

Vergaderjaar 2023–2024

**36 325**

## **Jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2022**

**Nr. 5**

### **VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 14 november 2023

De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over de brief van 4 september 2023 over de kabinetsreactie op de jaarverslagen 2022 van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman (Kamerstuk 36 325, nr. 3).

De vragen en opmerkingen zijn op 2 oktober 2023 aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voorgelegd. Bij brief van 13 november 2023 zijn de vragen, mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Hagen

Adjunct-griffier van de commissie,  
Kling

## Vragen en opmerkingen vanuit de fracties en reactie van de bewindspersoon

### Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties inzake de kabinetsreactie op de jaarverslagen 2022 van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman. Het werk van de ombudsmannen wordt zeer gewaardeerd. Het is goed om in de brief van de Minister te lezen dat er veelal aan de slag wordt gegaan met de geconstateerde punten van de ombudsmannen; verschillende van de geconstateerde knelpunten vragen inderdaad om adequaat overheidsoptreden. Het oog houden voor het burgerperspectief is hierbij zonder meer van belang. Graag willen deze leden de volgende vragen aan de Minister stellen. De Minister geeft aan dat het pijnlijk is om te horen dat burgers zich niet altijd gehoord en serieus genomen voelen. Welke oorzaken ziet de Minister hiervoor en hoe is de Minister van plan dit aan te pakken?

#### *Antwoord*

*Er zijn verschillende oorzaken aan te wijzen voor het feit dat mensen zich niet altijd gehoord en serieus genomen voelen door de overheid. De Raad voor het Openbaar Bestuur laat zien dat de overheid minder zicht heeft op de problemen en zorgen van een aanzienlijk deel van de bevolking.<sup>1</sup> Zoals de Ombudsman zelf in zijn Jaarverslag 2022 constateert, vraagt dat een verandering in de houding van de overheid zelf. De overheid moet eerder, vaker en beter actief luisteren naar burgers. Die oproep onderschrijft het kabinet in haar reactie op het Jaarverslag.*

*Het versterken van de overheid met oog voor de menselijke maat is een belangrijke ambitie in het coalitieakkoord (bijlage bij Kamerstuk 35 788, nr. 77). In haar hoofdlijnenbrief van 24 januari 2022 zet mijn ambtsvoorganger de kabinetsinzet op het beschermen en vernieuwen van onze instituties en de relatie met de samenleving uiteen.<sup>2</sup> Vertrouwen herstellen is een kernopgave van het kabinet. Een overheid waar de burger voorop staat. Dat gaat over goede dienstverlening, uitvoerbaarheid, beleid waarin de mens voorop staat en goed ambtelijk vakmanschap.*

*Daarnaast onderschrijf ik het pleidooi van de Ombudsmannen om te leren van de samenleving, zoals benoemd in de kabinetsreactie. Dat vraagt soms om creatieve oplossingen. Daarom zet dit kabinet ook in op het versterken van invloed en zeggenschap van burgers op nationaal niveau, onder andere via nieuwe vormen van burgerparticipatie als burgerfora.<sup>3</sup>*

De Minister geeft aan signalen uit de samenleving een plek in beleid te willen geven. Dit ondersteunen deze leden uiteraard van harte. Hoe vangt de Minister deze signalen op? Hoe bepaalt de Minister welke signalen wel of niet meegenomen worden, wanneer bij een vraagstuk meerdere wellicht botsende signalen heersen?

#### *Antwoord*

*In de kabinetsreactie wordt bedoeld op signalen vanuit de samenleving die via de Nationale ombudsman bij de betreffende Ministers onder de aandacht worden gebracht. Alle signalen die vanuit de Nationale*

<sup>1</sup> Raad voor het Openbaar Bestuur, *Gezag herwinnen. Over de gezagswaardigheid van het openbaar bestuur*, Rapport 2022.

<sup>2</sup> Kamerstuk 35 925 VII, nr. 129

<sup>3</sup> Kamerstuk 30 184 nr. 38.

