseffen dat we geen onderzoek doen naar stijging of daling van het aantal klachten. Wel zien we soms ontwikkelingen die daar mogelijk invloed op hebben. De aangesloten gemeenten veroorzaken als totaal de meeste klachten (4.667). Het aantal daalt hier met 12%, gelijk aan de totale daling van het aantal klachten.

We zien dat de daling van het totale aantal klachten en vragen bijna gelijk verdeeld is over de verschillende ministeries en overheidsinstanties. Toch wijkt een aantal instanties hiervan af. Het aantal klachten en vragen over het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninklijke relaties springt in het oog en daalde met 39 procent naar 155. Over het Ministerie van Justitie en Veiligheid ontvingen we 18 procent minder klachten, 1.200 totaal.

Verder daalde het aantal klachten over het CJIB met 36 procent naar 285. Het aantal klachten over de politie nam af met 10 procent naar 1.882. Ook het aantal klachten over de Belastingdienst daalde in 2018, met 14% naar 3.338.

Aangesloten gemeenten

Ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninklijke relaties

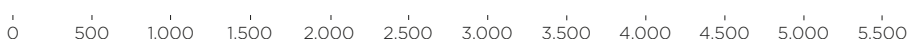
Ministerie van Justitie en Veiligheid

CJIB

Nationale Politie

Instanties/ministeries waar het aantal klachten daalt

Legenda
■ 2017
■ 2018





Instanties waar het aantal verzoeken stijgt

Tegelijkertijd is bij een aantal instanties de instroom gestegen. Het aantal klachten nam onder meer toe bij de Dienst Justitiële inrichtingen met 23 procent naar 63, bij het CBR met 108 procent naar 1.038 en bij het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met 17 procent naar 138. Hierbij is de ruime verdubbeling van het aantal klachten over het CBR het meest opvallend. Niet voor niks deed de Nationale ombudsman in februari 2019 een oproep aan Minister van Minister Van Nieuwenhuizen van Infrastructuur en Waterstaat om in te grijpen. De klachten zijn vooral afkomstig van ouderen en mensen die een gezondheidsverklaring nodig hebben.

In juni 2018 stuurde de Nationale ombudsman al een brief aan de directeur van het CBR met daarin zorgen over de behandelingstermijnen van de rijbewijsprocedures. Een half jaar later waren de signalen nog steeds zorgelijk. Klachten gaan niet meer alleen over de lange behandelduur van rijbewijsaanvragen waarvoor een gezondheidsverklaring nodig is. Ook de telefonische bereikbaarheid en de administratieve zorgvuldigheid van het CBR staan onder druk.

CBR

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Instanties/ministeries waar het aantal klachten stijgt

Legenda
■ 2017
■ 2018





2 Het werk van de Veteranenombudsman

2 Het werk van de Veteranenombudsman

Sinds de Veteranenwet in juni 2014 in werking trad gaat de Nationale ombudsman ook over de taken én verantwoordelijkheden van de Veteranenombudsman. In die rol behandelen we klachten van veteranen. Dit zijn niet alleen veteranen, want de Veteranenwet is ook van toepassing op relaties van veteranen. In de praktijk doen partners, ouders of (klein)kinderen van veteranen met regelmaat een beroep op de Veteranenombudsman. Daarnaast heeft de Veteranenombudsman de taak om de regering en de Tweede Kamer te informeren over onze bevindingen.

In de Veteranenwet zijn de belangrijkste pijlers:

- Verantwoordelijkheid voor veteranen. Omdat de overheid besluit tot het uitzenden van militairen, heeft zij een bijzondere verantwoordelijkheid voor de zorg voor veteranen en hun relaties. Veteranen moeten kunnen rekenen op goede zorg wanneer zij lichamelijk of psychisch letsel aan hun uitzending overhouden. De zorg moet blijvend zijn als dit nodig is.
- Erkenning en waardering voor veteranen. Veteranen hebben recht op erkenning en waardering voor hun inzet in oorlogsomstandigheden en tijdens vredesmissies en voor de risico's die zij hierbij hebben gelopen. Zij verdienen deze erkenning en waardering van de Nederlandse samenleving, omdat zij ten dienste van Nederland zijn ingezet. In de Veteranenwet is vastgelegd dat het beleid van de overheid zich moet richten op het actief bevorderen van de erkenning en waardering van veteranen.
- Zorgplicht. De Veteranenwet heeft ook een preventief karakter. De wet bepaalt onder andere dat er voorafgaand aan de uitzending goede informatievoorziening moet zijn over mogelijke gezondheidsproblemen en over het zorgaanbod.
- Klachtrecht voor veteranen. De Veteranenombudsman is onafhankelijk en niet verbonden aan het Ministerie van Defensie. Wij kijken mee of overheidsinstanties veteranen correct bejegenen. Dit doen we ook voor privaatrechtelijke organen die zich bezighouden met (de zorg voor) veteranen. De taken en bevoegdheden van de Veteranenombudsman zijn opgenomen in de artikelen 7b, 11a, 11b en 11c van de Veteranenwet. De instelling van een Veteranenombudsman maakt het helder voor veteranen – een specifieke groep binnen onze samenleving, met een unieke rechtspositie – waar zij met iedere klacht terecht kunnen. De toegang tot een onafhankelijke Veteranenombudsman verlaagt de drempel tot het indienen van een klacht. Door de Veteranenombudsman onder te brengen bij de Nationale ombudsman, is de onafhankelijkheid gegarandeerd.



