

Vergaderjaar 2018–2019

**35 135**

## **Jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2018**

**Nr. 3**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 augustus 2019

Op 10 april 2019 bood de Nationale ombudsman het jaarverslag 2018 «*ledereen moet mee kunnen doen*» van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman aan uw Kamer aan.<sup>1</sup> Sinds het jaarverslag van 2017 bundelen de ombudsmannen hun activiteiten in één jaarverslag en benadrukken daarmee dat zij elkaar in de uitoefening van hun taken versterken. Met deze brief reageer ik op het jaarverslag van de Nationale ombudsman van 2017 en 2018. Daarmee kom ik tegemoet aan uw verzoek in uw brief van 24 mei 2018, om een reactie te geven op het jaarverslag 2017 (Kamerstuk 34 890, nr. 2).

Ik heb grote waardering voor het werk van de Nationale ombudsman. Dit instituut biedt een luisterend oor, helpt mensen op weg en vraagt om oplossingen voor mensen die vastlopen in hun contacten met de overheid. De Nationale ombudsman signaleert belangrijke knelpunten in de overheidsdienstverlening, geeft de overheid waardevolle adviezen en spoort de overheid aan om te leren van gemaakte fouten. Dit is van groot belang voor de kwaliteit van de overheidsdienstverlening, voor het vertrouwen van mensen in de overheid en daarmee voor de legitimiteit van het overheidshandelen.

#### **ledereen moet mee kunnen doen**

In zijn jaarverslagen geeft de Nationale ombudsman aan dat er veel goed gaat in het contact tussen de overheid en de mensen, maar dat het ook nog te vaak mis gaat en mensen vastdraaien in de bureaucratie van de overheid. Met de titel van zijn jaarverslag 2018 «*ledereen moet mee kunnen doen*» roept de Nationale ombudsman de overheid op om te zorgen dat álle mensen in Nederland de dienstverlening krijgen die zij

<sup>1</sup> Kamerstuk 35 135, nr. 2

nodig hebben. Ook mensen die minder digitaalvaardig zijn of met meerdere problemen of complexe vraagstukken zitten moeten de dienstverlening krijgen die zij nodig hebben.

Alle mensen mee kunnen laten doen vraagt om een realistisch perspectief van de overheid op de zelfredzaamheid van de mensen. De nadruk op keuzevrijheid, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid is in de afgelopen jaren toegenomen, terwijl de menselijke vermogens daartoe begrensd zijn. In reactie<sup>2</sup> op het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid «*Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*»<sup>3</sup> informeerde het kabinet uw Kamer over de maatregelen om beter aan te sluiten bij het perspectief en de zelfredzaamheid van mensen. Zo heeft de overheid verschillende instrumenten om beleid en regelgeving te ontwikkelen<sup>4</sup>. Bij het gebruik van deze instrumenten is de kwaliteitseis gesteld om rekening te houden met het doenvermogen<sup>5</sup> van mensen. Ook investeert het kabinet in gedragkennis, onder meer door nadere scholing van beleids- en wetgevingsambtenaren op dit punt, de inzet van gedragsteams en het gebruik van gedragswetenschappelijke inzichten door samenwerking met het Behavioural Insights Netwerk (BIN NL). Door deze aanpassingen worden ambtenaren voortaan ondersteund om al bij de ontwikkeling van beleid en nieuwe wetgeving en bij de vormgeving van de uitvoering uit te gaan van realistische aannames over het doenvermogen van de doelgroep.

Alle mensen mee kunnen laten doen vraagt ook om een goede aansluiting op de situatie, het perspectief en de behoeften van de mensen. Dit wordt door het kabinet onder meer uitgewerkt in het actieplan «*Brede Schuldenaanpak*»<sup>6</sup>, het programma «*Scheiden zonder schade*»<sup>7</sup>, het programma «*Onbeperkt meedoen*»<sup>8</sup>, het meerjarenplan «*Alfabetisering*» met de «*vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020–2024*»<sup>9</sup>, de agenda «*NL DIGbeter*»<sup>10</sup>, de brief<sup>11</sup> over toegankelijkheid digitale communicatie voor iedereen (digitale inclusie), de brief<sup>12</sup> over verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk en de brief<sup>13</sup> over maatwerk in het sociaal domein.

In lijn met de jaarverslagen behandel ik hierna de thema's (1) schulden en armoede (2) toegang tot voorzieningen (3) digitalisering (4) bescherming van rechten en (5) inspraak en participatie.

