

33 826

Mensenrechten in Nederland

Nr. 38

Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 juli 2021

In december 2019 is het tweede Nationaal Actieplan Mensenrechten gepresenteerd en aan uw Kamer gestuurd.<sup>1</sup> Sindsdien wordt er door de betrokken ministeries hard gewerkt aan de implementatie. Het Actieplan bevat 60 acties. Graag wil ik u, mede namens de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de minister van Justitie en Veiligheid, de minister voor Rechtsbescherming, de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, de minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, graag informeren over de stand van zaken met betrekking tot de implementatie. Daartoe ga ik eerst kort in op de gemaakte themakeuze, mede in het licht van de ontwikkelingen aangaande COVID-19 en de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslagen. Daarna geef ik de stand van zaken van de uitvoering van de actiepunten, ondergebracht in de drie actielijnen van het plan: inclusie, integrale aanpak en participatie en bescherming.

### **Themakeuze: toegankelijkheid van voorzieningen**

Om een gerichte impuls te kunnen geven aan het bevorderen van mensenrechten in Nederland is, via een inclusief proces en extern onderzoek, gekozen voor een thema dat voor iedereen relevant is: toegankelijkheid.<sup>2</sup> Toegankelijkheid is een zeer belangrijk aspect van vele mensenrechten, dat inhoudt dat publieke voorzieningen voor iedereen voor wie ze bedoeld zijn, ook daadwerkelijk toegankelijk zijn. Om mensenrechten te kunnen realiseren stelt de overheid verschillende voorzieningen beschikbaar. Denk bijvoorbeeld aan zorg- en huurtoeslag, hulp bij schulden, studiefinanciering, arbeidsbemiddeling na baanverlies en de daarbij behorende loketten (fysiek en digitaal). Mensenrechten brengen plichten voor de overheid met zich mee voor de toegankelijkheid van deze voorzieningen. Dat gaat bijvoorbeeld over betaalbaarheid, fysieke toegankelijkheid en nabijheid, non-discriminatie en toegang tot informatie.

---

<sup>1</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, [Nationaal Actieplan Mensenrechten 2020 – Toegankelijkheid van voorzieningen](#) (december 2019). Zie voor het eerste Actieplan Mensenrechten (2013): Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, [Nationaal Actieplan Mensenrechten 2013 – Bescherming en bevordering van mensenrechten op nationaal niveau](#) (december 2013). Kamerstuk 33 826, nr.33

<sup>2</sup> Nationaal Actieplan Mensenrechten 2020 (n 1) p. 11.

Mensenrechten gaan uit van menselijke waardigheid. Daarmee wordt de mens centraal gesteld en niet instanties, procedures, systemen of formulieren. Vanuit het perspectief van mensenrechten kijken naar de toegankelijkheid van voorzieningen heeft daarom toegevoegde waarde. Het mensenrechtenperspectief staat voor een integrale benadering. Het biedt een domein- en organisatie-overstijgende blik op wetgeving, beleid en de praktijk. Zoals hierna zal blijken, kan dat helpen als het overzicht verloren raakt of als verkokering een integrale aanpak in de weg staat. Het Actieplan Mensenrechten is daarom ingericht rondom drie hiervoor genoemde opgaven en actielijnen: inclusie, integrale aanpak en participatie en bescherming.

#### *Thema's in het licht van actuele ontwikkelingen*

Bezien in het licht van de COVID-19 crisis en de kinderopvangtoeslagaffaire is het thema toegankelijkheid momenteel wellicht actueler dan ooit. Dat het Actieplan Mensenrechten 2020 dit thema al signaleert, voordat deze ontwikkelingen volop in beeld waren, onderschrijft de noodzaak van een brede en stevige aanpak voor het verbeteren van de toegankelijkheid van publieke voorzieningen.