2.1 Veteranen in Nederland

Sinds 2014 hebben 800 mensen zich gewend tot de Veteranenombudsman. Er zijn duizenden veteranen die niet meer in oorlogstijd, maar tijdens recente vredesmissies of crisisbeheersingsoperaties in het buitenland hebben gediend. Nederlandse militairen dienden in Libanon (1979-1985) en meer recent in Bosnië, Kosovo, Irak, Afghanistan en Mali. Het aantal veteranen blijft redelijk stabiel door deze generaties *jonge* veteranen. In 2017 waren er naar schatting 111.700 Nederlandse veteranen³⁰. Volgens de Veteranenwet artikel 1(c) vallen de volgende personen onder de definitie veteraan: De militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige, van de Nederlandse krijgsmacht, dan wel van het Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger, alsmede degene die behoorde tot het vaarplichtig koopvaardijpersoneel, die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend onder oorlogsomstandigheden dan wel heeft deelgenomen aan een missie ter handhaving of bevordering van de internationale rechtsorde voor zover deze missie bij regeling van onze Minister is aangewezen.

2.2 Klachtenbeeld 2018

In 2018 zijn 208 verzoeken van veteranen en relaties ontvangen. Daarnaast heeft de Veteranenombudsman in één bemiddelingsdossier 50 klachten van voormalig Nederlands Nieuw-Guinea veteranen gebundeld. Dat brengt het aantal verzoekers dat zich in 2018 tot de Veteranenombudsman heeft gewend op meer dan 250. Ten opzichte van het kalenderjaar 2017 (152

³⁰ Ministerie van Defensie, Veteranennota 2017-2018, p. 12

verzoeken) is dit een forse stijging. Klachten kunnen onder meer door een interventie of een bemiddelingsgesprek worden afgedaan. De Veteranenombudsman heeft bij 54 van de 208 gevallen via een interventie de klacht over de overheidsinstantie behandeld.

Geen gehoor?



Guus, een 98-jarige Tweede Wereldoorlog veteraan, heeft als deelnemer aan het verzet bij een bombardement ernstige gehoorschade overgehouden. De bijzondere gehoorapparaten die hem moeten helpen nog iets te kunnen horen worden gelukkig voor hem vergoed. De SVB voert de Wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen uit en laat aan de betrokkenen in 2014 weten dat vergoeding niet langer mogelijk is. De veteraan moet maar aankloppen bij zijn zorgverzekering. Guus heeft die brief nooit ontvangen en is verbaasd dat zijn aanvraag voor nieuwe gehoorapparaten in 2017 wordt afgewezen. Na een interventie van de Veteranenombudsman en bemiddeling door het ABP, stemt de Minister van Defensie in met het vergoeden van beide gehoorapparaten.

In 50 dossiers zijn klachten van veteranen door de Veteranenombudsman doorverwezen naar een overheidsinstantie of een instantie die een taak heeft ten aanzien van veteranen zoals het Veteraneninstituut of het Ministerie van Defensie. Daarbij geeft de Veteranenombudsman meestal advies aan de veteraan. Bij zestien klachten was de zaak onder de rechter. In deze situaties is de Veteranenombudsman terughoudend. Verder zijn er vijftien klachten terugverwezen voor interne klachtbehandeling door de (overheids)instantie. In deze gevallen krijgt eerst de instantie de gelegenheid om de klacht te behandelen, voordat de Veteranenombudsman zich inhoudelijk over de klacht kan buigen. De Veteranenombudsman blijft dan wel op de hoogte van de klachtenprocedure. Op deze manier kunnen we volgen of de veteraan goed geholpen wordt. Op 1 januari 2019 waren er nog zestien klachtdossiers uit 2018 in behandeling.

2.3 Onderzoeken

In 2018 zijn zes onderzoeken uitgevoerd. Hierover schreven we brieven en rapporten aan bewindspersonen met een oordeel van de Veteranenombudsman. Deze brieven en rapporten zijn openbaar en te raadplegen op de website van de Nationale ombudsman/Veteranenombudsman.

Onderzoek naar zorg na emigratie door veteraan

Een veteraan met een Militair Invaliditeitspensioen (MIP) wil emigreren naar Duitsland. Hij komt er echter achter dat alleen mensen met een pensioen of uitkering die op een lijst van de EU (verdragsformulier E121) staan vermeld, het recht houden op vergoeding van medische zorg. Het MIP wordt niet genoemd op deze lijst. De veteraan moet dus zelf zijn zorgverzekering betalen maar daar heeft hij geen geld voor. Hij ziet daarom af van emigratie.

De Veteranenombudsman vindt dat dit een hiaat is in de wetgeving. Hij stuurde daarom in februari 2018 de Minister van VWS een brief om te vragen de EU-verordening aan te laten

passen en het MIP toe te voegen aan de lijst van wettelijke pensioenen en uitkeringen. De Minister van VWS heeft aangekondigd dat te gaan doen.

Onderzoek naar keuringstermijn en slepende onzekerheid voor kwetsbare veteraan

Dit klachtonderzoek betrof een Afghanistan veteraan die in de knel komt met zichzelf na intensieve uitzending waarbij meerdere van zijn collega's gewond raakten. Zijn problemen uitte zich in een periode van drank- en drugsgebruik, agressie, een scheiding en een restschuld na de verkoop van zijn huis. De veteraan klaagt erover dat hij in de periode van december 2007 tot en met maart 2016 minimaal vijf (her)beoordelingen voor een Militair Invaliditeitspensioen heeft moeten ondergaan. Hij heeft na negen jaar nog steeds geen duidelijkheid over zijn medische eindtoestand ten aanzien van zijn psychische klachten. De keuringen en onzekerheid over zijn (financiële) situatie zorgen voor veel spanning en stress bij deze veteraan.

Na de opening van het klachtonderzoek door de Veteranenombudsman én het zorginhoudelijke onderzoek van de Inspectie Militaire Gezondheidszorg heeft de Minister van Defensie er voor gezorgd dat de veteraan eindelijk duidelijkheid kreeg over zijn medische toestand. Met deze toekenning vond de veteraan eindelijk rust om zijn leven verder op te bouwen.