## **Schulden en armoede**

Iedereen kan te maken krijgen met problematische schulden, bijvoorbeeld door het verlies van een baan, door een scheiding of bij een verblijf in de vrouwenopvang. Een aantal factoren vergroot het risico op schulden. Zo hebben mensen met een laag inkomen een groter risico op schulden. Zij hebben vaak te maken met meerdere ingewikkelde regelingen en voorzieningen om hun inkomen aan te vullen. Wanneer een voorziening

<sup>2</sup> Kamerstuk 34 775 VI nr. 88, Kamerstuk 29 362, nr. 276, Kamerstuk 34 775, AQ

<sup>3</sup> Kamerstuk 34 775 VI nr. 88

<sup>4</sup> Zoals het Integraal Afwegingskader voor beleid en regelgeving en de Schrijfwijzer voor de memorie van toelichting.

<sup>5</sup> De mate waarin iemand in actie komt, met tegenslag omgaat en volhoudt.

<sup>6</sup> Kamerstuk 24 515, nr. 431

<sup>7</sup> Kamerstuk 33 836, nr. 25

<sup>8</sup> Kamerstuk 24 170, nr. 177

<sup>9</sup> Kamerstuk 28 760, nr. 84

<sup>10</sup> Kamerstuk 26 643 nr. 549

<sup>11</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 583

<sup>12</sup> Kamerstuk 29 362, nr. 276

<sup>13</sup> Kamerstuk 34 477, nr. 63

wegvalt, kunnen door een gebrek aan reserves onmiddellijk problemen ontstaan.

In zijn jaarverslagen benoemt de Nationale ombudsman verschillende oorzaken die hij ziet voor het ontstaan voor financiële problemen, zoals het complexe stelsel van toeslagen en inkomensvoorzieningen, het incassogedrag van schuldeisers en de afstemming tussen verschillende schuldeisende overheden. De samenleving is complex, waardoor de meest kwetsbare mensen groot belang hebben bij maatwerk door overheidsinstanties bij het invorderen van schulden. Financiële regelingen worden steeds verder gedigitaliseerd en een vergissing of een verzuim kan leiden tot vorderingen, boetes of andere kosten. Juist voor de groep mensen die afhankelijk is van financiële regelingen is het van belang dat het contact met de overheid goed en makkelijk verloopt.

In juli 2017 publiceerde de Nationale ombudsman zijn rapport «*Vrouwen in de knel*» over zijn onderzoek naar problemen die vrouwen in de vrouwenopvang ervaren. Voor deze vrouwen is het regelen van een eigen inkomen en een geschikte woonplek complex. Het proces duurt lang en kent veel administratieve handelingen. In het voorjaar van 2019 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport «*Vrouwen in de knel? Het vervolg*» gepubliceerd, waarin hij aangeeft dat er langzaam beweging komt in de aanpak van knelpunten rond de vrouwenopvang. Bij de aanmelding voor opvang en tijdens het verblijf knelt het iets minder, maar in de aanpak van knelpunten rond de uitstroom moet de overheid nog stappen zetten, geeft de Nationale ombudsman aan.

Over een knelpunt bij uitstroom hebben de staatssecretarissen van Financiën en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en ik uw Kamer op 3 juni 2019 een brief gestuurd (Kamerstuk 29 325, nr. 98). Hierin geven wij aan dat er een oplossing is gekomen voor huurders die begeleid wonen via een instelling en onterecht geen huurtoeslag hebben ontvangen of moeten terugbetalen. Deze problemen ontstonden doordat uit de huurovereenkomst zou blijken dat het om kort gebruik (geen wonen) gaat, waardoor een huurder geen recht op huurtoeslag had en deze niet kreeg of terug moest betalen. In de lopende en toekomstige zaken zal de Belastingdienst daarom niet alleen naar de tekst van de huurovereenkomst kijken, maar ook naar andere relevante factoren en omstandigheden zoals de intentie van de huurovereenkomst en de aard van het gebruik van de woning. Vergelijkbare al afgesloten zaken, waarbij een aanvraag om huurtoeslag is afgewezen of waarin de beoordeling van het contract tot een terugvordering heeft geleid, worden alsnog op deze nieuwe, juist wijze beoordeeld door de Belastingdienst. Die kan tot vijf jaar terug deze besluiten herzien in lijn met de nu verruimde uitvoeringsregels.

