



De burger kan niet wachten

Samenvatting Jaarverslag 2021





‘De burger kan niet wachten’ is de titel van het jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2021. Tussen het aftreden van het Kabinet begin 2021 en het aantreden van het nieuwe Kabinet begin 2022 zat een jaar. In dat jaar waren het demissionaire Kabinet en de Tweede Kamer vooral met zichzelf bezig en bleven veel noodzakelijke ontwikkelingen liggen. Er was te weinig voortgang bij de hersteloperatie rond de kinderopvangtoeslagen en er gebeurde te weinig bij de aanpak van de problemen door de gaswinning in Groningen en Drenthe. In 2021 werd veel beloofd en er werden plannen gemaakt. En nu is het tijd voor actie. De burger kan niet wachten.

In 2021 hadden de coronamaatregelen nog steeds veel invloed op het leven van burgers. Omdat veel loketten letterlijk dicht waren, was de overheid voor hen moeilijk bereikbaar. Er moest door corona snel worden ingegrepen. De overheid keek daardoor niet goed of de maatregelen wel passend waren en welk effect ze hadden op het leven van kinderen en volwassenen. Het aantal mensen dat niet meer mee kan doen aan de samenleving is in 2021 groter geworden. Vaak gaat het dan om mensen van wie we eerder nooit hadden gedacht dat zij zorg of andere hulp nodig zouden hebben. Deze mensen dreigen na de coronacrisis voor lange tijd in armoede te vervallen. En wie eenmaal in armoede leeft, komt daar vaak heel moeilijk weer uit en wordt kwetsbaar voor andere problemen, bijvoorbeeld op het gebied van scholing, werk of huisvesting. Het dagelijks leven werd in 2021 ingewikkelder en het vertrouwen in de overheid nam (verder) af.

Kinderen en jongvolwassenen in de knel

Doordat beleidsmakers zo bezig waren met crisismaatregelen, raakten de belangen van kinderen nog verder op de achtergrond. In 2021 is vaak een beroep op hen gedaan om rekening te houden met anderen. Door de coronacrisis is er nu een generatie jonge Nederlanders die is opgegroeid met onderwijsachterstanden en weinig mogelijkheden heeft gehad om vrienden te maken. Vaak hebben zij ook een hoge studieschuld. Zij mogen geen vergeten generatie worden die nog jarenlang meer nadelen heeft van de coronacrisis dan anderen.

Maatwerk is geen oplossing voor slecht beleid

Om het vertrouwen van burgers terug te winnen, moet de overheid laten zien dat zij betrouwbaar is. Dat kan door het werk goed te doen. Dat lukt niet altijd. In de afgelopen jaren zijn bijvoorbeeld veel taken door de rijksoverheid bij gemeenten neergelegd. Er is niet altijd goed nagedacht over hoe de gemeenten die taken moeten uitvoeren en zij krijgen daar ook minder geld voor. Daarom kunnen gemeenten burgers niet altijd op een goede manier helpen. Dat leidt tot klachten van burgers over gemeenten. Het zorgt ervoor dat mensen er niet meer op vertrouwen dat de overheid er voor hen is. Politiek en bestuurders roepen dan vaak om ‘maatwerk’ om de problemen van burgers op te lossen. Maar maatwerk is geen oplossing voor slecht beleid. Als het beleid niet goed is, dan moet dát worden aangepakt. Het bedenken van beleid en de uitvoering daarvan moet gebeuren vanuit het belang van de burger: wat hebben burgers nodig en hoe maak je beleid dat via normale, begrijpelijke systemen kan worden uitgevoerd?



Als het misgaat tussen burgers en de overheid, helpt de Nationale ombudsman hen op weg. We komen op voor de belangen van burgers, en helpen overheden hun dienstverlening verbeteren. We luisteren naar de signalen en klachten van burgers over de overheid. Zodat we hen kunnen helpen. Tegelijk onderzoeken we waar het misgaat en hoe het beter kan. De Nationale ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig.