Onderzoek naar de zorgplicht voor zieke medewerker na uitzending

In 2013 beveiligd een lid van de Koninklijke Marechaussee (KMar) een Minister bij een bezoek aan vluchtelingenkampen in Libanon en Jordanië. Na terugkomst blijkt hij ziek te zijn als gevolg van een infectie. Dit leidde tot een chronische ziekte. Uiteindelijk wordt de man afgekeurd als militair en heeft hij de dienst verlaten. De veteraan dient een klacht in bij de Veteranenombudsman omdat hij vindt dat de KMar hem onvoorbereid op reis heeft gestuurd, hem onvoldoende heeft begeleid tijdens zijn re-integratie en zijn dienstverband onvoldoende zorgvuldig heeft beëindigd.

De Veteranenombudsman oordeelt over de eerste klacht dat er een risico-inventarisatie en evaluatie gemaakt had moeten worden. Deze ontbrak. Ook heeft de Minister niet aangetoond dat het lid van de KMar vóórdat hij op reis ging voldoende informatie had gekregen. Daarom vinden wij dat de Minister als werkgever de bijzondere zorgplicht niet heeft nageleefd. De Veteranenombudsman oordeelt over de tweede klacht onder meer dat de KMar de veteraan te weinig heeft geholpen bij de procedurele en administratieve afwikkeling van zijn dienstongeval. Met name omdat hij zelf zijn proces-verbaal van het ongeval heeft moeten opmaken. Ook was niet duidelijk of de casemanager de veteraan zou hebben ondersteund en op welke manier. De Veteranenombudsman komt tot de conclusie dat uit het onderzoek niet blijkt dat de KMar de veteraan steun heeft verleend bij zijn re-integratie en dat de Minister als werkgever ook op dit punt de bijzondere zorgplicht niet heeft nageleefd. De Veteranenombudsman deed in mei 2018 de aanbeveling aan de Minister om op korte termijn de veteraan de erkenning en waardering te geven die hij nodig heeft om het vertrouwen in Defensie te herstellen.

Onderzoek uit eigen beweging: Terugblik op de klachtbehandeling door Defensie

In december 2016 deed de Veteranenombudsman een eerste onderzoek naar de klachtbehandeling door Defensie. De Veteranenombudsman ontving signalen van veteranen die erg lang moesten wachten voordat hun klacht werd behandeld door het Ministerie van Defensie. De ombudsman had hier al eerder klachten over ontvangen. Dit leken geen incidenten meer, maar een structureel probleem. Klachten van veteranen zijn vaak ingewikkeld. Een belangrijk deel van de klachten gaat over (een gebrek aan) nazorg en tekortkomingen in het re-integratietraject. Als veteranen hierover bij Defensie klaagden, werden veel van die klachten niet op de juiste manier opgepakt. Zo beantwoordde het ministerie klachtbrieven niet of werden klachten

ten onrechte behandeld als gewone brief. Verder viel op dat reacties van Defensie niet de kern van de klacht raakten en dat de klachtbehandeling vaak te lang duurde. Ook werden klachten niet geregistreerd. De Veteranenombudsman concludeerde daarom dat de klachtbehandeling onder de oude regeling niet op orde was en deed de Minister van Defensie meerdere aanbevelingen. In 2017 kwam via de media naar buiten dat klachten over ongewenst gedrag door militairen niet of onvoldoende serieus werden opgepakt door Defensie. Hierbij ging het onder meer om meldingen van militairen over uit de hand gelopen ontgroeningen. In een zogeheten zorgenbrief vroeg de Veteranenombudsman Defensie om beter rekening te houden met slachtoffers van schendingen van integriteit én het belang van zorgvuldigheid en transparantie in het klachtproces.

In het rapport *Terugblik*³¹ in 2018 onderzocht de Veteranenombudsman of de aanbevelingen uit de rapportbrief van 2016 waren opgevolgd. Ook onderzochten we hoe de nieuwe Klachtenregeling Defensie, in 2016 voortgekomen uit verschillende interne klachtregelingen, in de praktijk werkte. In het rapport *Terugblik* werd benadrukt dat professionele klachtbehandeling meer is dan *alleen doen wat in de Klachtenregeling Defensie is voorgeschreven*. Dat in de nieuwe klachtenregeling het klachtproces en de verantwoordelijkheden zijn vastgelegd, garandeert niet dat de uitvoering van de regeling in de praktijk probleemloos verloopt. Daarvoor moeten klagers en klachten op een open en positieve manier worden behandeld. Een positieve, open grondhouding ten aanzien van klagers en klachten is belangrijk. Dit betekent dat een klachtbehandelaar niet alleen handelt in belang van zijn eigen organisatie, maar ook het belang van de klager in het oog houdt. Uit het onderzoek blijkt dat er nog veel te verbeteren is. Klachten worden te vaak nog bekeken vanuit het eigen perspectief en formeel benaderd. Ook duurt het nog steeds te lang voordat klachten worden behandeld. Veteranen kunnen nog steeds niet mondeling een klacht indienen bij Defensie.

In juli 2018 is het rapport *Terugblik* besproken met de Minister en Staatssecretaris van Defensie. De Veteranenombudsman heeft beloofd om workshops te geven over professionele klachtbehandeling aan de medewerkers van Defensie, zodat zij zich verder kunnen bekwamen. De Veteranenombudsman zal het onderwerp klachtbehandeling door Defensie nauwgezet blijven volgen onder andere door periodiek een monitor uit te voeren.

