nationale ombudsman

veteranen ombudsman

kinder ombudsman

Ombudsagenda 2023

Januari 2023

Inhoudsopgave

Inleiding **3**

1 Fundamentele Rechten **5**
Huisvesting: huisvestingsbeleid en verplichtingen overheid 5
Migratie: asielprocedure en opvang 6
Ontnemen vrijheid: vrijheidsontneming en klachten 6
Kinderrechten: VN kinderrechtenverdrag en kinderrechtentoets 7

2 Armoede **8**
Schuldhulpverlening: toegang tot schuldhulpsanering en knelpunten 8
Sociale minima: statushouders, jongeren in de bijstand en Wajongers 9
Kinderarmoede: geldstress en ontwikkeling 9

3 Toegang tot voorzieningen **10**
Toegang tot zorg: burgers in kwetsbare posities 10
Toegang tot zorg: burgers in kwetsbare posities 11
Passende regie en ondersteuning: mensen in kwetsbare positie en hulp vragen 11
Jeugdhulp en bescherming: complexe problematiek en verbeteren van toegang 12
Kindermishandeling en Huiselijk geweld: vroegtijdige signalering en bewustzijn 12

4 Participatie en invloed **14**
Participatie en invloed in het sociaal domein 14
Participatie en invloed #Hoedan? 15
Het Beste Besluit voor het Kind 15

5 Leefbaarheid **16**
Gevolgen gaswinning: schade- en versterkingsaanpak 16
Klimaatverandering: gevolgen voor de burger 17
Omgevingswet: burgers voorbereiden 17

6 Levensloop en ontwikkeling **18**
Inclusief onderwijs: gelijke kansen 18
Intergenerationele overdracht van problemen: ontwikkelingsbelang kinderen 18
Onderzoek naar sociale (on)veiligheid in Caribisch Nederland 19

Inleiding

De onderwerpen waar de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman in 2023 extra aandacht aan willen besteden, staan op de Ombudsagenda. Zo weten burgers, kinderen, veteranen, professionals, journalisten, ambtenaren en politici wat ze van de ombudsmannen kunnen verwachten. Op de website www.nationaleombudsman.nl en www.kinderombudsman.nl wordt de Ombudsagenda bijgehouden, zodat te zien is wat de status is van de verschillende activiteiten. Op de Ombudsagenda staan naast nieuw op te starten onderzoeken ook terugblikken op eerdere onderzoeken, aanbevelingen en andere activiteiten.

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman merken dagelijks dat volwassenen en kinderen de overheid (en andere organisaties) hard nodig hebben in hun leven. Bijvoorbeeld om onderwijs, zorg, ondersteuning of een uitkering te krijgen. Maar ook om hun recht om te participeren in beleid, wetgeving of uitvoering uit te kunnen oefenen. Bijvoorbeeld door te demonstreren en/of invloed te hebben op plannen van de overheid in hun directe leefomgeving. Hoewel het vaak goed gaat, weten burgers, kinderen, veteranen en overheid elkaar niet altijd goed te vinden, waardoor er problemen ontstaan. Dat komt onder andere omdat de overheid complex is geworden: procedures zijn ingewikkeld en mensen weten niet waar zij terechtkunnen met hun hulpvraag. De overheid heeft daarnaast ook niet altijd oog voor alle burgers en bereikt sommige groepen niet die wel hulp van de overheid kunnen gebruiken. Jaarlijks ontvangen de ombudsmannen samen zo'n 30.000 klachten en signalen.

Waar overheidstaken worden uitgevoerd, ongeacht door wie, is er een rol voor de ombudsmannen. Om burgers, kinderen en veteranen op weg te helpen en de overheid of andere organisaties aan te spreken. Als het misgaat tussen de burger, kinderen, veteranen aan de ene kant en de overheid of andere organisaties aan de andere kant, kunnen de ombudsmannen tussenbeide komen, bemiddelen of onderzoek instellen. Ook kan de ombudsman op eigen initiatief structurele problemen aandacht geven. De Kinderombudsman heeft daarnaast als taak om kabinet en parlement te adviseren over de naleving van de rechten van kinderen. De Veteranenombudsman let er in het bijzonder op dat veteranen de erkenning, zorg en informatie krijgen waar zij recht op hebben.

In 2023 richten de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman zich in de Ombudsagenda op de volgende zes thema's: Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Toegang tot voorzieningen, Armoede, Leefbaarheid en tot slot Levensloop en ontwikkeling. Ieder thema kent voor het eerst meerjarenprogramma's.

De eerste vijf thema's stonden ook op de Ombudsagenda 2022. Op de Ombudsagenda van 2023 introduceren we een nieuw thema: Levensloop en ontwikkeling. Het is bekend dat grote problemen, zoals bijvoorbeeld armoede, generaties lang aan elkaar kunnen worden overgedragen. Het is daarom van belang voor de ontwikkeling van kinderen en de rol die hun ouders daarin hebben (met of zonder hulp van de overheid), de vicieuze cirkel van overdracht van problemen te doorbreken. In dit thema staan dan ook een gezonde ontwikkeling van kinderen en het doorbreken van problemen van mensen in verschillende levensfases centraal.