Het rapport van de Parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag geeft aanleiding tot een verdergaande inzet op specifieke terreinen, met name de relatie van overheid met burgers en het in de uitvoering onjuist categoriseren van burgers als fraudeurs. Dit zal nog worden opgevolgd door een parlementaire enquête. Daarnaast heeft de Tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties – ingesteld door de Tweede Kamer – onderzoek gedaan naar de oorzaken van problemen bij uitvoeringsorganisaties en het verlies van de menselijke maat daarbij. Het College voor de rechten van de mens heeft op verzoek van de Tijdelijke commissie een korte analyse opgesteld van de mensenrechten die uitvoeringsinstanties kunnen helpen om de menselijke maat als uitgangspunt te nemen bij hun contacten met burgers. Deze notitie maakt inzichtelijk dat de mensenrechten een leidraad kunnen zijn voor het handelen van de overheid, ook op terreinen waar het wellicht niet voor iedereen zonneklaar is dat de mensenrechten van belang én van nut kunnen zijn.<sup>3</sup>

De kinderopvangtoeslagaffaire liet ook zien dat discriminatie een rol speelde bij de aanpak van (vermeende) fraude. Om dit in de toekomst te voorkomen, worden wetten en regels tegen het licht gehouden en de uitvoeringsorganisaties getraind in het herkennen van discriminatie. De aanpak van discriminatie bij de toegang tot voorzieningen zal ook worden opgepakt door de Nationaal Coördinator discriminatie en racisme, terwijl een Staatscommissie Discriminatie en Racisme onder meer de bredere overheid zal doorlichten. Voorts worden er voorbereidingen getroffen voor een Staatscommissie die onderzoek gaat doen naar het functioneren van de Nederlandse rechtsstaat.

---

<sup>3</sup> [De menselijke maat vanuit het perspectief van de rechten van de mens - Position paper van het College voor de Rechten van de Mens | Mensenrechten](https://mensenrechten.nl/nl/publicatie/5fbd33ed1e0fec037359c65a), 24 november 2020, te vinden via: <https://mensenrechten.nl/nl/publicatie/5fbd33ed1e0fec037359c65a>.

De COVID-19 crisis heeft het thema toegankelijkheid van voorzieningen een extra fysieke component meegegeven die niemand had kunnen voorzien toen het Actieplan Mensenrechten werd uitgebracht. Het kabinet heeft een reeks ingrijpende maatregelen moeten nemen ter bevordering van de volksgezondheid en om ieders recht op gezondheid te kunnen blijven beschermen, maar die ook burgers beperken in hun vrijheden. Inmiddels zijn veel maatregelen weer opgeheven, maar de lock-down periode heeft tot gevolg gehad dat voorzieningen niet of niet meer in dezelfde mate fysiek bezocht konden worden en dat veel meer contact digitaal verliep. Dat laatste aspect is een onderwerp dat ook in het Actieplan Mensenrechten aandacht heeft.

Over de opvolging van de kinderopvangtoeslagaffaire en de ingrijpende COVID-19 maatregelen wordt uitgebreid gecommuniceerd met uw Kamer. Deze brief zal zich verder richten op het inzichtelijk maken van de voortgang van de implementatie van het Actieplan Mensenrechten. Voor uw gemak is in de bijlage een verkort overzicht opgenomen met alle acties en de huidige status daarvan<sup>4</sup>.

### **Inclusie: iedereen moet mee kunnen doen**

Het Actieplan Mensenrechten kent drie actielijnen. De eerste is 'Inclusie: iedereen moet mee kunnen doen'. Acties onder deze noemer richten zich op de menselijke maat in wetgeving en beleid. Daarvoor zijn laagdrempelige en makkelijk vindbare voorzieningen nodig, zoals toegankelijke aanspreekpunten en loketten. Voor bepaalde kwetsbare groepen is soms extra ondersteuning nodig, zodat zij op autonome wijze richting kunnen geven aan hun leven.

#### *Digitalisering*

Digitale vaardigheid en het aanbieden van alternatieven voor digitale communicatie met de overheid speelt hierbij een belangrijke rol, zeker sinds de start van de COVID-19 crisis. Omdat steeds meer interactie met de overheid digitaal verloopt, ligt er een wetsvoorstel tot wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in de Tweede Kamer. Dit wetsvoorstel voorziet onder meer in een zorgplicht tot ondersteuning bij communicatie met de overheid, bijvoorbeeld voor minder digivaardigen.<sup>5</sup> Op deze manier wordt rekening gehouden met het doenvermogen van burgers.<sup>6</sup> Omdat het voor de toegang tot digitale dienstverlening door de overheid soms nodig is om je te kunnen laten vertegenwoordigen door iemand anders, wordt er gewerkt aan een verbeterde en vereenvoudigde

<sup>4</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>5</sup> Kamerstuk 35 261.