Onderzoek uit eigen beweging naar re-integratie

Defensie ondersteunt zwaargewonde veteranen met intensieve trajecten en opleidingen. Omdat deze re-integratietrajecten doorgaans langer duren dan twee jaar, legt het UWV aan Defensie een loonsanctie op. Dit betekent dat Defensie het loon van de veteraan langer moet doorbetalen omdat er niet genoeg is gedaan om een medewerker te ondersteunen bij re-integratie. Zowel de Nationale ombudsman als de Veteranenombudsman ontvingen de afgelopen jaren tientallen klachten over het gebrek aan aandacht en begeleiding bij ziekteverzuim. Wanneer deze militairen en veteranen ziek zijn, hebben zij vaak het gevoel aan dat ze aan hun lot zijn overgelaten. Dit heeft grote invloed op hun persoonlijke leven. In april 2018 startte de ombudsman daarom een onderzoek naar deze klachten en signalen. Naast gesprekken met beide instanties werd in juli 2018 een rondetafelgesprek georganiseerd met betrokken bestuurders en deskundigen. Uit het onderzoek blijkt dat gebrek aan kennis, late overdracht van hun taken en onzorgvuldige registratie de grootste problemen zijn in de re-integratieketen bij Defensie. Over het algemeen is de Veteranenombudsman positief over de recent ingezette verbeteringen die Defensie heeft

³¹ [Rapport NO2018/033](#) Terugblik op de klachtbehandeling door Defensie

toegezegd. Uiteindelijk moet dit leiden tot verbetering van kennis, ondersteuning en regie op de re-integratieketen. Het is aan Defensie om deze verbeteringen daadwerkelijk uit te voeren. Daarnaast deed de Veteranenombudsman aan Defensie de aanbeveling om samen te onderzoeken welke ruimte de Veteranenwet en de Wet verbetering poortwachter bieden om te zorgen voor betere re-integratie waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke omstandigheden van veteranen.

In het voorjaar van 2019 vraagt de Veteranenombudsman de Minister van Defensie om om hem te vertellen wat de voortgang is. In 2020 volgt een terugblik op dit onderzoek om vast te stellen of de kennis, ondersteuning en regie daadwerkelijk zijn verbeterd.

Onderzoek *gestolen pensioenen Nieuw-Guinea veteranen Koninklijke Marine*

In 2018 diende een groep van 50 veteranen die bij de Koninklijke Marine hadden gediend een klacht in bij de Veteranenombudsman. Zij hadden onder meer in voormalig Nederlands Nieuw-Guinea gediend. Ze ontvingen geen pensioen over hun dienstjaren bij de Koninklijke Marine en hier waren zij het niet mee eens.

Waar zijn mijn pensioenjaren?

Gerard kwam bij de Marine in 1956 en bleef daar tot 1962. Van augustus 1958 tot november 1959 diende hij in Nederlands Nieuw-Guinea. Deze tijd telt dubbel bij je pensioenjaren. En aan deze uitzending dankt hij ook zijn veteranenstatus. Op de dag dat hij met pensioen gaat krijgt hij bericht van het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP). Het ABP voert militaire pensioenwetten uit namens het Ministerie van Defensie. Gerard heeft geen recht op pensioen van de Marine. Gerard blijkt niet de enige te zijn. Een groep van zo'n vijftig Marine veteranen zit in hetzelfde schuitje. Ze voelen zich door de kille afwijzingsbrief miskend. Voor Gerard is de maat vol en hij zoekt contact met de Veteranenombudsman. De pensioenopbouw voor militairen blijkt in die jaren bij wet vastgesteld. Sinds de Algemene militaire pensioenwet in werking is, is deze manier van pensioenopbouw niet meer veranderd; er geldt een opbouw van minimaal vijf dienstjaren en is er geen opbouw van pensioenrechten vóór de achttiende verjaardag, zo blijkt uit onderzoek van de Veteranenombudsman. Deze groep veteranen trad op hun zestiende in dienst. Voor de Veteranenombudsman is het glashelder dat dit voor deze veteranen heel onbevredigend is. Zij voelen zich niet gewaardeerd en dat geeft bittere gevoelens. Ze zijn destijds niet voorgelicht over hun pensioenopbouw en nu worden ze geconfronteerd met zo'n kille afwijzingsbrief. Er wordt een gesprek georganiseerd tussen de betrokken veteranen en het Ministerie van Defensie om de lucht te klaren en om te kijken of er oplossingen zijn. De Veteranenombudsman kan dus niets aan de situatie zelf veranderen. Ook de Minister van Defensie moet zich aan de wet houden. Het gesprek levert wel een nette brief van de Minister op, waarin ze haar waardering uitspreekt voor de veteranen en uitlegt hoe het zit met de pensioensituatie van deze veteranen. Als blijk van erkenning werden de veteranen, hun partners en begeleiders ontvangen voor een diner.





2.4 Resultaten eerdere onderzoeken van de Veteranenombudsman

De Veteranenombudsman verwacht dat er op een serieuze manier wordt omgegaan met rapporten en aanbevelingen. In een aantal dossiers zagen we in 2018 verbeteringen naar aanleiding van onze onderzoeken en interventies.

Bergingsverzoeken nabestaanden vliegtuigwrakken Tweede Wereldoorlog

De Veteranenombudsman heeft in 2016 bij de Minister van BZK zijn zorg geuit over de ongelijke behandeling van bergingsverzoeken van vliegtuigwrakken uit de Tweede Wereldoorlog. In de praktijk beslissen gemeenten zelfstandig hoe er wordt omgegaan met de berging van vliegtuigwrakken. Dat betekent dat op verzoek van nabestaanden soms wel wrakken worden geborgen, en soms niet. Dit zorgt voor de burger voor onzekerheid.

Betrokken partijen hebben bij de Veteranenombudsman aangegeven dat landelijke coördinatie op dit punt zou helpen. De aanleiding was een klacht die de Veteranenombudsman ontving van de Stichting Berging Stirling W7630. Deze stichting klaagde erover dat de gemeente Echt-Susteren had besloten niet over te gaan tot berging van het wrak van een bommenwerper met daarin nog een deel van de Engelse bemanning. De wens van de stichting werd mede ondersteund door verzoeken van directe familieleden van de omgekomen bemanning. De Stafofficier Vliegtuigberging adviseerde om het wrak te bergen. Volgens de gemeente was er echter geen ontploffingsgevaar en dus geen noodzaak tot bergen. In juli 2018 heeft de Minister van BZK laten weten de komende tien jaar dertig vliegtuigwrakken uit de Tweede Wereldoorlog te laten opgraven. Daarmee volgt ze de oproep van de Veteranenombudsman. Daarnaast besloot de gemeente Echt-Susteren in september 2018 toch het wrak te bergen.