Reinier van Zutphen is de Nationale ombudsman. Achter hem staat een professionele organisatie met een grote groep specialisten. Reinier van Zutphen is sinds 2015 de Nationale ombudsman. Hij wordt benoemd door de Tweede Kamer voor een periode van 6 jaar. Per april 2021 is hij opnieuw voor 6 jaar benoemd. Hij is ook de Veteranenombudsman, voor veteranen die specifieke klachten hebben over de overheid.



Het instituut Kinderombudsman bestaat 11 jaar. De Kinderombudsman zorgt dat kinderrechten in Nederland worden nageleefd. Niet alleen door de overheid, maar ook door organisaties in het onderwijs, kinderopvang en zorg. Met voorlichting, onderzoeken en advies, wil de Kinderombudsman de positie van kinderen en jongeren in Nederland blijvend verbeteren. De belangen en belevingswereld van kinderen en jongeren nemen hierbij een belangrijke plek in.

Margrite Kalverboer is op 20 april 2016 benoemd tot Kinderombudsman. Per 1 april 2022 is haar tweede ambtstermijn begonnen.

Effectiviteit van ons werk

Als het misgaat tussen burger en overheid kan de Nationale ombudsman tussenbeide komen, bemiddelen of onderzoek instellen. Ook kan de ombudsman zelf besluiten om aandacht te geven aan structurele problemen.



**Klachten
en signalen
van burgers
in 2021**

29.919

Dit zijn er 4.279 meer dan in 2020.

Bereikbaar voor wie ons nodig heeft

Ook de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman hadden in 2021 te maken met de gevolgen van de coronacrisis en de langdurige formatie. Veel klachten en signalen hebben te maken met de gevolgen van de coronamaatregelen. Door de coronabeperkingen hadden we minder persoonlijk contact met burgers, maar we bleven bereikbaar voor wie ons nodig had. Zo hielpen we zelfstandige ondernemers via een speciaal meldpunt, bleven we opkomen voor fysiek onderwijs voor kinderen en steunden we militairen die met quarantaineregels te maken kregen die hun inzetbaarheid bemoeilijkten.



In 2021 waren de vijf inhoudelijke thema's Armoede, Toegang tot voorzieningen, Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Leefbaarheid een belangrijk kader voor onderwerpen waar de Nationale ombudsman zichtbaarheid aan heeft gegeven.



Thema 1: Armoede

In 2021 stonden de nasleep van de kinderopvang-toeslagaffaire en het monitoren van de hersteloperatie door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) bovenaan de agenda van de Nationale ombudsman. Begin 2021 is het Kabinet-Rutte III afgetreden vanwege deze kwestie en werd een pakket verbetermaatregelen aangekondigd. Naast de toeslagenaffaire zorgde het coronavirus ook weer voor toenemende financiële problemen en oplopende armoede bij verschillende groepen burgers.

Veel signalen en klachten die in 2021 bij ons terechtkwamen, hadden uiteindelijk te maken met armoede. Mensen kunnen door veel oorzaken in armoede terechtkomen, denk aan minder inkomen door het verlies van een baan of omzet. Bijna een half miljoen Nederlandse huishoudens is arm. Daarbij zijn ook gezinnen met minderjarige kinderen.



Met name zzp-huishoudens en huishoudens met een niet-westerse achtergrond lopen risico hierop. En wie in armoede vervalt, kan steeds lastiger meedoen in de maatschappij. Juist deze mensen hebben een overheid nodig die met hen meedenkt. Uiteraard om problemen te voorkomen, maar ook om oplossingen te bieden waar mensen echt wat aan hebben. In de coronacrisis is het aantal mensen dat in armoede vervalt groter geworden en die groep zal niet zomaar kleiner worden. We zien bijvoorbeeld dat voor zorgpersoneel dat long-covid opliep nu ontslag dreigt. Dat is een kritisch moment.