Een belangrijke gezamenlijke activiteit van alle drie de ombudsmannen op de Ombudsagenda 2023 is een onderzoek naar de verschillende hersteltrajecten van de overheid van de afgelopen jaren. Hierbij staat de vraag centraal: wanneer is er sprake van definitief herstel en wanneer is een schadezaak daadwerkelijk naar tevredenheid van de burger, het kind, of de veteraan afgerond? Er lopen momenteel verschillende grote hersteltrajecten waarin de overheid (grote) groepen burgers, kinderen en veteranen en ondernemers moet compenseren voor materiële en immateriële schade die zij hebben geleden. De compensatieregelingen kennen grote verschillen, maar in alle hersteltrajecten geldt dat de overheid het perspectief van de burger, het kind, de veteraan en de ondernemer centraal moet stellen.

We onderzoeken óf en hoe de overheid leert van ervaringen die worden opgedaan in de lopende hersteltrajecten. Maar ook of de overheid leert van de ervaringen uit eerder afgesloten hersteltrajecten. Alleen dán kan de overheid behoorlijk en naar tevredenheid van burgers, kinderen, veteranen en ondernemers schade compenseren.

Nationale ombudsman
Kinderombudsman
Veteranenombudsman

1 Het thema Fundamentele Rechten

De Nationale ombudsman beschermt en bevordert mensenrechten en fundamentele vrijheden en daarmee geeft hij invulling aan beginsel 5 van de Venice Principles[1]. Hij heeft hierbij bijzondere aandacht voor burgers die, in relatie tot de overheid, in een kwetsbare situatie verkeren.

De rechten uit de Veteranenwet zijn fundamentele rechten. De Veteranenombudsman bevordert de naleving van deze rechten inclusief erkenning, waardering en bijzondere zorg voor veteranen en/of relaties.

De rechten uit het Kinderrechtenverdrag zijn ook fundamentele rechten. De Kinderombudsman bevordert de naleving van deze rechten.

Voor de ombudsmannen staat centraal dat fundamentele (kinder)rechten door de overheid gerespecteerd moeten worden. Dat betekent onder meer dat de overheid zich aan de wet en internationale en regionale mensenrechtenverdragen moet houden en de vrijheden en rechten van burgers en kinderen moet respecteren, beschermen en verwezenlijken. Opvang van vluchtelingen, woningnood, demonstraties of politiegeweld raken aan fundamentele rechten van burgers en zetten deze onder druk. In de maatschappij blijven deze fundamentele rechten heel belangrijk, ongeacht leeftijd, gender, afkomst, seksuele voorkeur, religie, politieke overtuiging, fysieke of mentale beperking en sociaaleconomische status in relatie tot overheidshandelen.

De ombudsmannen richten zich binnen dit thema op de volgende speerpunten: Huisvesting, Migratie en Vrijheidsontneming. De Kinderombudsman richt zich daarnaast ook op het recht van kinderen op inclusief (en passend) onderwijs, (jeugd) zorg en bescherming en het recht op een goede levensstandaard. Op de agenda staan de volgende activiteiten:

Programma Huisvesting

Het meerjarenprogramma Huisvesting heeft als doel om in de komende jaren een mensenrechtelijk en kinderrechtelijk kader te bieden waarmee vraagstukken van burgers en kinderen over huisvesting kunnen worden afgewogen en geduid. Dit doen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman door de eisen aan huisvestingsbeleid en de verplichtingen van de overheid vanuit kinderrechten en mensenrechtenperspectief expliciet te benoemen.

- Begin 2023 is het onderzoek van beide ombudsmannen naar huisuitzettingen van gezinnen in kwetsbare situaties afgerond. Dit onderzoek kijkt naar huisuitzettingen als gevolg van betaalachterstanden, het veroorzaken van overlast en drugscriminaliteit. In 2023 zullen wij vervolgens onderzoeken of de voorstellen die wij hebben gedaan voor verbetering door de overheid zijn opgevolgd. Als dat onvoldoende is gedaan, zullen we de overheid daarop aanspreken.
- In 2023 start er ook een (vervolg)onderzoek naar huisuitzettingen van gezinnen als gevolg van sloop- en renovatietrajecten.

1 Op 15 maart 2019 nam de Venetië Commissie (een adviesorgaan van de Raad van Europa) de Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution (the "Venice Principles") aan. Deze 25 beginselen geven het belang van een ombudsmaninstituut aan en beschrijven de criteria waaraan het instituut moet voldoen.

Programma Migratie

In het kader van het meerjarenprogramma Migratie doen we de komende jaren vooral activiteiten op gebied van opvang van vluchtelingen. Het gaat om de noodopvang van evacués uit Afghanistan, de situatie van (al dan niet minderjarige) vluchtelingen bij de aanmeldcentra, (crisis)noodopvang, de reguliere opvang en de opvang in de vluchtelingenkampen in Griekenland (samen met de Griekse ombudsman) en de aanhoudende problemen in de asielketen.

- In 2023 gaan we een onderzoek doen naar knelpunten in de asielketen. Dit onderzoek zullen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman gezamenlijk uitvoeren.
- De Kinderombudsman richt zich in 2023 in het bijzonder op de implementatie van het belang van het kind in de asielprocedure.

Programma Ontnemen vrijheid

Binnen het meerjarenprogramma Ontnemen vrijheid willen de ombudsmannen een kader ontwikkelen waarbinnen vraagstukken rondom vrijheidsontneming zullen worden onderzocht. Dat kader zullen we baseren op de eisen die aan vrijheidsontneming worden gesteld en de verplichtingen en onthoudingen van de overheid die daaraan verbonden zijn. Het kader biedt handvatten om klachten over dit onderwerp meer gelijk te behandelen.