Positie van ex-partners

Veteranen die door hun uitzending fysiek of psychisch letsel oplopen, kunnen een beroep doen op de voorzieningen van de Veteranenwet die in 2014 werd ingesteld. De wet regelt de erkenning en zorg voor de veteraan en zijn relaties. Ex-partners vallen niet onder de definitie van relaties van de veteraan». Een aantal ex-partners benaderden de Veteranenombudsman, omdat zij vonden dat de wet geen recht deed aan de steun en zorg die zij onder vaak moeilijke omstandigheden hebben gegeven aan hun partner. Na het stuklopen van de relatie, bleven sommige ex-partners achter met schulden of eigen gezondheidsklachten. Problemen die ontstonden door ernstige (vaak psychische) klachten van de veteraan. Zij lieten ons weten dat meer ex-partners in deze situatie zitten en vroegen om structurele hulp van Defensie bij die problemen.

De Veteranenombudsman startte een verkenning om de omvang van het probleem en eventuele oplossingen in beeld te brengen. Defensie heeft in een klein aantal individuele gevallen wel concrete hulp geboden, maar daar lag geen beleid aan ten grondslag. Resultaat van de verkenning was dat alle betrokken organisaties overeenkwamen dat Defensie oog moet houden voor schrijnende gevallen. Daarnaast dient de registratie van hulpvragen van ex-partners door de betrokken instanties verbeterd te worden, omdat er onvoldoende zicht is op de omvang van deze problematiek. De Veteranenombudsman benadrukte dat in gevallen maatwerk mogelijk moet zijn én blijven in de toekomst. Dit werd in het debat over de Veteranennota in juni 2018 door de Minister van Defensie nogmaals onderstreept.

Ontslag drugsgebruik veteranen

De Veteranenombudsman ontving de afgelopen jaren meerderde signalen dat jonge veteranen na een missie in de problemen kwamen en onder andere drugs gebruikten als uitvlucht. Sommigen waren ten tijde van het ontslag bekend bij de Militaire Geestelijke Gezondheidszorg. De Veteranenombudsman benadrukte in 2016 dat hij niet tegen gebruik van de ontslagcriteria is, maar wil graag dat persoonlijke omstandigheden van veteranen worden meegewogen. Militairen die betrappt worden op drugsgebruik moeten niet automatisch *oneervol* worden ontslagen. Defensie heeft in reactie hierop aangegeven dat traumatische ervaringen tijdens een missie voor hen een reden kunnen zijn om af te wijken van hun zero-tolerance beleid. In die omstandigheden kijkt Defensie of de persoon in kwestie geholpen kan worden, van welke voorzieningen hij of zij gebruik kan maken en of er rechtvaardiging is de ontslaggrond aan te passen.

In december 2018 is door het Ministerie van Defensie aangekondigd het gevoerde beleid ten aanzien van ontslag bij drugs in 2019 te heroverwegen. De Veteranenombudsman blijft de ontwikkelingen volgen.

Oneervol ontslag?



Rick is sinds 2006 beroepsmilitair en is tweemaal uitgezonden geweest naar Afghanistan. In 2012 is hij oneervol ontslagen vanwege het in bezit hebben van softdrugs. Hij stelt dat zijn toenmalige softdrugsgebruik te maken heeft gehad met zijn psychische problemen veroorzaakt door PTSS, opgelopen tijdens zijn uitzendingen. Met de stempel *oneervol* kon Rick niet leven; het belemmerde zijn herstel. De Veteranenombudsman heeft in 2018 Defensie verzocht om nogmaals naar de ontslaggrond te kijken. Dit heeft ertoe geleid dat de ontslaggrond is gewijzigd naar eervol ontslag wegens ongeschiktheid.

Eens een outlaw, altijd een outlaw

De motorclub Veterans MC werd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid gekarakteriseerd als een zogeheten Outlaw Motorcycle Gang (OMG), zonder periodiek de situatie van de Veterans MC te heroverwegen. De Veteranenombudsman vond dat de Minister daarmee onvoldoende rekening had gehouden met de impact die het OMG-beleid kan hebben. Dit concludeerde de Veteranenombudsman in zijn onderzoeksrapport uit 2017 *Eens een outlaw, altijd een outlaw*.

In maart 2018 volgde een reactie van de Minister van Justitie en Veiligheid op de aanbeveling van de Veteranenombudsman. De aanbeveling werd opgevolgd en op basis van recente gegevens heeft de Minister van Justitie en Veiligheid een herbeoordeling gedaan van de situatie van de Veterans MC. Omdat de aanbeveling is opgevolgd, heeft de Veteranenombudsman in de zomer van 2018 het dossier gesloten.

2.5 Wie doen een beroep op de Veteranenombudsman?

Om inzicht te krijgen in de groep veteranen die een beroep doet op de Veteranenombudsman registeren we aantal klachtenkenmerken. Aan welke missie is deelgenomen, het krijgsmacht-onderdeel waarbij de veteraan heeft gediend en de leeftijdsgroep van de veteraan.

De grootste groep individuele veteranen die in 2018 een beroep deed op de Veteranenombudsman, heeft gediend in voormalig Joegoslavië (46 veteranen), gevolgd door Afghanistanveteranen (32 veteranen). Opvallend is het stijgend aantal Afghanistanveteranen, in 2017 waren dit nog elf klachten. Daarnaast is er een daling van Indië-veteranen, mede door het tot stand komen van de Uitkeringsregeling Backpay. Gelet op de leeftijd van veteranen uit de Tweede Wereldoorlog en Nederlands-Indiëveteranen is de verwachting dat het aantal klachten van deze groep veteranen de komende jaren verder zal afnemen.

Veruit de meeste veteranen (108) die een beroep deden op de Veteranenombudsman dienden bij de Koninklijke Landmacht. Dit was ook het geval in voorgaande twee jaren. Een logisch gevolg van de bijdrage van de landmacht bij de langdurige missies in Libanon, voormalig Joegoslavië en Afghanistan.