Bij Q-koorts zagen we ook dat mensen die hun werk kwijtraakten, uiteindelijk in de bijstand belandden en soms hun huis kwijtraakten. We moeten ons afvragen of systemen, zoals de ziektewet, wel toereikend zijn voor deze nieuwe groepen. De overheid is aan zet om te zorgen dat iedereen mee kan doen.

Onderzoek in 2021

In 2021 onderzocht de Nationale ombudsman twee keer hoe de UHT klachten afhandelt. In het tweede rapport

'Klacht gegrond, maar geen oplossing'

(oktober 2021) constateerde de ombudsman dat de hersteloperatie van de kinderopvang-toeslagaffaire in zwaar weer verkeerde. De klachtafhandeling van de UHT is tijdens de periode van het onderzoek tekortgeschoten. Zo was er sprake van flinke achterstanden en werden de wettelijke behandeltermijnen in meer dan een kwart van de gevallen overschreden. De Nationale ombudsman blijft de klachtbehandeling van de UHT continu monitoren.



Thema 2: Toegang tot voorzieningen

De Nationale ombudsman constateert al langer dat de toegang tot allerlei voorzieningen op het gebied van wonen, zorg en ondersteuning vaak niet aansluit bij de leefwereld en de behoefte van de burger. Juist die burgers die meerdere soorten voorzieningen en hulp nodig hebben, ervaren te veel drempels en krijgen vaak geen of te weinig goede ondersteuning. Met de gevolgen van de coronacrisis is de toegang tot voorzieningen in 2021 vaak nog lastiger geworden. Vaak weten burgers ook niet waar zij recht op hebben.



De overheid vraagt mensen mantelzorger te worden waardoor andere mensen langer zelfredzaam blijven en geen of minder zorg nodig hebben. Maar regelingen vanuit de overheid die mantelzorgers

daarbij moeten helpen, zijn soms zo ingewikkeld dat het vaak niet lukt. Zo haken mantelzorgers noodgedwongen af. En is de conclusie straks: de regeling bleef onderbenut. De echte vraag is dan: Waarom lukt het niet de toegang tot deze voorzieningen zo in te richten dat er wel gebruik van wordt gemaakt? Zijn we bang dat het te duur wordt? Zijn we bang voor misbruik? Of zijn we vergeten dat die voorziening er was om mensen verder te helpen?

Onderzoek in 2021

In 2021 heeft de Nationale ombudsman nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de mantelzorgers. Als vervolg op het rapport

‘Blijvende zorg’

(2020) voerde hij in 2021 gesprekken met mantelzorgers, belangenorganisaties, cliëntenondersteuners, wetenschap en overheid. Conclusie: De manier waarop mantelzorg is geregeld, sluit nog altijd niet goed aan bij wat er daadwerkelijk nodig is. De Nationale ombudsman roept gemeentebesturen op om hun ambtenaren te laten experimenteren met werken vanuit het gezichtspunt van mantelzorgers.

Thema 3: Fundamentele rechten

In de Nederlandse rechtsstaat moet ook de overheid zich houden aan wet- en regelgeving. Dat betekent dat burgers rechten en vrijheden hebben die instanties en overheden, zoals de politie of gemeenten, niet zomaar mogen beperken of afpakken. Toch gaat dit wel eens mis, bijvoorbeeld als er sprake is van inbreuk op vrijheid en veiligheid. Of wanneer de overheid haar geweldsmonopolie niet op de juiste wijze uitoefent. De Nationale ombudsman heeft in 2021 onderzoek gedaan naar klachten van burgers omtrent bescherming van fundamentele rechten.

Onderzoek in 2021

In 2021 publiceerde de ombudsman het rapport

‘Verkleurde beelden’

waarin hij stelt dat heel weinig mensen die zich etnisch geprofileerd voelen, daarover een klacht indienen. Het rapport geeft een kader hoe instanties met klachten over etnisch profileren moeten omgaan. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gaat samen met de minister van Justitie en Veiligheid en in overleg met de Nationale ombudsman in 2022 verder uitvoering geven aan aanbevelingen uit het onderzoek.