- In 2023 zullen we een onderzoek uitvoeren naar de knelpunten die illegaal in het Caribisch deel van het Koninkrijk verblijvende vreemdelingen ervaren als zij in vreemdelingenbewaring zitten. Dit doen we in samenwerking met de ombudsmannen van St. Maarten en Curaçao. Het onderzoek is op 15 december 2022 geopend.

- In 2021 heeft de Veteranenombudsman een onderzoek ingesteld naar veteranen in detentie. In het rapport *Toegang tot veteranenzorg achter slot en grendel*, heeft hij de overheid een aantal aanbevelingen gedaan. We krijgen signalen dat de zorg voor deze groep veteranen nog steeds niet goed op orde is. Daarom gaat de Veteranenombudsman in 2023 de opvolging van deze aanbevelingen monitoren en - waar nodig - de naleving van de aanbevelingen stimuleren.

Programma Kinderrechten

Het is de taak van de Kinderombudsman om de kinderrechten uit het VN Kinderrechtenverdrag na te leven.

- In 2023 zal de Kinderombudsman zich in dat kader voornamelijk bezighouden met de aanbevelingen van het Kinderrechtencomité aan Nederland over hoe kinderrechten nog beter kunnen worden nageleefd.
- In 2023 zal de Kinderombudsman ook verder gaan met het implementeren van de kinderrechtentoets bij de totstandkoming van wetgeving en beleid (CRIA) en bij de evaluatie van wetgeving en beleid (CRIE). Dit zal de Kinderombudsman doen door bewustwordingsactiviteiten zoals voorlichting en door middel van beïnvloeding.

2 Het thema Armoede

De Nationale en de Veteranenombudsman agenderen knelpunten in de uitvoering en regelgeving zodat sociale voorzieningen de mensen bereiken mensen die de overheid het hardst nodig hebben voor hun bestaanszekerheid. Daarnaast vraagt de Nationale ombudsman bijzondere aandacht voor (het voorkomen van) problematische schulden, het behoorlijk invorderen door de overheid en een goede en toegankelijke schuldhulpverlening.

De Kinderombudsman stimuleert dat kinderarmoede integraal wordt aangepakt op alle terreinen die voor de ontwikkeling van een kind belangrijk zijn.

In 2022 constateerde de Nationale ombudsman dat steeds meer mensen die op of rond het sociale minimum leven in de knel komen. Door de dalende koopkracht ervaren steeds meer burgers in Nederland financiële zorgen. Het leven is voor een grote groep burgers (te) duur geworden. Het sociaal minimum is niet toereikend. Ook met de energietoeslag en de verhoging van de minimumlonen zijn de problemen naar verwachting in 2023 nog niet voor iedereen opgelost. De ombudsmannen geven daarom voortdurend aandacht aan burgers die financiële problemen hebben en afhankelijk zijn van de overheid. Zij richten zich in 2023 vooral op armoede(bestrijding), schuldhulpverlening en integrale aanpak van kinderarmoede.

Programma Schuldhulpverlening

Het meerjarenprogramma Schuldhulpverlening loopt sinds 2016. In dat jaar bracht de Nationale ombudsman het rapport Burgerperspectief op schuldhulpverlening uit en sindsdien blijft hij het

onderwerp nauwgezet volgen. De afgelopen jaren publiceerde hij rapporten over knelpunten die burgers ervaren bij schuldhulpverlening, toegang tot wettelijke schuldhulpsanering en schuldhulpverlening voor zzp'ers. Schuldhulpverlening is een onderwerp dat de Nationale ombudsman voorlopig niet loslaat. In 2023 gaat hij zich daarom richten op de vroegtijdige signalering.

- Sinds 2021 hebben gemeenten een nieuwe wettelijke taak gericht op de preventie van schulden: vroegsignalering. Door het ontvangen van signalen over betalingsachterstanden kunnen zij inwoners met geldzorgen in een zo vroeg mogelijk stadium bereiken en hulp aanbieden. Hiermee kunnen betaalachterstanden, problematische schulden en huisuitzettingen worden voorkomen. De ombudsman vraag zich af in hoeverre gemeenten inwoners met financiële problemen voldoende weten te bereiken met vroegsignalering. In 2023 starten we met een onderzoek naar de eventuele knelpunten die spelen.
- Daarnaast wil de ombudsman bekijken in hoeverre hij de komende periode een bijdrage kan leveren aan het opzetten van (vroegsignalering in het kader van) schuldhulpverlening in Caribisch Nederland.

Programma Sociale minima

In het meerjarenprogramma Sociale minima is bij drie groepen burgers in kwetsbare posities (statushouders, jongeren in de bijstand en Wajongers) onderzocht tegen welke knelpunten zij in de praktijk aanlopen. De Nationale ombudsman heeft in zijn rapporten aanbevelingen voor verbetering gedaan. Op basis van deze drie onderzoeken heeft de ombudsman in het najaar van 2022 een visie voor een meer actieve en sociale overheid gepubliceerd.

- In 2023 gaat de ombudsman de opvolging van de aanbevelingen uit de drie rapporten nauwgezet monitoren en waar nodig activiteiten ondernemen om naleving ervan te stimuleren.

