

**35 743 Jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de
Veteranenombudsman over 2020**

Nr. 4 Verslag van een schriftelijk overleg
Vastgesteld 30 maart 2022

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 24 december 2021 over de reactie op het jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2020 (Kamerstuk 35 743, nr. 3).

De vragen en opmerkingen zijn op 2 februari 2022 aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voorgelegd. Bij brief van 29 maart 2022 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Hagen

Adjunct-griffier van de commissie,
Verhoev

Inhoudsopgave

- I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**
 - Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie
 - Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie
 - Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie
- II Reactie van de minister**

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de reactie van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op de jaarverslagen 2020 van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman. Allereerst merken deze leden op dat in het kader van het verbeteren van de relatie burger-overheid er gewerkt moet worden aan een overheid die betrouwbaar, dienstbaar, dichtbij en rechtvaardig is. Wetten moeten goed uitvoerbaar zijn, waarbij de menselijke maat een belangrijk aspect is. Zij hebben over de reactie op de jaarverslagen meerdere vragen en opmerkingen.

Jaarverslag 2020 Nationale ombudsman

Thema 1: Armoede

Kinderopvangtoeslag

De leden van de VVD-fractie merken op dat bij verschillende onderwerpen aanbevelingspunten worden genoemd en door de minister worden overgenomen. In 2020 heeft de Nationale ombudsman aandacht gevraagd voor knelpunten in de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. Belangrijkste knelpunten zijn opgepakt, maar een aantal resterende knelpunten niet. In de brief van de minister staat dat het aan het nieuwe kabinet en de Kamer zal zijn om geïnventariseerde knelpunten en mogelijke oplossingen te wegen en te bezien. Graag vernemen deze leden op welke termijn hierover een kabinetsvoorstel te verwachten is.

Thema 2: Toegang tot voorzieningen

Maatwerk door het Centraal Administratie Kantoor (CAK)

De leden van de VVD-fractie lezen dat de afhandelingsduur van klantreacties en klachten bij verschillende instanties onder druk staat. Om als voorbeeld te noemen het CAK. Er wordt door de minister extra geld uitgetrokken om te investeren in verbetering in de uitvoering. Te denken valt aan tijdelijke uitbreiding van de capaciteit. Worden ten aanzien van de extra middelen prestatieafspraken gemaakt met uitvoeringsinstanties? Zo ja, kan de minister schetsen hoe dergelijke afspraken eruitzien? Graag krijgen deze leden een reactie.

In het algemeen gaan klachten ook over niet goed begrepen worden en/of gehoord worden. Er moet oog zijn voor begrijpelijkheid en menselijke maat. In het rapport 'Klem tussen Balie en Beleid' van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) lezen de leden van de VVD-fractie tal van aanbevelingen, onder andere dat professionals bij uitvoeringsorganisaties meer ruimte moeten krijgen voor maatwerk aan de balie. Hoe loopt naar het oordeel van de minister de implementatie van dit specifieke aanbevelingspunt en hoe wordt hier uitvoering aan gegeven?

Jaarverslag 2020 Kinderombudsman

De Kinderombudsman heeft in 2020 aandacht gevraagd voor de huisvestingsproblematiek in

het rapport 'Ongehoord! De onzichtbaarheid van kinderen met huisvestingsproblemen'. De leden van de VVD-fractie zijn van mening dat de stem van kinderen een vaste plek moet krijgen in besluitvorming rondom onderdak en huisvesting. Er wordt in samenwerking met de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gewerkt aan een gezamenlijke reactie op dit rapport. Wat is de reden dat deze reactie er nog niet is? Wanneer kan een reactie op het rapport worden verwacht?

Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de jaarverslagen van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Deze leden zijn hen zeer erkentelijk voor hun inzet en werk, en danken hen daarvoor. Voorts hebben zij nog enkele vragen hierover aan de minister.

De minister deelt de zorgen van de ombudsmannen over de relatie tussen overheid en burger en wijst naar de concrete aanbevelingen van het jaarrapport. Is de minister bereid deze concrete aanbevelingen ook over te nemen? Hoe gaat de minister monitoren wat er concreet met de aanbevelingen wordt gedaan en of deze voldoende navolging vinden, ook binnen bijvoorbeeld uitvoeringsorganisaties? In hoeverre spreekt de minister bijvoorbeeld met hen over deze aanbevelingen? Op welke andere manier zorgt de minister dat deze aanbevelingen onder de aandacht worden gebracht bij de ambtenaren die het aangaat?