Niet in alle dossiers is vastgelegd wat de leeftijd is van de verzoeker. In 115 dossiers werd de leeftijd van de veteraan wel geregistreerd. De meeste veteranen (54) die zich afgelopen jaar tot de Veteranenombudsman wendden, vielen in de leeftijdscategorie 41 tot 60 jaar oud.



2.6 Waarover wordt geklaagd?

De ingediende klachten bevatten soms meerdere klachtonderdelen. Ook hadden sommige klachten betrekking op meerdere instanties. De klachtdossiers in 2018 omvatten in totaal 279 klachtonderdelen (2017: 181). Om inzichtelijk te krijgen waarover is geklaagd, hanteert de Veteranenombudsman de volgende categorisering van klachtonderdelen:

- inkomensvoorzieningen
- geneeskundige voorzieningen
- erkenning
- nazorg
- schuldenproblematiek
- behandeltermijn
- overig

De meeste klachten gaan over inkomensvoorzieningen (80 klachten, 2017: 60). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Er is een stijging van het aantal klachten waarin veteranen (of hun relaties) klagen over het gebrek aan erkenning (60 klachten, 2017: 37) of nazorg (42 klachten, 2017:21). Het aantal klachten dat betrekking heeft op schuldenproblematiek (11) is stabiel gebleven.

Instanties

Het grootste deel van de ontvangen verzoeken, 138 van de 208, gaan over het Ministerie van Defensie en het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds, als uitvoeringsorganisatie voor de militaire invaliditeitspensioenen en voorzieningen voor militaire oorlogs- en dienstslachtoffers. Daarnaast

werd geklaagd over andere overheidsinstanties, waaronder gemeenten (3), uitkeringsinstanties (16) en andere ministeries (6). Een deel van de klachten heeft ook betrekking op een privaatrechtelijke organisatie (31) met een taak ten aanzien van veteranen, zoals het Veteraneninstituut (16) en stichting de Basis (7).

2.7 Internationaal

De Veteranenombudsman maakt deel uit van het internationale netwerk van militaire ombudsinstanties. Dit netwerk is opgericht in 2009 door het Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF), gevestigd in Genève. Jaarlijks vindt een internationale conferentie plaats van alle aangesloten militaire ombudsinstanties, de International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces (ICOAF). ICOAF is een internationale conferentie die zich richt op het uitwisselen van ervaringen over het behandelen van klachten en het doen van onderzoek naar de mensenrechten en welzijn van burgers en krijgsmacht personeel. Aan de conferentie nemen doorgaans zo'n 90 vertegenwoordigers van ombudsinstanties van meer dan 40 landen deel inclusief nationale ombudsmannen, defensie ombudspersonen, inspecteurs-generaal, parlementaire toezichthoudende commissies en nationale mensenrechtencommissies, evenals vertegenwoordigers van EU, NAVO, OVSE en VN.

Sinds 2013 heeft de Nationale ombudsman/Veteranenombudsman deelgenomen aan de conferenties en leveren we een actieve bijdrage aan de ICOAF. In 2016 heeft de Veteranenombudsman de achtste ICOAF georganiseerd in Amsterdam, in samenwerking met Defensie en DCAF. In oktober 2018 werd de tiende ICOAF in Johannesburg gehouden. De Veteranenombudsman was een van de hoofdsprekers tijdens deze conferentie. Hij deed een appel op meer onderlinge afstemming en (werk)bezoeken aan de internationale troepen in inzetgebied. Niet alleen in missiegebieden maar ook bij inzet van militairen bij migratiestromen of rampen. In 2019 is de conferentie in Sarajevo. De Veteranenombudsman wil graag voor de conferentie in gesprek met de Minister van Buitenlandse Zaken over de Nederlandse inbreng. In november 2018 heeft de Veteranenombudsman gesproken bij het Europese Parlement in Brussel. De Defensie commissie (Subcommittee on Security and Defence) had de Nederlandse Veteranenombudsman en zijn Duitse collega van de Bundestag, de Wehrbeauftragter Dr. Hans-Peter Bartels, gevraagd om tijdens een hoorzitting hun ervaringen te delen. De commissie wilde meer weten over het waarborgen van rechten van soldaten, met name tijdens militaire missies.

2.8 Vooruitblik Veteranenombudsman

Monitor klachtbehandeling Defensie

In december 2016 deed de Veteranenombudsman aanbevelingen aan de Minister van Defensie om klachten van veteranen op een professionele manier te behandelen. In 2018 volgde het rapport Terugblik op de klachtbehandeling van Defensie. De Veteranenombudsman heeft met het ministerie afgesproken dat we hun medewerkers gaan ondersteunen met workshops over professionele klachtenbehandeling. Bovendien ontwikkelt de Veteranenombudsman in 2019 een monitor om de klachtbehandeling door Defensie periodiek te kunnen toetsen.

Uitvoering van het militair invaliditeitspensioen

In 2018 heeft de Veteranenombudsman een zorgenbrief verstuurd naar de Minister van Defensie over de onaanvaardbaar lange wachttijden bij de uitvoering van het militair invaliditeitspensioen.

De Minister geeft in haar reactie aan dat er een tekort is aan keuringsartsen. De Veteranenombudsman ziet echter een breder en structureler probleem. Er zijn meerdere voorbeelden van klachten van oud-militairen die te maken krijgen met onacceptabele, maandenlange wachttijden tussen een aanvraag en een uitnodiging om naar het spreekuur te komen. Burgers die een beroep doen op een wettelijke inkomensvoorziening moeten binnen een redelijke termijn uitsluitel krijgen over de vraag of hun aanvraag gehonoreerd wordt. Veteranen die een MIP aanvragen hebben meestal te maken met psychische problematiek. Juist voor deze kwetsbare groep is het van groot belang dat hun aanvraag voortvarend wordt behandeld. In de Veteranenwet is de bijzondere zorgplicht voor veteranen, die als gevolg van hun uitzending fysiek en/of psychisch gewond zijn geraakt, wettelijk vastgelegd. Toegang tot voorzieningen en rechtszekerheid is daarbij een vereiste. Capaciteitsproblemen bij het ABP/SMO mogen naar de mening van de Veteranenombudsman geen reden zijn om aanvragen van veteranen te laten liggen.