In het rapport van de Nationale ombudsman «*Invorderen vanuit een burgerperspectief*» van februari 2019 staat beschreven waar mensen tegenaan lopen als zij te maken krijgen met invorderingsmaatregelen door overheidsorganisaties. Op 27 mei 2019 stuurde de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een kabinetsbrede reactie op het rapport aan de Tweede Kamer als bijlage bij de voortgangsbrief brede schuldenaanpak (Kamerstuk 24 515, nr. 489). De knelpunten, zoals de Nationale ombudsman die benoemt, zijn herkenbaar en sluiten goed aan bij de ontwikkelingen die het kabinet samen met de (grote) uitvoeringsorganisaties, gemeenten en waterschappen in gang heeft gezet met de rijksincassovisie<sup>14</sup> en de brede schuldenaanpak. De maatregelen, onder de actielijn zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso, moeten

<sup>14</sup> Kamerstuk 24 515, nr. 336

leiden tot een meer verantwoorde incasso en een betere waarborg van het bestaansminimum.

### **Toegang tot voorzieningen**

De overheid kent allerlei voorzieningen om mensen een steuntje in de rug te geven of om ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen. Om deze voorzieningen te laten landen bij de mensen die ze nodig hebben, gelden er regels en zijn er voorwaarden verbonden aan voorzieningen. De Nationale ombudsman constateert dat helaas toch niet iedereen, die deze voorzieningen nodig heeft, wordt gehoord en gezien. Er gelden te strikte omschrijvingen en te korte aanvraagtermijnen of de juridische drempels zijn dermate hoog dat mensen niet in aanmerking voor de voorziening komen. De systemen van de overheid zijn complex, waardoor mensen het als een doolhof van wet- en regelgeving ervaren. Bij de toegang tot voorzieningen ziet de Nationale ombudsman dat de overheid verwacht dat de mensen vaardig zijn in het aanvragen van de voorzieningen, terwijl dit in de praktijk niet zo is. De systemen die de mensen recht geven op voorzieningen, moeten zo zijn ingericht dat mensen hierin niet vastlopen.

De overheid kan goede dienstverlening grotendeels door gestandaardiseerde systemen en werkprocessen bieden. Wanneer mensen daarbij in de knel komen, vind ik het van belang dat maatwerk wordt geboden binnen een marge die niet leidt tot onrechtvaardigheid, onvoorspelbaarheid of willekeur. Met de Nationale ombudsman vind ik dat er ruimte voor verbetering is en dat mensen die in een kwetsbare positie verkeren of dreigen te geraken in het bijzonder aandacht verdienen.

In de afgelopen jaren heeft de Nationale ombudsman veel aandacht besteed aan de knelpunten die mensen ervaren als zij zich met een zorgvraag tot de overheid richten. In maart 2017 publiceerde de Nationale ombudsman zijn rapport *«Terug aan tafel, samen de klacht oplossen»*, waarin hij aangeeft dat gemeenten op een actieve manier problemen moeten opsporen en maatwerk moeten leveren. In een brief van 13 juni 2017 aan de colleges van burgemeester en wethouders heeft de toenmalige Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de gemeenten gewezen op het belang van een goed gesprek tussen de mensen en de gemeenten en het zoveel mogelijk voorkomen van juridisering. Daarbij is ook benadrukt dat het van belang is dat de gemeente, als iemand een klachtenprocedure start, bij de klachtenprocedure de uitgangspunten hanteert die de Nationale ombudsman daarvoor heeft opgesteld.

Daarnaast ontvangt de Nationale ombudsman regelmatig over de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet langdurige zorg en de Jeugdwet de klacht dat mensen zich van het kastje naar de muur gestuurd voelen. In mei 2018 bracht de Nationale ombudsman het rapport *«Zorgen voor burgers»* uit. De centrale boodschap in dit rapport is dat de zorg en ondersteuning vanuit de vier zorgwetten<sup>15</sup> op papier goed geregeld zijn, maar dat het voor veel mensen in de praktijk ingewikkeld is om passende zorg en ondersteuning te krijgen. In zijn reactie<sup>16</sup> op het rapport geeft de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan een groot aantal knelpunten in het rapport uit verschillende evaluaties en de jaarlijkse Trend- en signaleringsrapportage te herkennen. Deze knelpunten gelden vooral voor mensen met een meer complexe en/of domein-overstijgende zorgvraag en mensen die zeer langdurig gebruik maken van verschillende

<sup>15</sup> Dit zijn de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet.