<sup>6</sup> Met 'doenvermogen' wordt bedoeld: de capaciteit van burgers om te snappen wat de bedoeling is én of ze dat begrip daadwerkelijk in gedrag om weten te zetten. Het begrip komt voort uit een rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid: WRR-rapport 97: 'Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid', 24 april 2017.

machtigingsvoorziening en aan oplossingen voor wettelijke vertegenwoordiging, zoals bewindvoering en ouderlijk gezag. Voor het vrijwillig machtigen is in 2021 gestart met het grootschalig aansluiten van de sector zorg. Daarnaast kan ook gemachtigd worden voor digitale diensten van de Belastingdienst, DUO, UWV en andere dienstverleners. Voor wettelijke vertegenwoordiging wordt gewerkt aan oplossingen voor bewindvoering, ouderlijk gezag en nabestaandenmachtiging. Deze oplossingen komen in de loop van 2021- 2022 gefaseerd beschikbaar. Hierdoor zullen ook bewindvoerders, curatoren, ouders, voogden en vertegenwoordigers van erfgenamen digitaal diensten kunnen afnemen voor de personen die zij vertegenwoordigen.

Daarnaast zijn er inmiddels in 49 bibliotheken informatiepunten geopend waar burgers terecht kunnen voor algemene informatie over publieke voorzieningen. Het gaat met name om informatie die minder eenvoudig te vinden is als je niet digitaal vaardig bent. Dit jaar moet een landelijk dekkend netwerk bereikt zijn. Voor Nederlanders in het buitenland of niet-Nederlanders die een relatie met de Nederlandse overheid hebben komt er eind 2021 één '[loket buitenland](#)'. Dit jaar zijn er ook stappen gezet om de bekendheid van het 'Juiste Loket' te vergroten.<sup>7</sup> Het Juiste Loket is een domeinoverstijgend informatie- en adviespunt waar burgers en professionals terecht kunnen met vragen over de toegang en het organiseren van (langdurige) zorg. Als mensen via de reguliere kanalen nog steeds vastlopen met complexe zorgvragen, dan kunnen zij terecht bij het ministerie van VWS, dat met hen mee kan denken met het vinden van passende zorg.<sup>8</sup>

#### *Participatie van mensen met een beperking*

Zeker twee miljoen Nederlanders hebben een lichamelijke of mentale beperking. Voor hen is toegankelijkheid een bijzonder belangrijk begrip, in relatie tot fysieke, digitale of sociale drempels om mee te kunnen doen in de Nederlandse maatschappij. Sinds 2018 bestaat het programma *Onbeperkt meedoen!* voor de implementatie van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Op meerdere thema's binnen *Onbeperkt meedoen!* worden en zijn er betekenisvolle stappen gezet richting meer toegankelijkheid en inclusie. De landelijke beweging naar meer en blijvende toegankelijkheid groeit mede dankzij de inzet van diverse partners bij gemeenten, het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties. De situatie van mensen met een beperking wordt op een positieve manier zichtbaar gemaakt en geslaagde voorbeelden van toegankelijkheid worden uitgelicht. Het kabinet realiseert zich echter dat lang niet alle drempels die mensen met een beperking in het dagelijks leven ervaren in de afgelopen periode zijn weggenomen. Het is zaak om de betrokkenheid die is opgebouwd ook de komende jaren vast te houden en op de ingeslagen weg voort te gaan. De aanpak van het

---

<sup>7</sup> Het Juiste loket is te bereiken via telefoon: 030-7897878 en email: [meldpunt@juisteloket.nl](mailto:meldpunt@juisteloket.nl).

<sup>8</sup> Dit kan via het mailadres: [zorgvragen@minvws.nl](mailto:zorgvragen@minvws.nl).

programma in de periode 2018-2021 wordt nu geëvalueerd. Mede op basis daarvan kan de vervolg-aanpak vanaf 2022 worden bepaald voor de verdere implementatie van het VN-verdrag.