Thema 4: Participatie en invloed

Participatie van burgers is nu nog te vaak 'een vinkje' voor overheden. Als er een participatiemogelijkheid is geboden, dan vindt de overheid het al snel goed. Maar waar het om gaat, is dat mensen in een zo vroeg mogelijk stadium echt gehoord worden en hun mening kunnen geven. Besluiten van de overheid worden beter als burgers betrokken zijn en invloed hebben. Tegen burgers, adviesraden en belangengroepen zou de Nationale ombudsman willen zeggen: Word geen vinkje! Zorg dat er echt naar je geluisterd wordt. De ervaring en inzichten van burgers zijn van belang om duidelijk te maken wat wel werkt en wat niet. Zorg er bijvoorbeeld voor dat gemeenten ook die mensen betrekken die uit zichzelf minder makkelijk kunnen meepraten. Als participatie echt lukt, dan zijn burger en overheid van toegevoegde waarde voor elkaar.



Onderzoek in 2021

De afgelopen jaren zijn meerdere taken van de rijksoverheid naar gemeenten gegaan, waaronder de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet. De Nationale ombudsman is in november 2021 gestart met het opzetten van onderzoek naar de

decentralisaties vanuit burgerperspectief:

hoe kan de burger invloed uitoefenen op beleid en uitvoering? En heel belangrijk: wat zijn de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op zijn of haar eigen situatie? En wordt daar daadwerkelijk gehoor aan gegeven? Klachten over organisaties waaraan gemeenten taken hebben uitbesteed, zijn ook onderdeel van het hierboven genoemde onderzoek naar de decentralisaties vanuit burgerperspectief. Per domein (Wmo, Participatiewet, Jeugdzorg) kijkt de ombudsman naar de klachtafhandeling en bespreekt dit met gemeenten en lokale ombudsmannen.



Thema 5: Leefbaarheid

Er is meer oog nodig voor de gevolgen van menselijk ingrijpen in onze leefomgeving. Dat laten de problemen in het gaswinningsgebied in Groningen en Drenthe zien. Ook Limburg, dat kampt met de naweeën van de mijnbouw en met overstromingsproblemen, illustreert dit goed. Het is nu vaak onduidelijk wat de langjarige effecten zijn op de leefbaarheid in het betreffende gebied. Weten burgers vanaf het begin wat er gaat gebeuren, wat de gevolgen zijn en waar zij terecht kunnen als er problemen ontstaan? Waar is de overheid wel en niet verantwoordelijk voor? Niemand schiet er iets mee op als de overheid deze vraag pas stelt nadat er problemen zijn ontstaan. De ernst en urgentie van de schadeafwikkeling is inmiddels duidelijk. Nu is het tijd voor concrete daden en snelheid!

Onderzoek in 2021

Zonder twijfel vergde één dossier in 2021 de meeste aandacht en inspanning van de Nationale ombudsman: de gevolgen van de gaswinning in Groningen en Drenthe. In 2021 publiceerde de ombudsman een uitgebreide reconstructie in het rapport

'Verscheurd vertrouwen'

Conclusie: De Nationale ombudsman heeft in 2017 zes aanbevelingen gepresenteerd die onvoldoende zijn opgevolgd. Ook in 2022 blijft de Nationale ombudsman het dossier Groningen nauwlettend volgen.



Caribisch Nederland

Bewoners van Bonaire, Sint Eustatius en Saba kunnen sinds 2010 bij de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman terecht als zij klachten hebben over de overheid. Vanaf 2012 is het ook mogelijk een klacht in te dienen over het lokale bestuur: de openbare lichamen.

Spreekuren op de eilanden

Het coronavirus heeft ook in 2021 gevolgen gehad voor de spreekuren die normaal gesproken twee tot drie keer per jaar op de eilanden plaatsvinden. Alleen vlak na de zomer in 2021 heeft de Nationale ombudsman samen met de Kinderombudsman vier spreekuren kunnen houden op Bonaire.