Programma Kinderarmoede

Een groeiend aantal gezinnen heeft te maken met geldproblemen en armoede. Door armoede wordt een kind op alle vlakken van zijn leven beperkt in zijn ontwikkeling. Kinderen kunnen last hebben van geldstress thuis. Bijvoorbeeld omdat ouders door geldzorgen minder aandacht voor hen hebben. Ook zijn kinderen over het algemeen minder tevreden over hun leven op school, in de buurt en kan armoede het aangaan van sociale contacten moeilijker maken. Kinderen in armoede hebben daarom over het algemeen een minder goed toekomstperspectief. Deze punten bleken uit het onderzoek 'Alle kinderen kansrijk' dat de Kinderombudsman in 2017 deed en waar wij sindsdien opvolging aan geven. De aanpak van armoede was de afgelopen jaren vooral gericht op voorzieningen. De Kinderombudsman vindt dat niet genoeg. Zij wil dat armoedebeleid zich richt op alle levensdomeinen waarop kinderen belemmerd worden in hun ontwikkeling. Bij het Rijk en bij gemeenten moet een integrale aanpak voor kinderarmoede komen.

- In 2023 bouwen we hierop voort. Dat doen we door onder andere het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) te adviseren over verdere uitwerking en implementatie van twee programma's van het ministerie van SZW: het Nationaal Plan Kindergarantie en de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden.

3 Het thema Toegang tot voorzieningen

Alle burgers hebben toegang tot de producten, diensten en/of middelen van de overheid waar zij recht op hebben. Deze moeten van goede kwaliteit zijn. De Nationale en de Veteranenombudsman geven aan waar burgers in kwetsbare posities in de knel komen en waar de toegang stokt. Waar mogelijk geven zij oplossingsrichtingen aan voor de betrokken instanties. Zij roepen hen op om voor iedereen bereikbaar te zijn, vraaggericht te werken, samen te werken en burgers proactief, tijdig en adequaat te helpen en te informeren.

De Kinderombudsman stimuleert een adequaat zorgsysteem dat voor alle kinderen passend, beschikbaar, toegankelijk en van goede kwaliteit is. In het bijzonder voor de meest kwetsbare kinderen met een complexe zorgvraag.

Burgers krijgen steeds moeilijker contact met overheden en uitvoeringsorganisaties. Ook lopen zij aan tegen steeds langere wachttijden en meerdere wachttijden per aanvraag. De overheid kijkt voor oplossingen naar de mogelijkheden van digitale diensten en naar wat de burger zelf kan doen. Er wordt hierbij te snel uitgegaan van de 'zelfredzaamheid' en de 'eigen kracht' van de burger. Wij zien op basis van de klachten die binnenkomen en eerdere onderzoeken van de Nationale ombudsman, dat het voor veel burgers nog steeds lastig is om aanvragen te doen voor voorzieningen. Vooral als iemand meer en langlopende voorzieningen nodig heeft. Dan heeft de burger te maken met verschillende loketten, digitale systemen, wetten en regels. De ombudsmannen zullen zich de komende jaren richten op: toegang tot zorg, eerste toegang tot de overheid, passende regie en ondersteuning en op jeugdhulp en - bescherming.

Programma Toegang tot zorg

In het meerjarenprogramma Toegang tot zorg zullen we bekijken of de burger toegang heeft tot passende zorg en ondersteuning. Waar loopt de burger tegenaan als hij een aanvraag wil doen voor zorg en ondersteuning? We hebben in eerdere rapporten, zoals Zorgen voor burgers (2018), de afgelopen jaren knelpunten gesignaleerd. De toegang tot zorg lijkt echter alleen maar moeilijker te worden, terwijl de vraag naar zorg en hulp groter wordt. Ondertussen komt er meer aandacht voor 'je gezond voelen' en positieve gezondheid. Dat vraagt van mensen dat ze in staat zijn hun manier van leven aan te passen, dat mensen weten wat ze zelf kunnen oplossen en waar zij hulp en zorg voor kunnen inroepen. Dit vraagt veel van hen. Burgers in kwetsbare posities komen hiermee misschien (nog meer) in problemen.

Voorbeeld hiervan zijn mantelzorgers van veteranen. Door mantelzorg ontstaan er soms spanningen in de thuissituatie van de mantelzorger en zorgen om onderdak, schulden en begeleiding in zorg(trajecten) van een veteraan. Mantelzorgers kunnen alleen zorg blijven verlenen als zij voldoende ondersteuning krijgen. Defensie verwijst deze mantelzorgers naar de gemeente. De mantelzorgondersteuning vanuit de gemeente is in deze gevallen echter ontoereikend gebleken omdat hij niet voldeed aan de eisen uit de Veteranenwet 2014. Deze eisen zien onder andere toe op de bijzondere zorgplicht van de overheid voor veteranen en relaties van veteranen zoals partners, ouders en kinderen.

- In 2023 zal de Veteranenombudsman door gesprekken met veteranen en mantelzorgers, belangenorganisaties, maatschappelijk werk en defensie onderzoeken of de ondersteuning van mantelzorgers van veteranen geborgd is zoals bedoeld in de Veteranenwet 2014.

Programma Eerste toegang tot de overheid

In dit meerjarenprogramma onderzoeken we hoe de overheid borgt dat iedere burger toegang heeft tot de overheid. Dan gaat het om basale, algemene diensten die de burger als eerste nodig heeft als hij of zij toegang wil tot voorzieningen van de overheid. Het gaat dan bijvoorbeeld om bereikbaarheid en contactmogelijkheden voor informatie en aanvragen, en de basisregistratie personen (BRP). Mensen maken zich zorgen over een terugtrekkende overheid. Steeds meer diensten werken met digitale toegang. Maar er zijn en blijven groepen burgers – zoals senioren - voor wie het lastig is om digitaal Maar er zijn en blijven groepen burgers - zoals senioren - voor wie het lastig is om digitaal hun zaken te regelen.