*ombudsman worden ontvangen, worden serieus genomen en gewogen bij het vormen van nieuw beleid. In mijn brief van 10 oktober jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de navolging van de aanbevelingen die de Nationale ombudsman de afgelopen jaren heeft gedaan in zijn rapporten.<sup>4</sup> Onder het vorige kabinet is de keuze gemaakt integraal op het jaarverslag van de ombudsmannen te reageren, waarbij per onderwerp wordt ingegaan op de opvolging van de aanbevelingen uit het jaarverslag. Gezien het belang dat ook dit kabinet hecht aan het werk van de ombudsmannen is deze werkwijze de afgelopen regeerperiode voortgezet.*

Wat verstaat de Minister onder «de menselijke maat»?

*Antwoord*

*Ik verwijs hiervoor naar de brief van 11 juli 2022 over de acties die het kabinet gaat uitvoeren gericht op het bevorderen van het hanteren van de menselijke maat in en bij het toepassen van wetten en regels.<sup>5</sup>*

Is de Minister voornemens een terugkoppeling te geven/te evalueren of de verschillende aspecten waarop acties ondernomen gaan worden ook daadwerkelijk verbeterd zijn?

*Antwoord*

*In de hiervoor genoemde brief van 10 oktober jl. geef ik een overzicht van de wijze waarop het kabinet opvolging geeft aan de rapporten van de Ombudsmannen. De rapporten zijn in de regel gericht op het werkteerrein van specifieke departementen. De betrokken bewindspersonen dragen zorg voor de beantwoording en opvolging van de aanbevelingen, waaronder monitoring en evaluatie.*

De Minister geeft aan kinderen meer te willen betrekken bij de besluitvorming. Op welk soort dossiers ziet de Minister hier de meeste ruimte voor? Is de concrete uitvoering hiervan onderdeel van de Nationale Jeugdstrategie?

*Antwoord*

*Het kabinet vindt het van belang dat kinderen en jongeren mogen meebeslissen over onderwerpen die hen aangaan. Daarom heeft de Staatssecretaris van VWS de Nederlandse Jeugdraad (NJR) voor de zomer gevraagd een verkenning te doen naar een nationale jeugdstrategie. De basis van deze strategie is het breed uitvragen bij kinderen en jongeren over welke onderwerpen en dossiers zij hun mening willen geven. De verkenning naar een jeugdstrategie wordt komende maanden verder uitgewerkt door de NJR.*

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie**

De leden van de D66-fractie hebben met interesse kennisgenomen van het Jaarverslag 2022 van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman. Deze leden onderstrepen de boodschap van de Nationale ombudsman, de overheid moet meer luisteren naar de burger. Zowel uit het jaarverslag van de ombudsmannen alsook het rapport Staat van het Bestuur 2022 komt naar voren dat burgers zich niet gehoord of serieus genomen voelen door de overheid. Deze leden betreuren dit en zien dit als een uitdaging om het vertrouwen van de burger in de overheid terug te krijgen.

Deze leden pleiten daarom voor een overheid die werkt voor iedereen, ongeacht wie je bent of waar je woont. Zij zien graag een overheid die

<sup>4</sup> Kamerstuk 36 325, nr. 4

<sup>5</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 102

toegankelijk is, niet alleen door fysiek aanwezig te zijn in de buurten maar nog belangrijker door te luisteren naar de burger. Zij zien graag een overheid die levert door de burger te betrekken bij de oplossing en vervolgens realistische verwachtingen te creëert. Zij zien graag een overheid die uitgaat van vertrouwen en die niet alleen met woorden maar ook aan de hand van daden werkt aan heling en herstel in de relatie burger en overheid. Zij willen de Minister nog enkele vragen stellen.

Deze leden hebben kennisgenomen van het uitgangspunt van het kabinet, om de menselijke maat terug te brengen in het sociaalzekerheidsstelsel. Zij onderstrepen het belang van een overheid die uitgaat van vertrouwen en zorgt voor bestaanszekerheid voor alle burgers en in het bijzondere voor de meest kwetsbare mensen.