De Veteranenombudsman heeft in januari 2019 vanwege de urgentie de Minister met klem verzocht een oplossing te zoeken die recht doet aan de zorg die noodzakelijk is. In het algemeen en voor deze groep in het bijzonder. Daarnaast start de Veteranenombudsman in het eerste kwartaal van 2019 een onderzoek uit eigen beweging naar de brede problematiek.

Toename juridische procedures

In 2011 heeft de Nationale ombudsman bemiddeld in de totstandkoming van de regeling Ereschuld. Deze regeling is een bijzondere eenmalige uitkering als erkenning voor veteranen die door inzet tijdens oorlogsomstandigheden en/of crisisbeheersingsoperaties lichamelijk of psychisch gewond zijn geraakt. De verwachting was dat een generieke regeling zoals de Ereschuld zou bijdragen aan een verlaging van het aantal claims. Ondanks de ereschuld en de uitvoeringsregeling volledige schadevergoeding is het aantal juridische procedures toegenomen. Dit staat in contrast met de wens van de Minister van Defensie om te komen tot *dejuridisering* van geschillen. Langdurige procedures tot aan de hoogste rechter lossen de onderliggende conflicten doorgaans niet op. In 2016 heeft Defensie maatregelen genomen om de afwikkeling van zaken te bespoedigen. Onder meer door extra capaciteit en geld vrij te maken. Of dit ook heeft geleid tot vermindering van het aantal juridische procedures is niet bekend. De Veteranenombudsman volgt in 2019 de ontwikkelingen op dit vlak.

Structurele ondersteuning veteranen ontmoeting centra

In Nederland zijn er ruim twintig inloophuizen voor veteranen en hun relaties. Ook is er een inloophuis op Curaçao. Veteranen kunnen bij de inloophuizen terecht voor een gesprek met lotgenoten, voor dagbesteding en/of hulpvragen. Ook helpen zij vanuit de inloophuizen de gemeente bij activiteiten, zoals herdenkingen of scholenprojecten. De financiering is per inloophuis verschillend en afhankelijk van subsidies, giften en donaties.

Dat maakt het soms lastig om financieel rond te komen, om toekomstgericht te werken en dat zorgt voor onzekerheid. De Veteranenombudsman pleit ervoor om dit voortaan anders te regelen met een structurele bijdrage vanuit de overheid. Dit zorgt er voor dat de inloophuizen blijven bestaan en bespaart het Rijk en de gemeenten zorgkosten die anders (deels) aan maatschappelijk werk, dagbesteding of intensieve begeleiding besteed zouden worden. In 2018 werd bovendien een motie ingediend door Bruins Slot/Kerstens, waarin de regering wordt opgeroepen om hier werk van te maken. In 2019 blijft de Veteranenombudsman actief op dit dossier.



3 Onze mensen

3 Onze mensen

De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman vinden het belangrijk dat medewerkers zich voortdurend ontwikkelen en zoveel mogelijk in contact staan met burgers en overheidsinstanties. Alleen zo kunnen ze de klachten van burgers op een professionele manier behandelen en hun kennis delen met de overheid.

Dit hoofdstuk gaat over de mensen in de organisatie. Hoeveel medewerkers zijn er en wat zijn hun kenmerken? Hoe besteden we aandacht aan persoonlijke ontwikkeling en ziekteverzuim. Ook beschrijven we wat we doen om in contact te blijven met de organisaties om ons heen. Daarnaast geven we een overzicht van de nevenfuncties van de ambtsdragers en de klachten die we over onszelf ontvingen.

Personeelsbestand

In 2018 werden de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman ondersteund door 168 medewerkers (151 fte.).

Opbouw personeel

Al jaren werkt er een hoog percentage vrouwen bij de Nationale ombudsman: 70,2 procent vrouwen tegenover 29,8 procent mannen. Daarnaast is de leeftijdsopbouw van het personeel in aantallen als volgt:

Leeftijdsopbouw	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+
2017	4	24	39	54	21	16
2018	4	26	43	56	18	21

Bij de Nationale ombudsman werken veel hoogopgeleiden. Dit is terug te zien in de verdeling in de loonschalen. Veel medewerkers zitten in loonschaal 11. Dit is de schaal van de grootste functiegroep: die van onderzoeker. Hieronder staat de bezetting in de verschillende loonschalen, exclusief de ambtsdragers.

Loonschaal		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2017	Vrouw	11	0	1	12	1	10	51	12	8	4	0	0	0
	Man	4	0	0	3	0	6	22	3	8	1	0	0	1
2018	Vrouw	3	7	1	10	5	9	49	20	8	5	0	1	0
	Man	0	4	0	3	0	7	20	6	6	3	0	0	1

Stagiairs

In 2018 hebben 9 studenten bij ons stage gelopen. De stagiairs kwamen vooral vanuit juridische opleidingen op hogescholen.

Ontwikkeling medewerkers

De Nationale ombudsman geeft medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen door het volgen van opleidingen en cursussen. Er zijn in 2018 onder meer opleidingen aangeboden op het gebied van de nieuwe privacy wet (AVG), professionele klachtbehandeling (workshops door

medewerkers, voor medewerkers), conflicthantering, versterking mentale weerbaarheid en op het gebied van de effectiviteit van ons werk. Daarnaast konden veel medewerkers ook buiten onze organisatie een opleiding of training volgen.

Ziekteverzuim en vitaliteit

In 2018 is het ziekteverzuim gestegen van 3,7 procent naar 6,5 procent. Deze stijging wordt voor een groot deel veroorzaakt door een stijging van het langdurig - niet werkgerelateerde - verzuim (langer dan zes weken).