Thema 1: armoede

Onredelijke inkomensafhankelijke regelingen

Goed dat er een inventarisatie plaatsvindt naar de knelpunten in de verschillende regelingen. De leden van de fractie van D66 vragen of hierbij alleen gericht wordt op knelpunten die al in beeld zijn of dat ook breder gekeken zal worden naar knelpunten die eventueel nog niet in beeld zijn. Wanneer verwacht de minister deze inventarisatie afgerond te hebben?

Thema 2: toegang tot voorzieningen

Toegang tot recht onder druk

Goed dat het sinds 1 april 2021 mogelijk is om een gratis consult te krijgen met een advocaat na een oproep van het Openbaar Ministerie voor een hoorzitting. In hoeverre is duidelijk of deze aanpassing ook bekend is bij de mensen die hiervoor in aanmerking komen? Indien dit niet het geval is, is de minister bereid zich in te spannen om ervoor te zorgen dat dit alsnog onder de juiste doelgroep onder de aandacht wordt gebracht?

Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie

De leden van de fractie van de SP hebben de reactie op het jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman gelezen en hebben hierover nog enkele opmerkingen en vragen. In het algemeen erkennen deze leden de grote maatschappelijke problemen die de ombudsmannen signaleren. De grote problemen van mensen die jarenlang als tegenstander van de overheid werden gezien zijn schrijnend. Erkent

de minister dat?

In het jaarverslag vragen de ombudsmannen aandacht voor de afhandeling van het toeslagenschandaal. In de kabinetsreactie wordt aangegeven: “Het is van groot belang dat gedupeerden zo snel en goed mogelijk recht wordt gedaan en dat zij helderheid hebben over de stappen en uitkomsten in het hersteltraject.” Kan de minister aangeven of zij vindt dat hieraan wordt voldaan? Kan de minister aangeven wanneer de getroffen ouders volledige inzage krijgen in hun dossier?

De leden van de fractie van de SP lezen “Het is goed om te benadrukken dat de kwalificatie OG/S vanaf november 2019 op geen enkele wijze meer betrokken wordt bij een beoordeling voor een (persoonlijke) betalingsregeling of een schuldsaneringstraject, met uitzondering van een kleine groep waarbij misbruik is vastgesteld middels het opleggen van een vergrijpboete of een strafrechtelijke veroordeling.”. Kan de minister aangeven of deze kwalificatie in andere systemen van de overheid of bij andere instanties wel doorwerkt? Zo ja, welke?

Kan de minister aangeven wat inmiddels de stand van zaken is met betrekking tot meer aandacht voor kinderen als het gaat om huisvestingsproblemen? Zijn er inmiddels concrete plannen gemaakt om te voorkomen dat kinderen op straat komen te staan?

II Reactie van de minister

Vragen over de reactie op het jaarverslag van de Nationale ombudsman

Algemeen

De leden van de fractie van D66 vragen of de concrete aanbevelingen in de jaarverslagen worden overgenomen door het kabinet. Zij willen weten hoe wordt gemonitord wat er concreet met de aanbevelingen wordt gedaan en of deze voldoende navolging vinden, ook binnen uitvoeringsorganisaties. Verder vragen zij in hoeverre met uitvoeringsorganisaties over aanbevelingen van de Nationale ombudsman wordt gesproken en hoe wordt gezorgd dat deze aanbevelingen onder de aandacht worden gebracht bij de ambtenaren die het aangaat.

Het kabinet hecht grote waarde aan de rol van toezichthouders als de Nationale ombudsman. De aanbevelingen van de Nationale ombudsman brengen een overheid die betrouwbaar, dienstbaar en rechtvaardig is dichterbij. Daarom pak ik de aanbevelingen op beleidsterreinen waar ik als minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) verantwoordelijk voor ben, op en bekijk wat er anders kan om de mensen beter van dienst te zijn. Als aanbevelingen worden gedaan over een uitvoeringsorganisatie die onder mijn verantwoordelijkheid valt, dan breng ik deze aanbevelingen bij deze uitvoeringsorganisatie onder de aandacht. De voortgang wordt door mijn ambtenaren bewaakt en geagendeerd in de gesprekken met de uitvoeringsorganisatie. In een interdepartementaal overleg over klachten worden de aanbevelingen van de Nationale ombudsman over het functioneren van de overheid besproken om hieraan opvolging te kunnen geven.