Het team van de ombudsman behandelde ruim 80 vragen en klachten. Burgers konden bij de spreekuren ook in het Papiaments terecht. Fysieke aanwezigheid op de eilanden blijkt nog steeds nodig om mensen in een kwetsbare positie te bereiken. Het aantal klachten dat digitaal is binnengekomen (145) is ongeveer gelijk aan het aantal in 2020.



Aandachtspunten in 2021

- Lange behandelingsduur klachten
- Klachtbehandeling door het Korps Politie Caribisch Nederland
- Armoedebestrijding in Caribisch Nederland
- Vluchtelingenproblematiek
- Kopzorgen van Caribische studenten

Internationaal

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om ook op internationaal niveau kennis te delen met collega-ombudsmannen. Door kennis te delen tussen de verschillende internationale ombudsfuncties, kunnen burgers, ook de burgers in Nederland, nog beter worden geholpen. Meestal gebeurt dat door middel van internationale bezoeken. Naast kennis uitwisselen, de onderlinge band onderhouden, is ook poolshoogte nemen van de lokale situatie een reden van bezoek. Ook in 2021 heeft de Nationale ombudsman daarom diverse internationale bezoeken afgelegd. Door corona waren dit er minder dan andere jaren. Een aantal bezoeken is omgezet naar een digitale bijeenkomst of overleg.

- *Bezoek **Brussel**: ontmoeting nieuwe federale ombudsmannen van België
- *Bezoek **Manchester**: internationale ombudsconferentie
- *Bezoek **Sint Maarten**: bepreken rapport Kopzorgen van Caribische studenten



Bij alles wat er speelt in de wereld moeten we blijven kijken naar de rechten van ieder kind. Juist nu! Armoede, de ontplofte huizenmarkt, oorlog in het thuisland, de toeslagenaffaire, corona, de aardbevingen in Groningen... Alles met grote gevolgen voor veel kinderen.

Ieder kind heeft recht om betrokken te worden bij beslissingen over zijn leven om goed en veilig op te mogen groeien. De Kinderombudsman blijft daarom opkomen voor de rechten van kwetsbare kinderen. Zowel voor, als achter de schermen. Onze boodschap is en blijft: geef kinderen invloed op hun toekomst!

Wij werken hard aan een betere naleving van het Kinderrechtenverdrag in Nederland. Niet alleen staan kinderrechten onder druk. Te vaak lopen we er tegenaan dat de belangen van kinderen helemaal geen rol spelen bij beslissingen die hen aangaan. Voor de Kinderombudsman is het cruciaal de mening, belangen en belevingswereld van jongeren zichtbaar te maken en hen actief invloed te geven.



**kinder
ombudsman**

Het hart van het werk van de Kinderombudsman is het ombudswerk: het beoordelen en onderzoeken van meldingen van volwassenen en kinderen over kinderrechten die in het geding zijn. Bij het merendeel van deze contacten vragen zij om hulp of informatie over de meest uiteenlopende onderwerpen. Ze dienen ook klachten in over individuele situaties, waarbij mogelijk kinderrechten zijn geschonden. Onderzoek moet aantonen of daar inderdaad sprake van is.



Ook in 2021 lag de focus van de Kinderombudsman voor een groot deel op de effecten van de coronamaatregelen op kinderen en jongeren. De verschillende lockdowns hebben veel impact gehad op hen. Door de schoolsluitingen, online onderwijs, het niet kunnen uitgaan, en daarmee het gemis aan sociaal contact en sociale structuur. De Kinderombudsman maakt zich grote zorgen over de fysieke en mentale gezondheid van jongeren als gevolg van deze langdurende crisis. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat de schade aan hun

ontwikkeling door eerdere schoolsluitingen groot is. Vooral voor kinderen en jongeren in een kwetsbare positie. Er zijn zorgen over de korte en lange termijn-effecten. Kinderen en jongeren hebben leervertraging opgelopen, met als mogelijk gevolg een groeiende kansenongelijkheid en voortijdige schooluitval. De Kinderombudsman heeft hiervoor het afgelopen jaar voortdurend aandacht gevraagd als ook voor het open houden van scholen.