Deze leden hebben een aantal suggesties om de menselijke maat te versterken in het armoedebeleid van de overheid. Zij vragen aan de Minister om nader toe te lichten op welke wijze het recht op vergissen kan worden toegepast in het beleid. Zij zijn namelijk van mening dat een fout in een formulier niet per se zou moeten betekenen dat iemand alle rechten op ondersteuning verliest. Daarnaast vragen zij of de Minister kan toelichten welke mogelijkheden er zijn om het recht op vergissing wettelijk te verankeren.

#### *Antwoord*

*Het kabinet vindt het belangrijk dat een fout er niet toe leidt dat een persoon gezien wordt als fraudeur. Dit houdt in dat er uitgegaan wordt van vertrouwen en dat er wordt gekeken wat er daadwerkelijk is gebeurd op het moment dat een overtreding geconstateerd wordt.*

*Het kabinet werkt aan een herziening van het handhavingsbeleid in de sociale zekerheid.<sup>6</sup> Voor deze herziening is ook onderzoek gedaan naar de manieren waarop in het buitenland de handhaving in de sociale zekerheid is vormgegeven, om hier inspiratie uit te putten. In dat onderzoek is onder andere Frankrijk onderzocht, waar een dergelijk recht op vergissen in wetgeving is vastgelegd (le droit à l'«erreur»). Dit houdt in dat wanneer de betrokkenen voor de eerste keer een fout maken, ze aanspraak kunnen maken op het vergisrecht. Als aanspraak wordt gemaakt op het vergisrecht volgt alleen een terugvordering en geen sanctie. Een nadeel dat aan het Franse systeem kleeft is dat het opleggen van een waarschuwing is voorbehouden aan de eerste keer dat een overtreding begaan wordt. Het kan natuurlijk voorkomen dat een persoon vaker de inlichtingenplicht overtreedt, en dat uitvoeringsinstanties of gemeenten van oordeel zijn dat het alsnog onopzettelijk is. Dan is het wenselijk om vaker de optie te hebben om een waarschuwing te geven. Bij de herziening worden de opties om dit wettelijk te verankeren verkend.<sup>7</sup>*

Deze leden onderstrepen het belang om kinderarmoede tegen te gaan en jongeren voor hun achttiende verjaardag beter te begeleiden om uit de schulden te blijven. Zij vragen aan de Minister op welke wijze financiële geletterdheid onder jongeren wordt gestimuleerd.

#### *Antwoord*

*Het is belangrijk dat jongeren voldoende weerbaar zijn en de juiste financiële vaardigheden hebben. Daarom zet het kabinet in op het versterken van financiële educatie voor kinderen en jongeren, in het bijzonder in het mbo.*

<sup>6</sup> Kamerstukken, 17 050, nrs. 601 (23 november 2021), 603 (18 juli 2022) en 605 (30 juni 2023).

<sup>7</sup> Zie bijvoorbeeld ook de huidige versie van het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid: Overheid.nl | Consultatie Wet handhaving sociale zekerheid (internetconsultatie.nl).

*Tussen 18 september en 16 oktober jl. heeft het Ministerie van SZW een subsidieregeling voor financiële educatie voor het mbo opengesteld. Mbo-scholen konden een aanvraag indienen voor subsidie voor financiële educatie. Het kabinet heeft hiervoor dit jaar € 8 miljoen beschikbaar gesteld.*

*Deze regeling maakt het mogelijk dat scholen voor een langere periode (maximaal 3 jaar) eenmalige financiële ondersteuning kunnen aanvragen. Daarmee kunnen zij docenten een opleiding laten volgen om financiële educatie in de bestaande vakken te integreren, medewerkers aannemen of vrijstellen om te zorgen dat financiële educatie een structurele plek krijgt op school, en financiële begeleiding bieden aan studenten met geldzorgen.*