Naast de acties die binnen *Onbeperkt meedoen!* worden genomen, wordt gewerkt aan de vindbaarheid van voorzieningen voor MBO-studenten die ondersteuning nodig hebben. Op 23 april 2020 lanceerde het Expertisecentrum inclusief onderwijs (ECIO) de website [www.mbotoegankelijk.nl](http://www.mbotoegankelijk.nl). Hier vinden alle mbo'ers met een functiebeperking of ondersteuningsvraag antwoord op hun vragen en inzicht in de beschikbare voorzieningen, aanpassingen en regelingen voor hun specifieke ondersteuningsvraag. Zo biedt de website bijvoorbeeld informatie over financiële compensatie bij studievertraging als gevolg van een beperking of over extra tijd bij een tentamen. De website is opgezet na een oproep van uw Kamer om de informatievoorziening voor mbo-studenten met een ondersteuningsvraag te verbeteren. De website is tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van OCW en in samenwerking met de jongerenorganisaties JOB en Jongerenpanel ZeP. Verder is de evaluatie van het passend onderwijs afgerond. Uit deze evaluatie vloeien weer nieuwe acties voort, want in het licht van internationale verdragen moet de toegankelijkheid van het onderwijs voor leerlingen en studenten met een beperking nog verder verbeteren. Ook de Kinderombudsman, het College voor de Rechten van de Mens en Defense for Children dringen daar op aan. Dit leidt in de loop van 2021 tot een met alle betrokkenen te ontwikkelen routekaart waarmee in de komende 15 jaar wordt gewerkt aan een steeds inclusiever onderwijs.<sup>9</sup> Ten slotte is de beleidsregel 'samenwerking regulier en speciaal onderwijs' in 2020 verruimd. Er is veel belangstelling voor. De regeling wordt verlengd waardoor het ook mogelijk wordt dat scholen in 2022 een aanvraag kunnen indienen.

#### *Toegang tot de woningmarkt*

Een heel ander onderwerp van zorg is de (on)toegankelijkheid van de woningmarkt. Iedereen heeft recht op gelijke kansen op de woningmarkt. Dat lijkt nu niet het geval te zijn. Op basis van recent uitgevoerde onderzoeken met *mysterycalls* en praktijktesten blijkt (wederom) dat verhuurbemiddelaars bereid zijn om mee te werken met verzoeken om bepaalde groepen woningzoekenden te weren en dat bepaalde woningzoekenden ongelijk worden behandeld. Ik ben daarom bezig met een wetsvoorstel waarin de gemeenten de bevoegdheid wordt gegeven om regels te stellen over goed verhuurderschap, mede om discriminatie op de woningmarkt te voorkomen. Dit wetsvoorstel is op 5 juli 2021 in consultatie gebracht. Die regels kunnen vervolgens worden gehandhaafd met een last onder dwangsom of bestuurlijke boete. In datzelfde voorstel komt een grondslag voor het invoeren van een verhuurdersvergunning. Overtreding van algemene regels kan worden meegewogen bij het verlenen van de vergunning en tevens bij het intrekken ervan. Ik hoop dit wetsvoorstel deze zomer in openbare consultatie te brengen.

---

<sup>9</sup> Kamerstuk 31 497, nr. 371.

Een van de andere groepen die problemen ondervindt om een geschikte woning te vinden, zijn woonwagengedwongen. In mei 2021 heb ik de 'Herhaalmeting Standplaatsen 2020' naar de Tweede Kamer gestuurd. Hieruit blijkt dat het aantal standplaatsen voor woonwagens met ruim 8.800 de afgelopen twee jaar vrijwel gelijk is gebleven. Wel zijn meer gemeenten bezig met de in 2018 afgesproken inzet om te zorgen voor voldoende standplaatsen en hebben een aantal gemeenten concrete plannen voor de toevoeging van nieuwe standplaatsen. In 2019 en 2020 heeft met verschillende gemeenten een traject gelopen via P31. Voor de aanpak van knelpunten in gemeenten stel ik, in overleg met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), een nieuw ondersteuningsprogramma op, dat binnenkort van start gaat. Verder heeft de VNG met steun van het ministerie van BZK een wegwijzer gepubliceerd met daarin de stappen die een gemeente kan zetten om aan het beleidskader te voldoen. Naar de kosten van standplaatsen en woonwagens is een onderzoek gestart. Het rapport dat daaruit voortkomt zal ervoor zorgen dat lokale partijen in hun overleg over meer objectieve gegevens beschikken. Gemeenten kunnen voor standplaatsen en woonwagens een beroep doen op het budget van 50 miljoen euro dat ik heb vrijgemaakt voor de huisvesting van specifieke doelgroepen.