Thema 1: Armoede

De leden van de fractie van de VVD geven aan dat in de reactie op het jaarverslag 2020 van

de Nationale ombudsman staat dat het aan het nieuwe kabinet en de Kamer zal zijn om geïnterviewde knelpunten in het huidige toeslagensysteem en de mogelijke oplossingen te wegen en te bezien. De leden van de fractie van de VVD vragen wanneer een kabinetsvoorstel verwacht kan worden.

De leden van de fractie van D66 geven aan het goed te vinden dat er een inventarisatie plaatsvindt naar de knelpunten in de verschillende regelingen. De leden vragen of hierbij alleen gericht wordt op knelpunten die al in beeld zijn, of dat ook breder gekeken zal worden naar knelpunten die eventueel nog niet in beeld zijn. Ook vragen zij wanneer deze inventarisatie afgerond zal zijn.

Het kabinet onderzoekt mogelijke verbeteringen in het huidige toeslagensysteem. Daarbij wordt ook de inventarisatie die eerder is opgepakt naar aanleiding van de motie van de leden Lodders en Van Weyenberg¹ betrokken. Zoals vermeld in de prioriteitenbrief van de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane van 25 februari 2022² wordt een aantal van die geïnterviewde knelpunten door de voornemens in het coalitieakkoord geadresseerd. Niet alle knelpunten worden hiermee opgelost en daarom worden de mogelijkheden voor het implementeren van verdere verbeteringen verkend. Daarbij worden ook nieuwe signalen betrokken zoals die bijvoorbeeld ook in de ‘Stand van de Uitvoering’ naar voren zijn gekomen. Bij deze verkenning wordt ook gekeken naar de financiële consequenties van verschillende verbeteropties en de mogelijkheid deze opties wel of niet in te passen. De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane informeert u in de zomer van 2022 over de verkenning en implementatie van mogelijke verbeteringen in het huidige stelsel.

De leden van de fractie van de SP erkennen in het algemeen de grote maatschappelijke problemen die de ombudsmannen signaleren. Zij vragen of het kabinet erkent dat de grote problemen van mensen die jarenlang als tegenstander van de overheid werden gezien schrijnend zijn. Verder vragen de leden of voldaan wordt aan de ambitie dat gedupeerden zo snel en goed mogelijk recht wordt gedaan en dat gedupeerden helderheid hebben over de stappen en uitkomsten in het hersteltraject.

Het kabinet gaat ervan uit dat de leden van de fractie van de SP doelen op de gedupeerde ouders in de problematiek rondom de kinderopvangtoeslag. Hun situatie is inderdaad schrijnend. Het kabinet zet dan ook alles op alles om de gedupeerden recht te doen, hun vertrouwen in de overheid te herstellen en hen te ondersteunen bij een nieuwe start. Er is echter nog veel werk te verzetten om alle ouders uiteindelijk volledig te helpen. De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane heeft uw Kamer op 3 december 2021 geïnformeerd over de herijking van de herstel aanpak die het kabinet in samenwerking met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft uitgevoerd.³ Doordat de herijking in zeer intensieve samenspraak met ouders, uitvoerders en andere belanghebbenden is uitgevoerd, zijn het kabinet en de VNG van mening dat de oplossingen in de herijking tegemoet komen aan de behoeftes van ouders en samenleving voor goed en zo snel mogelijk herstel vanuit de gemeenten en door Rijkspartijen. We voeren daar nu uitvoeringstoetsen op uit.

De leden van de fractie van de SP vragen of aangegeven kan worden wanneer de getroffen ouders volledige inzage in hun dossier krijgen.

Het streven is om ouders snel en zo volledig mogelijk inzage te geven in hun dossier. Het

¹ Kamerstuk 31 066, nrs. 898 en 927

² Kamerstuk 35 925 IX, H

³ Kamerstuk 35 572, nr. 49 en Kamerstuk 31 066, nr. 933

samenstellen van een volledig persoonlijk dossier neemt op dit moment echter zeer veel tijd in beslag.⁴ De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) blijft kijken hoe de ouders geholpen kunnen worden aan de informatie die zij nodig hebben en onderzoekt tegelijkertijd op verschillende manieren mogelijke versnellingen in het proces. Ondertussen zet de UHT in op een intakegesprek om de vragen van de ouder vast te stellen en op, waar mogelijk, het versturen van de bij de beoordeling samengestelde hersteldossiers. Deze dossiers worden tot 90% sneller samengesteld dan de volledige persoonlijke dossiers en bevatten alle cruciale informatie rondom het herstel. In de 10e Voortgangsrapportage, die u op korte termijn ontvangt, worden de mogelijkheden die worden ingezet om te versnellen verder toegelicht. Ook wordt daarin een planning opgenomen voor het opleveren van dossiers die zijn opgevraagd in 2020 en vervolgens voor dossiers opgevraagd in 2021. Daarmee wordt het voor ouders duidelijker wanneer zij het dossier naar verwachting ontvangen.