- In 2023 voeren we een terugblikonderzoek uit op basis van de aanbevelingen uit ons rapport Hoezo MijnOverheid uit 2017. Mede op basis daarvan zullen we in 2023 ook kijken naar de (mogelijke) uitwerking van ontwikkelingen, nieuw beleid en wet- en regelgeving op het gebied van (digitale) toegang van de overheid voor de burger.

Programma Passende regie en ondersteuning

In dit meerjarenprogramma monitoren we wat de consequenties zijn voor de burger van verschuivende regie voor de toegang tot voorzieningen. De overheid vraagt van burgers dat zij in toenemende mate regie voeren over hun eigen leven. In de zorg wordt bijvoorbeeld steeds meer verlangd dat de burger zelfstandig blijft wonen, ondersteunende financiering regelt en een zorgnetwerk onderhoudt. De overheid ondersteunt als dat niet meer lukt. Dat vraagt veel van mensen en het risico bestaat dat niet iedereen deze zelfregie kan waarmaken. Mensen in een kwetsbare positie lopen hierdoor extra risico. De overheid heeft een verantwoordelijkheid om burgers goed te informeren over mogelijkheden en hulp te bieden aan mensen die dat nodig hebben. Ook al kunnen of durven mensen soms niet om die hulp te vragen. Om die hulp te kunnen bieden is een proactieve overheid nodig waarbij onder andere gegevens tussen overheidsorganisaties kunnen worden gedeeld.

- In 2023 komt er een vervolgbijeenkomst in het kader van het onderzoek Onderbenutting van voorzieningen voor ouderen in financieel kwetsbare posities van de Nationale ombudsman uit 2022. Tijdens die bijeenkomst kijken we hoe de proactieve overheid vorm krijgt voor deze doelgroep.
- Tien jaar nadat de patiëntenvereniging Q-uestion zich voor het eerst tot de ombudsman wendde is er opnieuw aanleiding om een vervolgonderzoek te starten. Q-uestion geeft aan zich na al die jaren nog steeds niet erkend te voelen door de overheid. Ze voelen zich niet gehoord en wantrouwen de overheid. Ook geven ze aan dat niets of onvoldoende wordt gedaan met de inbreng van patiënten zelf waarbij zij aangeven wat hen wél zou helpen bij de verbetering van hun situatie. De ombudsman heeft daarom besloten in 2023 een vervolgonderzoek te starten naar de huidige situatie van Q-koortspatiënten.

Programma Jeugdhulp en bescherming

Jeugdhulp en de jeugdbescherming zijn en blijven in 2023 en de daaropvolgende jaren belangrijke onderwerpen. In totaal ontvangen jaarlijks zo'n 400.000 kinderen (ongeveer 10 procent van alle kinderen) een vorm van jeugdhulp. Daarbinnen is er een beperkte groep waarvoor de problemen complex zijn. Deze kinderen in gezinnen met complexe problemen krijgen niet tijdig passende hulp. De Kinderombudsman pleit in de eerste plaats voor het versterken van de positie van kinderen in alle wets- en beleidsvoorstellen, en om de belangen van kinderen voorop te stellen in alle besluiten die hen raken. Doel van het speerpunt jeugdhulp is het verbeteren van de toegang tot de jeugdhulp in het algemeen en specialistische jeugdhulp in het bijzonder, inclusief de jeugdbescherming.

In 2021 trokken de Kinderombudsman en de Nationale ombudsman samen op in de coalitie Samen Verder met de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, de Nederlandse Zorgautoriteit en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Deze coalitie richt zich op kinderen en hun gezinnen met complexe problematiek. De coalitie maakte een analyse van de complexe jeugdzorg en formuleerde drie doelen voor de complexe jeugdhulp.

- De Kinderombudsman zal in 2023 bij de opvolging van de doelen van de coalitie Samen Verder consequent blijven wijzen op de noodzaak om breder te kijken naar wat er aan de hand is met een kind in een gezin. Daarnaast zal de Kinderombudsman oproepen meer te investeren in kwaliteit en deskundigheid, in passende zorg en beschikbare plekken.
- In 2023 zullen er verschillende wetsvoorstellen en beleidsinitiatieven aan de orde komen die als doel hebben de jeugdzorg en -bescherming te verbeteren. De Kinderombudsman zal deze initiatieven bekijken vanuit de vragen of de rechten van het kind met de voorgestelde wets- of beleidswijziging beter gewaarborgd zullen worden, of het ontwikkelingsbelang van kinderen voorop staat én of kinderen een stem in de voorstellen hebben. Waar nodig zal de Kinderombudsman adviseren over deze wetsvoorstellen en beleidsinitiatieven.

Programma Kindermishandeling en Huiselijk geweld

Het algemene doel van dit programma is om de bescherming van kinderen en jongeren tegen kindermishandeling en huiselijk geweld te bevorderen. Dit gebeurt door kindermishandeling en huiselijk geweld vroegtijdig te signaleren, waarbij kinderen en jongeren in staat worden gesteld actoren te worden in hun eigen bescherming. Dat vraagt om hun betrokkenheid bij besluiten en maatregelen die impact hebben op hun leven. Ook vraagt het om het creëren van bewustzijn bij hen over wat een 'normale' opvoeding inhoudt. Dat maakt hen namelijk bewust van onveiligheid of mishandeling in de eigen situatie of die van klasgenoten en vrienden.