Ook dakloosheid heeft de aandacht van het kabinet. Met het in 2020 tot stand gekomen *Een (t)huis, een toekomst* beoogt het kabinet dak- en thuisloosheid terug te dringen door gemeenten en andere betrokken partijen extra te ondersteunen bij preventie, vernieuwing van de opvang en wonen met begeleiding. Eén van de centrale doelstellingen is om, uiterlijk eind 2021, 10.000 extra woonplekken met passende begeleiding te realiseren. Het kabinet stelt een extra financiële impuls van 200 mln. euro ter beschikking aan gemeenten voor de uitvoering van regionale plannen van aanpak. Daarnaast heeft het kabinet het kennisplatform "Iedereen onder een dak" voor professionals bij gemeenten, maatschappelijke organisaties en woningcorporaties opgezet.

### **Integrale aanpak: oplossingen als het systeem vastloopt**

#### *Menselijke waardigheid centraal*

Acties in dit onderdeel van het Actieplan Mensenrechten richten zich erop menselijke waardigheid altijd centraal te stellen in het uitgebreide stelsel van voorzieningen in Nederland. Complexiteit, verkokering of een samenloop van problemen mag hierbij niet in de weg staan. Het burgerperspectief is het uitgangspunt voor zowel nieuw als bestaand beleid in het stelsel van voorzieningen.

Met behulp van het Integraal afwegingskader voor beleid en regelgeving (IAK) kunnen beleidsmedewerkers en wetgevingsjuristen ervoor zorgen dat hun voorstellen voldoen aan de normen voor goed beleid en goede regelgeving. Via

normen van doenvermogen, uitvoerbaarheid, regeldruk voor burgers en effecten op gendergelijkheid wordt aandacht besteed aan het perspectief van de burger. Ook bij het in kaart brengen van gevolgen van voorstellen moet het perspectief van de burger worden gezien. Zoals aangegeven in de eindrapportage van het programma Inzicht in Kwaliteit, werkt het kabinet aan een herziening van het IAK om te zorgen dat dit instrument beter, eerder en consequenter wordt toegepast, zodat aan de genoemde normen voor goed beleid en goede regelgeving op het juiste moment aandacht wordt besteed. Daarmee wordt de beleidsvoorbereiding via toepassing van het IAK verder versterkt. De herziening van het IAK richt zich op een meer eenvoudige inhoud en opbouw, een meer gebruiksvriendelijke presentatie, meer bekendheid en een beter en eerder gebruik van het IAK.<sup>10</sup>

Met de decentralisaties zijn veel taken overgeheveld naar lokale overheden. Dat biedt kansen voor maatwerk, maar kan ook leiden tot verschillen. Die verschillen moeten uitlegbaar blijven. Mensenrechten kunnen hierbij als instrument worden gebruikt, omdat zij een raamwerk bieden voor menselijke waardigheid met aandacht voor minimumstandaarden. Zo is, om integrale samenwerking in het sociale domein door gemeenten beter mogelijk te maken, dit voorjaar een wetsvoorstel in openbare consultatie gebracht met een beter juridisch kader voor de verwerking van persoonsgegevens door de verschillende organisaties in het sociale domein, met inachtneming van het recht op privacy.<sup>11</sup> Ook wordt er hard gewerkt aan het opzetten van een platform “Mensenrechten en gemeenten”. Het platform heeft als doel kennisdeling en uitwisseling van goede praktijken op het gebied van mensenrechten in het gemeentelijk beleid te bevorderen. Hiervoor zal een digitale landingsplaats worden opgericht die na de zomer wordt gelanceerd. In het najaar wordt gestart met themabijeenkomsten voor zowel lokale bestuurders als ambtenaren over relevante en actuele mensenrechtenthema’s.

Eveneens ligt nog in het verschiet een symposium over het belang van de menselijke waardigheid als grondslag voor het mensenrechtenperspectief op menselijk handelen, beleid, wetgeving en uitvoering. Vanwege de COVID-19 pandemie is het symposium uitgesteld. Als gedeeltelijk alternatief is op initiatief van de Raad van Kerken en In Vrijheid Verbonden een essaybundel tot stand gebracht over het thema menselijke waardigheid en mensenrechten. De bundel bevat bijdragen van vertegenwoordigers van de verschillende wereldreligies en van het Humanistisch Verbond over dit onderwerp.<sup>12</sup>

### *Rekening houden met het doenvermogen*

---

<sup>10</sup> Kamerstuk 31 865, nr. 184 en zie ook voetnoot 15 voor de meest recente brief over dit onderwerp.