Ombudswerk in cijfers



Aantal zaken
in 2021

2.169 Dit zijn er 177
meer dan in 2020.

Onderwerpen: Gezag en omgang
Jeugdhulp Coronavirus
Onderwijs Overig

Wie nam er contact op met de Kinderombudsman?

In 2021 namen 1.896 mensen contact op. Dit waren ouders (1.312), professionals (204), kinderen (113) en 267 andere mensen (onder meer directe familie zoals grootouders, broers en zussen. Maar ook bekenden uit het netwerk van jongeren, zoals vrienden of burens).



Sinds de inwerkingtreding van de Veteranenwet in 2014 gaat de Nationale ombudsman ook over de taken én verantwoordelijkheden van de Veteranenombudsman. In die rol behandelt hij klachten van veteranen.

Daarnaast heeft de Veteranenombudsman de taak om de regering en de Tweede Kamer te informeren over zijn bevindingen. De Veteranenombudsman is onafhankelijk en niet verbonden aan het ministerie van Defensie. Als Veteranenombudsman kijken wij mee of overheidsinstanties veteranen correct bejegenen. Dit doen we ook voor privaatrechtelijke organen die zich bezighouden met (de zorg voor) veteranen. Anderen kunnen ook een klacht indienen namens een veteraan, bijvoorbeeld een partner, ouder of kind.

Het team van de Veteranenombudsman doet onderzoek. Hierover schrijven we brieven en rapporten aan bewindspersonen met een oordeel en/of bevindingen van de Veteranenombudsman. Deze brieven en rapporten staan ook op de website van de Nationale ombudsman.



**veteranen
ombudsman**



Onderzoek in 2021

De Veteranenombudsman heeft in januari 2021 een onderzoek gepubliceerd over

de behandelingsduur van letselschadeclaims

door het ministerie van Defensie. Veteranen die tijdens een uitzending psychische of lichamelijke letselschade hebben opgelopen, kunnen na het traject voor het vaststellen van het Militair Invaliditeitspensioen en het bereiken van de medische eindtoestand een verzoek indienen voor volledige schadevergoeding van eventuele restschade. Deze procedure bij het ministerie van Defensie duurt vaak jaren en dit zorgt voor veel stress en onzekerheid bij veteranen. De Veteranenombudsman ontvangt over deze lange behandelingsduur regelmatig klachten. Sommige veteranen beschrijven het contact met het ministerie zelfs als een gevecht.

Waarover wordt geklaagd?

Het aantal verzoeken en klachten van veteranen bij de Veteranenombudsman neemt structureel toe. In 2021 zijn er 332 verzoeken en klachten behandeld. Ingediende klachten gaan soms over meerdere onderwerpen (klachtonderdelen) en hebben soms betrekking op meerdere instanties.

Aantal klachten en signalen van veteranen en/of hun relaties in 2021



332

Dit zijn er 32
meer dan in 2020.



De klachten gingen over:

- Inkomensvoorzieningen
- Geneeskundige voorzieningen
- Erkenning
- Nazorg
- Schuldenproblematiek
- Behandeltermijn
- Overig
- Corona

Ombudsman voor gemeenten, provincies en waterschappen

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman voor driekwart van de gemeenten en alle provincies en waterschappen. In 2021 vervulde de Nationale ombudsman de ombudsfunctie voor 263 van de 352 gemeenten, en van hun gemeenschappelijke regelingen. In 2021 ontvingen we bijna 6.000 klachten en vragen over lokale overheden, waarvan ruim 5.000 over gemeenten. Gemeenten vormen daarmee de grootste groep waarover de Nationale ombudsman klachten ontvangt.



Aantal klachten in 2021

- Over gemeenten: **5.003**
- Over gemeenschappelijke regelingen: **742**
- Over lokale overheden divers: **189**

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

Kinderombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
kinderombudsman.nl

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

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