- De Kinderombudsman zal zich daarom in 2023 richten op het creëren van meer ruimte voor kinderparticipatie in de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarvoor zal de Kinderombudsman professionals vanuit verschillende sectoren handvatten bieden vanuit een

concreet kinderrechtelijk kader voor hoe zij kinderparticipatie op een betekenisvolle manier kunnen vormgeven in de stappen van de meldcode.

- Daarnaast zal de Kinderombudsman zich in 2023 inzetten om schoolbesturen bewust te maken van het belang van structurele voorlichting over kindermishandeling. En om alle actoren binnen scholen een concreet kader te bieden hoe zij het gesprek over kindermishandeling op inhoudelijke punten kunnen aangaan met kinderen en jongeren die het betreft.

4 Het thema Participatie en invloed

De Nationale en de Veteranenombudsman stimuleren dat de overheid burgers de kans geeft invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. De Nationale ombudsman heeft hierbij bijzondere aandacht voor het goed informeren en betrekken van burgers bij beslissingen die impact hebben op hun eigen situatie.

De Kinderombudsman stimuleert dat bij alle besluiten die impact hebben op het leven van kinderen, hun belangen op een juiste wijze worden onderzocht en meegewogen in besluiten. Kinderen worden hierbij actief betrokken.

Voor de drie ombudsmannen is het belangrijk dat (lokale) overheden burgers en kinderen de kans geven invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. Voldoende participatie en inspraak zijn ook van belang voor het draagvlak van overheidsbeleid en voor het vertrouwen van de burger in de overheid. Het is belangrijk te onderzoeken of betrokkenheid van burgers en kinderen in de praktijk goed (genoeg) functioneert.

Programma Participatie en invloed in het sociaal domein

Het programma Participatie en invloed in het sociaal domein heeft als doel om gemeenten die nog onvoldoende de ruimte bieden aan burgers om invloed uit te oefenen op de eigen situatie en/of beleid en uitvoering, te overtuigen hun processen en werkwijze te verbeteren.

- Begin 2023 ronden we het onderzoek af naar participatie en invloed binnen de Wmo. Ook ronden we in 2023 de onderzoeken af naar participatie en invloed in de Participatiewet, en starten we het onderzoek naar participatie en invloed in de Jeugdwet.
- Als een gemeente een taak heeft uitbesteed of overgedragen, blijft zij verantwoordelijk voor een goede uitvoering. Volgens de Nationale ombudsman kan een gemeente zich bij een klacht van een inwoner over de uitvoering van haar wettelijke taak dus nooit verschuilen achter het feit dat zij die taak heeft uitbesteed of overgedragen. Klachtafhandeling van uitbestede taken maakt ook onderdeel uit van het hierboven genoemde onderzoek naar de decentralisaties vanuit burgerperspectief. In 2023 kijken we per domein (Wmo, Participatiewet, Jeugdzorg) naar de klachtafhandeling en bespreken we met gemeenten en lokale ombudsmannen wat we daarvan vinden.
- Eind 2023 volgt tot slot een overkoepelende visie op en richtlijnen over de manier waarop burgers optimaal invloed uit kunnen oefenen op hun eigen situatie in het kader van de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet.

Programma Participatie en invloed #Hoedan?

Voor de Nationale ombudsman is het – mede in het kader van de invoering van de wet Versterking participatie op decentraal niveau – zinvol om de Participatiewijzer Nationale ombudsman uit 2014, ('tien spelregels voor behoorlijk omgaan met inbreng en inspraak van burgers gericht op gemeenten'), te vernieuwen op basis van recente klachten, ervaringen en onderzoeken over burgerparticipatie. In de gesprekken die zijn gevoerd in het kader van de verkenning Participatie en invloed met andere ombudsmannen, maar ook de VNG en collega-adviesorganen (bijvoorbeeld het SCP en de ROB), blijkt dat er nog steeds behoefte is aan een formeel kader vanuit de Nationale ombudsman om klachten en vragen over burgerparticipatie tegenaan te houden. Ook met de Omgevingswet in het vooruitzicht, waar participatie een belangrijk onderdeel van is, kan een actuele Participatiewijzer van pas komen.

- In 2023 komt er een update van de Participatiewijzer in samenspraak met ervaringsdeskundigen (burgers, burgerorganisaties en ambtenaren) en experts (wetenschappers en professionals in burgerparticipatie), en op basis van de ervaringen van de Kinderombudsman met het participatie-instrument Het Beste Besluit voor het kind. In 2023 zullen de ombudsmannen gezamenlijk met gemeenten in gesprek gaan aan de hand van de vernieuwde Participatiewijzer en Het Beste Besluit voor het Kind om zo nadere invulling te geven aan de in het wetvoorstel genoemde Participatieverordening.

Programma Het Beste Besluit voor het Kind

De Kinderombudsman zal in 2023 verder gaan met het programma Het Beste Besluit voor het Kind. De toolkit die de Kinderombudsman heeft ontwikkeld om het belang van het kind te onderzoeken en mee te wegen in beslissingen op individueel, beleids- en wetgevingsniveau, zal worden aangepast aan de hand van de opgedane lessen uit de praktijk. Daaruit bleek dat professionals vooral behoefte hadden aan extra handvatten voor hoe je met kinderen in gesprek gaat en waarover.