<sup>11</sup> [Overheid.nl | Consultatie Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein \(internetconsultatie.nl\)](https://overheid.nl/consultatie/wet-aanpak-meervoudige-problematiek-sociaal-domein/internetconsultatie.nl/).

<sup>12</sup> [https://www.raadvankerken.nl/nieuws/2021/06/ Menselijke waardigheid en mensenrechten in Nederland – Raad van Kerken in Nederland](https://www.raadvankerken.nl/nieuws/2021/06/Menselijke-waardigheid-en-mensenrechten-in-Nederland-Raad-van-Kerken-in-Nederland).

Met name mensen die te maken krijgen met een stapeling van problemen kunnen het overzicht over het uitgebreide systeem van voorzieningen soms kwijtraken. Hun *life events* zorgen voor een verminderd doenvermogen. Dit kan iedereen overkomen. Een van de aanbevelingen in het rapport van de Tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties is dan ook dat de overheid meer rekening moet houden met het doenvermogen van burgers en bedrijven. In de kabinetsbrief versterking van de kwaliteit van beleid en wetgeving, die eind juni aan uw Kamer is toegezonden, wordt hier nader op ingegaan.<sup>13</sup> In het Actieplan Mensenrechten zijn ook al een aantal voorbeelden opgenomen van acties die erop zijn gericht om meer concreet rekening te houden met het doenvermogen van burgers.

Zo heeft het kabinet besloten tot het uitbreiden van regisseursfuncties die orde op zaken kunnen stellen. De Erasmus Universiteit doet onderzoek naar de beste manieren om mensen die vastlopen beter te ondersteunen en naar mogelijkheden voor betere coördinatie bij multiproblematiek. Momenteel wordt er daarnaast op twee locaties geëxperimenteerd met een aanpak waarin de strafrechtketen bepaalde casuïstiek aanmerkt als 'multiproblematiek' en deze ook op een andere manier behandelt.

Een ander voorbeeld van rekening houden met het doenvermogen van burgers is de Juiste Zorg op de Juiste Plek (JZOJP). Als gevolg van dit programma moeten Nederlanders nu en in de toekomst kunnen rekenen op toegankelijke, kwalitatieve en betaalbare zorg. Samen met het veld is gewerkt aan het identificeren van knelpunten en oplossingen om de praktijk verder te helpen. Dit gebeurt door verschillende, samenhangende activiteiten zoals een website en online community met goede praktijkvoorbeelden, een expertgroep en een kennisplatform. Ook heeft er een lerende evaluatie plaatsgevonden die onder meer de ontwikkelagenda met vraagstukken voor 2021 inzichtelijk heeft gemaakt.

Het zorgstelsel is ingewikkeld. Cliëntondersteuners kunnen hun cliënt aan de hand nemen en actief ondersteunen op de weg naar de voor hem/haar meest passende zorg en ondersteuning op de best mogelijke locatie. De afgelopen kabinetsperiode is ingezet op de versterking van cliëntondersteuning. Zo hebben meer dan 100 gemeenten zich als onderdeel van het Koplopertraject cliëntondersteuning ingezet om cliëntondersteuning lokaal te verbeteren en hebben Zorgverzekeraars Nederland en VNG een campagne gelanceerd om de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning te vergroten. Tevens wordt een wetsvoorstel voorbereid dat samenwerking tussen gemeenten en zorgkantoren bevordert en waarmee een cliëntondersteuner verbonden aan de Wet langdurige zorg (Wlz) kan worden ingezet voorafgaand aan een Wlz-indicatiebesluit.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Kamerstuk 35 570 VI, nr. 115.

<sup>14</sup> Kamerstuk 31 476, nr. 33.



Specifiek voor jongeren en kinderen is er aandacht voor (het samenwerken met) informele steun(figuren), waaronder de JIM (Jouw Ingebrachte Mentor). Onderdeel van het programma Zorg voor de Jeugd is om het samenwerken met informele steunfiguren voor zoveel mogelijk (kwetsbare) uithuisgeplaatste kinderen te realiseren. Informele steunfiguren, zoals een tante, opa, leraar of coach, maken deel uit van het gewone leven van een jongere en ouders. Zij kunnen functioneren als een vertrouwenspersoon en/of een vertegenwoordiger richting de professionals (en ouders) en zij kunnen ondersteunen bij het oplossen van soms praktische en soms ingewikkelde problemen. Om het samenwerken met informele steun(figuren) verder te brengen wordt onder andere ingezet op leren van ervaringen en het delen van goede voorbeelden via onder meer de site en nieuwsbrieven van Zorg voor de Jeugd.<sup>15</sup>