De leden van de fractie van de SP hebben in de reactie op het jaarverslag gelezen dat de kwalificatie OG/S vanaf november 2019 op geen enkele wijze meer betrokken wordt bij een beoordeling voor een (persoonlijke) betalingsregeling of een schuldsaneringstraject, met uitzondering van een kleine groep waarbij misbruik is vastgesteld middels het opleggen van een vergrijpboete of een strafrechtelijke veroordeling. De leden vragen of deze kwalificatie in andere systemen van de overheid of bij andere instanties doorwerkt.

Het was geen beleid van de Belastingdienst en het directoraat-generaal Toeslagen van het ministerie van Financiën om de kwalificatie O/GS, zijnde vertrouwelijke informatie, uit te wisselen met andere instanties. Het is echter niet met zekerheid vast te stellen dat dit nooit is gebeurd. De vraag wat de doorwerking daarvan in andere systemen van de overheid is geweest is daarom helaas niet te beantwoorden. In het kader van de hersteloperatie zijn dossiers van ouders, veelal op verzoek van de ouder, breder verspreid, of is de inhoud onderdeel geworden van bijvoorbeeld een bezwaar- of beroepsprocedure. Tussen de Belastingdienst en het directoraat-generaal Toeslagen is sinds 2019 afgesproken dat een O/GS-kwalificatie niet langer in de weg mag staan bij het verzoek tot een betalingsregeling.

Thema 2: Toegang tot voorzieningen

De leden van de fractie van de VVD lezen in het jaarverslag 2020 van de Nationale ombudsman dat de afhandelingsduur van klantreacties en klachten bij verschillende instanties onder druk staat en dat er extra geld beschikbaar komt om te investeren in verbetering in de uitvoering. De leden vragen of ten aanzien van de extra middelen prestatieafspraken worden gemaakt met uitvoeringsinstanties en zo ja, hoe deze afspraken eruit komen te zien. Verder lezen de leden van de fractie van de VVD in het rapport 'Klem tussen Balie en Beleid' van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) tal van aanbevelingen, onder andere dat professionals bij uitvoeringsorganisaties meer ruimte moeten krijgen voor maatwerk aan de balie. De leden vragen hoe de implementatie van dit specifieke aanbevelingspunt loopt en hoe hieraan uitvoering wordt gegeven.

Middels het programma Werk aan Uitvoering wordt er door het kabinet gewerkt aan de ruimte voor maatwerk aan de balie. Dit gebeurt via de inzet die wordt gedaan op onder andere de loketfunctie van lokale overheden. Uiterlijk 7 juli 2022 informeert de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen u over de beleidsmatige prioritering van de voornemens en acties binnen het programma Werk aan Uitvoering die we als kabinet, uitvoeringsorganisaties en medeoverheden voor de komende periode willen vaststellen. Daarbij wordt ook ingegaan op de inzet en verdeling van de beschikbare middelen.

⁴ Kamerstuk 31 066, nr. 933

De leden van de fractie van D66 geven aan dat het goed is dat sinds 1 april 2021 het mogelijk is om een gratis consult te krijgen met een advocaat na een oproep van het Openbaar Ministerie (OM) voor een hoorzitting. De leden vragen in hoeverre duidelijk is of deze aanpassing ook bekend is bij de mensen die hiervoor in aanmerking komen. Als dit niet het geval is, vragen zij of het kabinet bereid is zich in te spannen om ervoor te zorgen dat dit alsnog onder de juiste doelgroep onder de aandacht wordt gebracht.