- In 2023 zal de Kinderombudsman een herziene versie van de toolkit uitbrengen. Daarnaast wordt blijvend ingezet op het implementeren van de kinderrechtentoets bij de totstandkoming en evaluatie van wetgeving en beleid.

5 Het thema Leefbaarheid

De sterk veranderende leefomgeving heeft een grote impact op burgers. De Nationale ombudsman onderzoekt hoe het burgerperspectief is gewaarborgd in grote veranderingen op het gebied van wonen, stikstof en klimaat.

Klimaatverandering en een ongezonde leefomgeving zorgen voor angst en onzekerheid bij kinderen over hun toekomstperspectief. De Kinderombudsman zet zich in om participatie van kinderen bij dit onderwerp te bevorderen. Daarmee krijgen kinderen een sterkere positie en meer grip op de aanpak van deze problemen.

Veranderingen in de omgeving waar burgers wonen, werken en leven, hebben grote impact op deze burgers. Vaak is het de overheid die een grote rol speelt in de verandering van de omgeving. Daarom vindt de Nationale ombudsman het belangrijk dat het burgerperspectief geborgd is in dat wat de overheid daarin doet. Wat mag je van de overheid verwachten bij een verandering in je omgeving? En wat doet de overheid als het niet goed gaat? De Nationale ombudsman doet de komende jaren onderzoek naar de leefomgeving aan de hand van een aantal meerjarenprogramma's.

Programma Gevolgen gaswinning

De grootschalige gaswinning in Groningen leidde tot verzakkingen van de bodem en tot aardbevingen. De inwoners ondervinden hiervan nog altijd de gevolgen. Er is sprake van schade aan woningen en het is de vraag of gebouwen veilig zijn. De afgelopen jaren heeft de Nationale

ombudsman onderzoek gedaan naar de situatie in het aardgasgebied in Groningen en Drenthe. De Nationale ombudsman heeft in 2017 zes aanbevelingen gepresenteerd. Die zijn onvoldoende opgevolgd. Dat was de conclusie in de reconstructie 'Verscheurd Vertrouwen' (oktober 2021) waarin opnieuw aanbevelingen staan. In november 2022 hebben we een vervolg op 'Verscheurd Vertrouwen' gepubliceerd: 'Beloftes maken schuld'. Hierin gaan we in op de klachten die in 2022 zijn ontvangen over de schade- en versterkingsaanpak.

- We blijven in 2023 de ontwikkelingen nauwgezet volgen en spreken de overheid daar waar nodig aan.

Programma Klimaatverandering

Klimaatverandering zorgt er nu al voor dat we vaker te maken hebben met extreem weer, zoals te droge zomers of overstromingen. Voor burgers betekent dat onder meer dat hun huizen energiezuiniger moeten worden en dat zij op termijn gebruik moeten gaan maken van hernieuwbare energie en/of warmtenetten. In ons meerjarenprogramma besteden we aandacht aan de gevolgen voor de burger van maatregelen die de overheid neemt om de klimaatverandering te beperken, zoals het terugbrengen van de CO2 uitstoot. Daarnaast willen we onderzoeken hoe de overheid de burger helpt om de gevolgen van klimaatverandering op te vangen. Mogelijke onderwerpen zijn 'funderingsproblematiek' die ontstaat door droogte en omgaan met overstromingen.

In ons meerjarenprogramma besteden we aandacht aan de gevolgen voor de burger van maatregelen die de overheid neemt om de klimaatverandering te beperken, zoals het terugbrengen van de CO2-uitstoot.

- In 2023 onderzoeken we ervaringen met aardgasvrije wijken vanuit het burgerperspectief. Hoe is het contact van de burger met de overheid verlopen, heeft de overheid genoeg ruimte geboden voor participatie door de burger? Waar liepen burgers tegenaan in de transitie van hun wijk? Heeft de overheid voldoende oog voor de sociaaleconomische gevolgen en haar rol daarbij?

Programma Omgevingswet

De Omgevingswet moet 1 juli 2023 in werking treden maar inmiddels vragen gemeenten om uitstel tot 1 januari 2024. De wet zou moeten zorgen voor kortere procedures en meer overzicht door minder en betere wet- en regelgeving. Dat zijn mooie uitgangspunten, die tegelijkertijd veel van burgers vragen. Bijvoorbeeld om kunnen gaan met het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), of zelf een participatietraject opzetten of daaraan deelnemen. In 2019 heeft de Nationale ombudsman al aandacht besteed aan de voorbereiding op de Omgevingswet. We hebben toen aandacht gevraagd voor de toegankelijkheid van informatie in het DSO, voor de manier waarop overheidsinstanties hun dienstverlening invullen, voor participatietrajecten en voor klachtbehandeling. We vroegen de overheid ook om burgers goed voor te bereiden op de Omgevingswet.

- Vooruitlopend op de inwerkingtreding zullen we in 2023 aandacht besteden aan de verschillen en overeenkomsten tussen de manier waarop participatie wordt ingevuld in de Omgevingswet en in de conceptwet Versterking participatie op decentraal niveau. Wij zullen verder in 2023 onderzoeken welke rol de Omgevingswet toekent aan initiatiefnemers bij vergunningaanvragen: wat mogen zij verwachten van de overheid?

6 Het thema Levensloop en ontwikkeling

Kwetsbaarheid wordt vaak van generatie op generatie doorgegeven. De Nationale, de Veteranen- en de Kinderombudsman agenderen deze vicieuze cirkel van kwetsbaarheid. De Kinderombudsman richt zich daarbij op de specifieke levensfase waarin de ontwikkeling van kind naar volwassenheid centraal staat.