Ook voor mensen met schulden kan het lastig zijn om toegang te vinden tot de juiste voorzieningen, terwijl dit nodig is voor het kunnen garanderen van een behoorlijke levensstandaard. Bij het Centraal Justitieel Incassobureau is in april 2020 de noodstopprocedure ingevoerd. Burgers die hun boetes door schulden niet kunnen betalen, kunnen uitstel van betaling krijgen onder de voorwaarde dat ze schuldhelp zoeken bij de gemeente. Met behulp van schuldhelp kunnen nadere afspraken worden gemaakt over uitstel van betaling en betaling in termijnen, waardoor rust en ruimte wordt geboden aan de burger. Ook mogen met ingang van 1 januari 2021 de betalingsachterstanden op de vaste lasten met gemeenten worden gedeeld. Gemeenten moeten naar aanleiding van een dergelijk signaal actie ondernemen. Tevens is een aantal experimenten in voorbereiding op het terrein van vroegsignalering van schulden met andere schuldeisers. Op deze manier wordt rekening gehouden met het doenvermogen van deze burgers. De subsidie die is verstrekt aan de Alliantie van vrijwilligersorganisaties in het kader van schuldhelpverlening om tot een landelijk dekkend netwerk te komen loopt dit jaar door, mede in verband met de COVID-19 crisis. De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, die ervoor zorgt dat mensen altijd beschikken over de noodzakelijke kosten voor levensonderhoud, is op 1 januari 2021 in werking getreden.

Een ander aspect van rekening houden met doenvermogen, is communiceren in begrijpelijk taal. In haar communicatie moet de overheid uitgaan van het burgerperspectief en begrijpelijke taal gebruiken. Enkele acties op dit terrein zijn inmiddels afgerond. Zo laat een enquête over de Direct Duidelijk campagne zien dat ruim 20.000 teksten zijn verbeterd bij 119 verschillende overheidsorganisaties. Maar er is nog veel werk te doen. Daarom is eind 2020 een Direct Duidelijk Doen regeling gestart, waardoor ambtenaren worden gewezen op instrumenten voor

---

<sup>15</sup> Zie de website van Zorg voor de Jeugd [Versterken eigen kracht en inzetten mentoren - Zorg voor de Jeugd](#) · [Zorg voor de Jeugd](#) en [Voortgangsrapportages - Zorg voor de Jeugd](#) · [Zorg voor de Jeugd](#).

begrijpelijke taal. Van het Actieplan zelf is een [makkelijk leesbare versie](#) ontwikkeld, om het voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk te maken.

In het kader van de stelselvernieuwing van de rechtsbijstand wordt in het bestuursrecht ingezet op minder onnodige procedures en meer vertrouwen tussen de burger en de overheid. De aanpak richt zich op het verbeteren van de dienstverlening van uitvoeringsorganisaties en gemeenten en het meer burgergericht maken van wet- en regelgeving. Een voorbeeld hiervan is de pilot Ontwikkeling digitaal bezwaarplatform gemeenten.<sup>16</sup> Deze pilot is afgelopen mei gestart en doet onderzoek naar de haalbaarheid van een platform voor digitale ondersteuning van de bezwaarschriftprocedure vanuit het burgerperspectief.

### **Participatie en bescherming: opkomen voor je rechten**

Acties in dit onderdeel richten zich op betekenisvolle participatie en het opkomen voor je rechten op tal van manieren, niet alleen bij de rechter. Als mensen kunnen meedenken over de vormgeving van voorzieningen die voor hen bedoeld zijn, zullen die voorzieningen ook beter toegankelijk en relevanter voor hen worden. Daarnaast moeten mensen op laagdrempelige wijze bij publieke voorzieningen een klacht kunnen indienen.

#### *Jongeren en democratie*

Er wordt hard gewerkt aan jongereninspraak in de politiek. De naam “jongerenparlement” is in overleg met stakeholders losgelaten en omgevormd tot een traject Democratie en jongeren, waar diverse acties onder vallen.<sup>17</sup> Zelf heb ik het laatste jaar van mijn termijn als minister het genoegen gehad om samen te werken met een kinderminister. Dit heeft vaak geleid tot verrassende en mooie

inzichten en ik kan het iedereen van harte aanbevelen regelmatig met jongeren in gesprek te gaan over voorgenomen plannen.