Vitaliteit is een belangrijk aandachtspunt voor de Nationale ombudsman. We willen een werkgever zijn met vitale medewerkers die veilig kunnen werken. Hier hebben we ook beleid voor opgesteld. Verder organiseren we workshops over ziekteverzuim en vitaliteit voor het management en kunnen medewerkers het hele jaar door deelnemen aan sportieve activiteiten, tijdens de lunchpauze en na werktijd.

Medewerkers naar buiten

We ontvangen dagelijks klachten van burgers over een groot aantal overheidsinstanties. Kennis van die instanties en hoe zij werken, is daarom erg belangrijk. Ook is het belangrijk dat de medewerkers die die klachten behandelen, inzicht hebben in de leefwereld van de burger.

Hier werken we als volgt aan:

- Medewerkers brengen werkbezoeken aan uiteenlopende overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties. Zij volgen, organiseren en geven uiteenlopende workshops, lezingen en cursussen die gaan over burger-overheid aan tal van groepen, onderwijsinstellingen en instanties;
- We detacheren medewerkers bij andere organisaties. Daar kunnen medewerkers zelf om vragen. In 2018 waren enkele medewerkers elders gedetacheerd;
- Medewerkers van andere organisaties worden ook regelmatig gedetacheerd bij de Nationale ombudsman. Dit levert voor beide partijen nieuwe kennis en inzichten op.

Nevenfuncties ambtsdragers

In 2018 bekleedden de ambtsdragers de navolgende nevenfuncties. Dit is de stand van zaken op 31 december 2018. De nevenfuncties worden ook gepubliceerd op onze website.

Nationale ombudsman: Reinier van Zutphen

- Docent Studiecentrum Rechtspleging (sinds 1 april 2005, bezoldigd met honorarium per cursus)
- Ambassadeur Stichting voor Vluchtelingen-studenten UAF (sinds 1 november 2013, onbezoldigd)
- Voorzitter (eerder lid) Raad van Toezicht Juridisch Loket (sinds 5 juli 2012, bezoldigd)
- Voorzitter (eerder lid) Raad van Toezicht en key expert Center for International Legal Cooperation (sinds 20 december 2013 - voorzitterschap onbezoldigd; uitvoeren van missies tegen dagtarief en onkostenvergoeding)
- Lid bestuur Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (sinds 1 april 2015, onbezoldigd)
- Lid Raad van Advies College Rechten van de Mens (sinds 1 april 2015, onbezoldigd)
- Voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht (sinds 13 april 2016, onbezoldigd)
- Bestuurslid van de Europese Regio van het Internationale ombudsman instituut (International Ombudsman Institute) (sinds 8 september 2016, onbezoldigd)



- Lid Comité van Aanbevelingen voor een boek over het studentenverzet in Rotterdam. (tijdelijke functie, onbezoldigd)
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (StAB) te Den Haag (sinds 2 oktober 2017, bezoldigd met onkostenvergoeding)
- Lid Raad van Advies Instituut Gak (sinds 1 juli 2018, bezoldigd)

Substituut ombudsman: Joyce Sylvester

- Voorzitter Visitatie Gerechten 2018 (sinds 17 juli 2018, bezoldigd)
- Raad van Toezicht van het VSB Vermogensfonds (sinds 1 januari 2018, bezoldigd)
- Voorzitter Bestuur Giro 555, SHO (sinds 21 mei 2015, onbezoldigd)
- Voorzitter Raad van Toezicht PCOU/St. Willibrord Utrecht (sinds 1 augustus 2018, bezoldigd)
- Ambassadeur Stichting duurzame Ontwikkeling Nederland Suriname (d'ONS) (sinds 2006, onbezoldigd)

Kinderombudsman: Margrite Kalverboer

- Hoogleraar Kinderen, pedagogiek, kinderrechten en vreemdelingenrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen (onbezoldigd)

Klachten over de Nationale ombudsman

De medewerkers van de Nationale ombudsman doen er alles aan om burgers die er niet uitkomen met de overheid verder te helpen. Toch gebeurt het dat mensen, na contact met een van onze medewerkers, niet tevreden zijn en een klacht indienen. In 2018 heeft de Nationale ombudsman 131 klachten over medewerkers ontvangen.

In 43 gevallen ging de klacht over een oordeel of beslissing van de Nationale ombudsman. Deze klachten gingen dus niet over het handelen van de medewerker maar over het oordeel van de Nationale ombudsman. Deze klachten zijn als verzoek om herziening behandeld. 51 klachten zijn op een informele manier behandeld. Bij een informele behandeling wordt vaak door de leidinggevende van de betrokken medewerker contact opgenomen met de indiener van de klacht om de klacht te bespreken en praktische afspraken te maken voor een nog lopende zaak. In 37 gevallen heeft de Nationale ombudsman een schriftelijk oordeel gegeven over de klacht. Hiervan zijn 12 klachten gegrond verklaard. In de meeste gevallen ging het om burgers die vonden dat hun zaak niet snel genoeg werd behandeld en graag eerder van ons een reactie hadden ontvangen. Om dit te voorkomen zullen onze medewerkers in de toekomst consequent tussentijds de burger op de hoogte houden van de stand van zaken in hun zaak. Het kan zijn dat een zaak langer duurt dan gepland, maar het is belangrijk mensen hierover te blijven informeren.

Ook hebben we klachten ontvangen over het niet terug bellen van mensen die dit wel was beloofd. Hiervoor is in de behandelende teams aandacht gevraagd. Een klacht over verzending van een brief naar een oud adres bleek ook gegrond. Naar aanleiding daarvan is intern aandacht gevraagd om alert te zijn op een adreswijziging en dit in te voeren in het systeem.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman hebben ieder hun eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Deze staan beschreven in Mandaat klachtbehandelaars inzake afdoeningen en onderzoekhandelingen (2015).³²

³² Staatscourant 2015, 11998 Mandaat klachtbehandelaars inzake afdoeningen en onderzoekhandelingen (Mandaatregeling Nationale ombudsman 2015)



Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
www.nationaleombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
www.nationaleombudsman.nl/veteranen