*In 2024 wordt het tweede tijdvak van deze regeling opengesteld, dit keer voor het po en vo.*

Deze leden hebben kennisgenomen van het rapport «Met minder genoeg nemen». Zij onderstrepen het belang van een proactieve benadering met persoonlijk contact. Zij staan positief tegenover het voornemen van het kabinet om zich in te zetten voor ouderen in een financieel kwetsbare positie. Zij vragen tegelijkertijd aan de Minister om concreet toe te lichten hoe het kabinet van plan is dit uit te voeren. Zij vragen hoe het kabinet concreet de inkomstvoorzieningen die er zijn voor ouderen, proactief onder de aandacht van deze doelgroep gaat brengen.

#### *Antwoord*

*De SVB heeft een pilot uitgevoerd om met name het niet-gebruik van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) tegen te gaan met een gerichte benadering van burgen op basis van innovatieve gegevensuitwisseling. De Kamer is over de uitkomsten daarvan per brief geïnformeerd.<sup>8</sup> Voor een structureel vervolg hierop wordt gewerkt aan een wettelijke grondslag, binnen een groter geheel van een wetvoorstel voor proactieve dienstverlening.*

Deze leden hebben kennisgenomen van de klachten die de Nationale ombudsman heeft ontvangen over het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Zij betreuren het dat burgers kwetsende en onduidelijke brieven hebben gekregen van het CAK. Zij hebben met interesse kennisgenomen van acties die het kabinet onderneemt om de dienstverlening te verbeteren. Zij vinden het belangrijk dat de overheid en in het bijzonder de uitvoeringsorganisaties fysiek dicht bij de inwoners zijn. Zij constateren dat de burgers een bezoek kunnen brengen aan het CAK, maar vragen zich tegelijkertijd af of deze optie mogelijk is voor iedereen. Zij vragen aan de Minister om nader toe te lichten welke mogelijkheden er zijn om ambtenaren van uitvoeringsorganisaties meer naar de mensen toe te laten gaan.

#### *Antwoord*

*Voor het CAK geldt dat indien nodig het CAK voor iedereen de mogelijkheid biedt om langs te komen en in gesprek te gaan over vragen. Het CAK heeft een aparte ruimte ingericht waar samen met de burger de tijd genomen kan worden om het dossier door te lopen en onduidelijkheden weg te nemen. Ook zijn er andere mogelijkheden beschikbaar voor burgers die niet in de buurt wonen of door andere redenen niet naar het kantoor van het CAK kunnen komen. In uitzonderingsgevallen biedt het CAK aan om bij de burger thuis of op een locatie in de buurt langs te komen. Veel burgers vinden het prettig om via de telefoon, e-mail of per brief geholpen te worden. Voor complexere vragen zijn er medewerkers*

---

<sup>8</sup> Kamerstuk 29 389, nr. 121

van het CAK beschikbaar die de tijd en ruimte hebben om deze uit te zoeken en op te lossen.

Het is aan de uitvoerders zelf om hier op een goede manier invulling aan te geven. Om dicht bij de burger te komen, pakken uitvoerders dit, onder andere via de manifestgroep, gezamenlijk op. Voorbeelden van initiatieven zijn digitale inclusie en één loket. In enkele gemeenten zijn als pilot fysieke loketten geopend met een overheidsdienstverlener die de beschikking heeft over een netwerk van uitvoeringsorganisaties. Hier wordt samengewerkt door zeven uitvoeringsorganisaties: het CAK, het Centraal Justitieel Incassobureau (Schuldenloket Rijk), Dienst Uitvoering Onderwijs, Immigratie- en Naturalisatiedienst, Toeslagen, de Sociale Verzekeringsbank en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. Deze pilot beoogt bij te dragen aan het doel dat burgers kunnen rekenen op een overheid die op eenvoudige wijze toegankelijk is voor iedereen, middels persoonlijk contact en dat een burger altijd geholpen wordt. Het kabinet onderschrijft en ondersteunt deze initiatieven.