Om op te komen voor je rechten moet je je rechten kennen. Ook in het onderwijs horen de basiswaarden van de democratische rechtsstaat – waaronder mensenrechten – daarom thuis. Op 22 juni 2021 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de wet Verduidelijking van de burgerschapsopdracht aan scholen in het funderend onderwijs. Daardoor zal de wet in augustus 2021 in werking treden. Momenteel lopen al verschillende ondersteuningstrajecten om scholen te helpen bij het vormgeven van hun burgerschapsonderwijs. De ondersteuning zal de komende jaren worden voortgezet.

#### *Laagdrempelige klachtenbehandeling*

---

<sup>16</sup> Uitgevoerd door Justice42 met steun van JenV en BZK.

<sup>17</sup> Kamerstuk 34 430, nr. 16 en Kamerstuk 35 570 VII, nr. 93.

Om het doel van laagdrempelige klachtenbehandeling te bereiken wordt onder andere gewerkt aan de versteviging van de lokale antidiscriminatievoorzieningen, waar burgers terecht kunnen voor het melden van klachten over discriminatie en voor advies en bijstand bij het bespreken of oplossen van hun klacht.

Onder de vlag van het programma stelselherziening rechtsbijstand is gewerkt aan een online wegwijzer die rechtzoekenden klantvriendelijke, betrouwbare en deskundige online ondersteuning biedt bij het kiezen van de beste route naar de oplossing van een probleem. De website van het [Juridisch Loket](#) is beter toegankelijk en gebruiksvriendelijker geworden met een betere zoekfunctie en informatie die gemakkelijker kan worden gedeeld. Ook het taalgebruik op de website is begrijpelijker, waardoor die beter leesbaar is, ook voor laaggeletterden. Sinds het najaar van 2020 kunnen mensen gebruikmaken van een digitale assistent, Julo, die 24 uur per dag, 7 dagen in de week advies op maat geeft rondom scheiden en ontslag. De digitale assistent wordt stapsgewijs uitgebreid naar andere veelvoorkomende problemen. Onlangs is een pilot gestart waarin mensen kunnen gaan videobellen met het Juridisch Loket. Het is de bedoeling dat dit onderdeel wordt van de reguliere dienstverlening.<sup>18</sup>

## **Ten slotte**

De hierboven beschreven acties vormen een bloemlezing uit de acties die worden beschreven in het Actieplan Mensenrechten. Een compleet overzicht van alle acties en hun stand van zaken is opgenomen in de bijlage bij deze brief. De informatie in de bijlage is beknopt gehouden, nu uw Kamer over alle activiteiten al separaat is geïnformeerd. Deze brief beoogt de samenhang tussen de diverse activiteiten te schetsen en inzicht te bieden in hetgeen de overheid onderneemt om de toegankelijkheid van overheidsdiensten te verbeteren. Het mensenrechtenperspectief van het Actieplan Mensenrechten kan daarbij helpen door de burger en zijn rechten centraal te zetten. De mensenrechten bieden een kader, een gezichtspunt van waaruit naar het handelen van de overheid kan

worden gekeken – ook door de overheid zelf, bij het maken van wetgeving en beleid en bij het bieden van dienstverlening.

Op veel terreinen is significante voortgang geboekt sinds het uitbrengen van het Nationaal Actieplan Mensenrechten 2020. Tegelijkertijd hebben sommige acties vertraging opgelopen of zijn ze bijgestuurd op basis van nieuwe inzichten. Het kabinet gaat verder met het implementeren van het Actieplan Mensenrechten. Het beschermen van de mensenrechten is immers een doorlopend proces dat continue aandacht vraagt. In de tussentijd ga ik graag met u in gesprek over hoe de inzet van

---

<sup>18</sup> Meer informatie over de stelselvernieuwing van de rechtsbijstand is te vinden in de vijfde voortgangsrapportage van het programma stelselvernieuwing die eind juni jl. aan uw Kamer is verzonden. *Kamerstuk* 31 753, 243.

de overheid in het kader van mensenrechten zo relevant mogelijk kan worden gemaakt.

De minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties,  
K.H. Ollongren