Overdracht van problemen van generatie op generatie wordt ook wel 'intergenerationele problematiek' genoemd. Kinderen die in een agressieve omgeving opgroeien, hebben een grotere kans om in een latere fase van hun leven ook geweld tegen hun eigen kinderen te gebruiken. Hetzelfde geldt voor problemen als armoede en/of crimineel gedrag van ouders. Het is van belang om deze vicieuze cirkel van problemen te doorbreken. In dit thema staan dan ook een gezonde ontwikkeling van kinderen en het doorbreken van intergenerationele problemen van mensen in verschillende levensfases centraal.

Programma Inclusief onderwijs

Kinderen hebben recht op inclusief onderwijs. Dat wil zeggen dat ieder kind, ongeacht wie hij is en ongeacht zijn behoefte aan extra ondersteuning, gelijke kansen krijgt in het onderwijs en samen naar school gaat met kinderen die niet te maken hebben met uitsluiting en niet extra ondersteund hoeven te worden. In 2020 deed de Kinderombudsman onderzoek naar de ervaringen van kinderen met passend onderwijs. Daar kwamen aanbevelingen uit over hoe het onderwijs moet verbeteren om stappen te zetten richting inclusief onderwijs.

- In 2023 geeft de Kinderombudsman binnen het programma Inclusief onderwijs opvolging aan haar eerdere aanbevelingen. De Kinderombudsman adviseert het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) over hun werkagenda inclusief onderwijs.
- Verder bevordert de Kinderombudsman in 2023 de participatierechten van kinderen in het onderwijs en de implementatie van de toolkit het Beste Besluit voor het Kind.
- Daarnaast heeft de Kinderombudsman in 2023 ook aandacht voor kinderen die niet naar school gaan omdat zij daar niet de juiste ondersteuning krijgen.

Programma Intergenerationele overdracht van problemen

Daar waar gezinnen, vanwege overheidshandelen, of juist het gebrek daaraan, in een langdurig conflict komen met de overheid of haar uitvoerende instanties, is in veel van deze situaties alleen oog voor de ouders. De impact die de problematiek en/of het conflict zelf heeft op kinderen blijft veelal onzichtbaar en wordt niet (of te laat) onderkend. Daarmee wordt hun ontwikkelingsbelang niet gezien en worden hun rechten niet beschermd door de overheid. Kinderen worden echter wel geraakt door de problemen van hun ouders, bijvoorbeeld omdat zij hierdoor opgroeien in armoede, langdurig geconfronteerd worden met stress van ouders, en/of omdat er gezinsproblemen ontstaan. Het handelen van de overheid heeft daarmee een negatieve invloed op hun opgroei- en ontwikkelmogelijkheden, het vertrouwen en de zekerheid waarmee zij het leven tegemoet gaan. Bovendien bestaat er een groot risico dat zij, omdat zij via hun ouders het conflict meekrijgen, met weinig vertrouwen in de overheid en overheidsinstanties opgroeien.

- In 2023 doet de Kinderombudsman onderzoek waarbij we voor betrokken partijen, in dit geval de overheid en overheidsinstanties, zichtbaar maken wat de impact van het bestaande conflict met ouders is op het leven van kinderen en hoe dit hun ontwikkeling en hun vertrouwen in politiek en maatschappij beïnvloedt.

In 2019 besloten de ombudsmannen een thematisch onderzoek in te stellen naar problematiek onder drie 'groepen' Caribisch Nederlandse burgers die rond of onder de armoedegrens leven of anderszins in een kwetsbare situatie zitten. Het ging om 65-plussers zonder aanvullend pensioen, jongvolwassenen en alleenstaande ouders en kinderen. Deze drie onderzoeken hebben geresulteerd in drie rapporten, waarin een aantal aanbevelingen staan voor de overheid.

- De komende periode gaan de ombudsmannen de opvolging van deze aanbevelingen monitoren en trekken daarbij, (mits dat door de instanties op prijs wordt gesteld), samen op met de openbare lichamen. Daarnaast wordt tijdens een conferentie op Bonaire in 2023 de visie op armoede gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland gepresenteerd.

Onderzoek naar sociale (on)veiligheid in Caribisch Nederland

In 2022 heeft de Kinderombudsman een onderzoek naar pesten en andere vormen van uitsluiting afgerond. In 2023 zullen we als opvolging hiervan een onderzoek starten naar sociale (on)veiligheid in Caribisch Nederland. Uit cijfers van het CBS blijkt bijvoorbeeld dat op de Caribische eilanden zo'n 20% van de kinderen zegt gepest te worden, waar dit in Europees Nederland zo'n 10% is. Maar sociale (on)veiligheid speelt in Caribisch Nederland breder dan alleen op school. Zo geven kinderen ook aan zich thuis niet altijd veilig te voelen. Ook uit eerder onderzoek van de Kinderombudsman en de Nationale ombudsman komt naar voren dat agressie en geweld een belangrijk thema is voor de kinderen op deze eilanden, zowel tussen kinderen onderling als tussen volwassenen onderling en tussen kinderen en volwassenen.

**Nationale ombudsman, Kinderombudsman
en Veteranenombudsman**
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Nationale ombudsman
Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Kinderombudsman
Telefoon (070) 356 36 52
kinderombudsman.nl

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

Dit is een uitgave van de Nationale ombudsman,
Kinderombudsman en Veteranenombudsman,
januari 2023.