Verdachten die in het kader van de afdoening van hun zaak door het OM worden gehoord, worden door het OM met een schriftelijke oproep uitgenodigd om voor een gesprek bij de Officier van Justitie te verschijnen. Sinds 1 april 2021 krijgen alle misdrijfverdachten wier zaak het OM met een OM-strafbeschikking wil afdoen, de mogelijkheid om ter voorbereiding op het gesprek met het OM op kosten van de overheid een advocaat te consulteren, een zogenaamd standaard consult. In de schriftelijke oproep die verdachten van het OM ontvangen, worden zij op deze mogelijkheid gewezen en staat aangegeven hoe verdachten deze rechtsbijstand kunnen inschakelen: als zij de Raad voor Rechtsbijstand bellen worden deze verdachten door de Raad aan (contact)gegevens van een (piket)advocaat geholpen die hen kan bijstaan. Ook breder is ruchtbaarheid gegeven aan de mogelijkheid tot het standaard consult. Op de website van Rijksoverheid.nl is hierover informatie opgenomen.⁵ Op dit moment wordt samen met de ketenpartners de voortgang gemonitord. Daarbij wordt bekeken hoe het standaard consult nog beter onder de aandacht kan worden gebracht van verdachten die daarvoor in aanmerking komen.

Vragen over de reactie op het jaarverslag Kinderombudsman

De leden van de fractie van de VVD zijn van mening dat de stem van kinderen een vaste plek moet krijgen in besluitvorming rondom onderdak en huisvesting. Er wordt in samenwerking met de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gewerkt aan een gezamenlijke reactie op het rapport *‘Ongehoord! De onzichtbaarheid van kinderen met huisvestingsproblemen’* van de Kinderombudsman. De leden van de fractie van de VVD vragen wat de reden is dat deze reactie er nog niet is en wanneer zij een reactie op het rapport kunnen verwachten.

Naar aanleiding van de publicatie heeft er een ambtelijk gesprek tussen onderzoekers van de Kinderombudsman en medewerkers van de ministeries van BZK, SZW en VWS plaatsgevonden. In het voorjaar komt een gezamenlijke schriftelijke reactie op het rapport van de Kinderombudsman en wordt u hierover geïnformeerd.

De leden van de fractie van de SP vragen wat de stand van zaken is met betrekking tot meer aandacht voor kinderen als het gaat om huisvestingsproblemen. Zij vragen of er inmiddels concrete plannen zijn gemaakt om te voorkomen dat kinderen op straat komen te staan. In 2020 startte de brede aanpak van dak- en thuisloosheid *‘Een (t)huis, een toekomst’*. Deze aanpak was gericht op het voorkomen van dak- en thuisloosheid, het vernieuwen van de maatschappelijke opvang en het organiseren van een zo snel mogelijke doorstroom naar een zelfstandig woonplek met begeleiding. Het kabinet stelt jaarlijks structureel 65 miljoen euro extra beschikbaar voor een aanpak op dak- en thuisloosheid.

Het kabinet zag dat de doelstellingen in *‘Een (t)huis, een toekomst’*⁶ ten aanzien van het kleinschalig opvangen van dak- en thuisloze mensen in veel gemeenten versneld zijn

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiedoplossing/vraag-en-antwoord/gratis-consult-advocaat-bij-strafbeschikking>

⁶ Kamerstuk 29 325, nr. 122

toegepast om veilige opvang tijdens de coronacrisis te kunnen waarborgen. In 2020 en 2021 maakte het kabinet samen met verhuurdersorganisaties en de VNG afspraken over het voorkomen van huisuitzettingen door betaalachterstanden ten tijde van de coronacrisis. Het aantal huisuitzettingen door betaalachterstanden neemt jaarlijks verder af. De per 1 januari 2021 in werking getreden gewijzigde Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening regelt dat verhuurders signalen van huurachterstanden delen met gemeenten (net als signalen vanuit energie- en drinkwaterleveranciers en zorgverzekeraars), waarna schuldhulpverleners een intakegesprek aanbieden.

Regelmatig ontstaan huisvestingsproblemen voor kinderen doordat ouders er na een relatiebreuk niet in slagen snel andere woonruimte te vinden op de krappe woningmarkt. In de zomer van 2021 nam uw Kamer de motie Koerhuis⁷ aan, die verzoekt onderzoek te doen naar kinderen van gescheiden ouders, die extra kwetsbaar zijn doordat zij niet altijd als urgentiecategorie worden aangewezen. Momenteel laat het kabinet daarom onderzoek doen naar de wijze waarop in Nederland de woningtoewijzing door woningcorporaties wordt gedaan in situaties van urgentie. De resultaten deelt het kabinet dit voorjaar met u. Bovendien werkt het kabinet aan een Nationale Woon- en Bouwagenda en een programma aandachtsgroepen, waarmee het kabinet snel meer betaalbare woningen wil realiseren. Daardoor wordt de algehele schaarste minder en kunnen de diverse met elkaar concurrerende doelgroepen op de woningmarkt makkelijker aan een woning komen.

⁷ Kamerstuk 32 847, nr. 749