<sup>16</sup> Kamerstuk 31 765, nr. 343

voorzieningen. Mensen weten niet altijd waar ze terecht kunnen en ervaren dikwijls dat zij niet, of niet tijdig, de zorg en ondersteuning ontvangen waar zij behoefte aan hebben. Inmiddels hebben de rijksoverheid, de gemeenten, de betrokken instanties en de zorgaanbieders diverse maatregelen in gang gezet om de toegang tot passende zorg en ondersteuning voor mensen te verbeteren. Het beeld dat de Nationale ombudsman in het rapport «*Zorgen voor burgers*» schetst, namelijk dat de toegang tot zorg en ondersteuning in Nederland in algemene zin slecht geregeld is, wordt door de Minister van VWS niet herkend. Uit evaluaties blijkt dat de meeste mensen juist (erg) tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. Zo is bijvoorbeeld van de mantelzorgers bij dementie ruim 80% tevreden over de ondersteuning die zij van de casemanager ontvangen.

Naar aanleiding van de aanbevelingen in het rapport «*Borg de Zorg*» van de Nationale ombudsman van november 2018 zijn meerdere acties in gang gezet om dementiezorg- en ondersteuning verder te verbeteren. Samen met het veld en Alzheimer Nederland streeft de Minister van VWS ernaar de kwaliteit van leven van mensen met dementie en hun naasten zo goed mogelijk te houden. In het kader van de herijking van het dementiebeleid is een nadere prioritering en intensivering van dementieonderzoek gezien.

### **Digitalisering**

De overheid digitaliseert in hoog tempo. Hoewel dit voor veel mensen een positieve ontwikkeling is omdat zij sneller en makkelijker met de overheid kunnen communiceren, ontvangt de Nationale ombudsman regelmatig klachten van mensen die in de problemen komen door bijvoorbeeld identiteitsfraude, niet kloppende gegevens of gegevens die niet goed zijn gekoppeld. Daar waar de overheid digitaliseert, verwacht de Nationale ombudsman dat de overheid verantwoordelijkheid neemt voor goede werking van haar systemen. Daarbij moet er aandacht zijn voor de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van de systemen en als er problemen ontstaan, moeten deze oplossingsgericht worden behandeld. Zulke uitgangspunten zijn verwoord in de «*Ombudsvisie op digitalisering*»<sup>17</sup>, waarnaar de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag 2018 verwijst en die de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en ik in hoge mate onderschrijven. Net als de Nationale ombudsman vinden wij dat de digitalisering van de overheidsdienstverlening geen belemmering mag vormen voor mensen om te kunnen meedoen in de samenleving. De overheid moet de gebruiker centraal stellen en zich afvragen wat mensen nodig hebben om met de overheid te kunnen communiceren. Niemand mag zich gedwongen voelen om gebruik te maken van een digitaal kanaal als diegene dat niet kan of wil.

De afgelopen jaren heeft de Nationale ombudsman aandacht besteed aan de nodige verbeteringen in de werking van MijnOverheid en de Berichtenbox, aan de mogelijkheid dat professionals digitale machtiging kunnen krijgen om zaken te doen voor hun cliënten, aan digitale toegankelijkheid meer in het algemeen, en aan pijnpunten bij digitale post naar overledenen voor hun nabestaanden. De Staatssecretaris van BZK en ik waarderen de opstelling van de Nationale ombudsman op deze punten. Hij heeft oog voor de verbeteringen die inmiddels zijn doorgevoerd, onder meer op grond van zijn adviezen, bijvoorbeeld in MijnOverheid, in de Berichtenbox en bij het stoppen van digitale berichten naar overledenen

<sup>17</sup> De uitgangspunten van de ombudsvisie op digitalisering zijn: neem verantwoordelijkheid, wees toegankelijk, wees oplossingsgericht en wees gebruiksvriendelijk. Bron: <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/ombudsvisie-op-digitalisering-overheid>

personen. Maar hij heeft ook oog voor de tijd, inspanning en zorgvuldigheid die sommige oplossingen vergen, zoals bij het digitale machtigen van derden en professionals. Tegelijkertijd geeft hij aan de overheid op de uitwerking van de digitalisering nauwgezet te blijven volgen, bijvoorbeeld waar het om de uitwerking van voornemens ter verbetering van toegankelijkheid en digitale inclusie gaat. Dat achten wij terecht en houdt de overheid scherp.

In het jaarverslag 2018 raakt de Nationale ombudsman het gebruik van algoritmen bij massale uitvoering van overheidsprocessen, als bijvoorbeeld bij risicoprofilering. De Staatssecretaris van BZK en ik waarderen die aandacht van de Nationale ombudsman voor dit thema en zullen daarover graag in gesprek blijven. Het burgerperspectief dat de Nationale ombudsman op de inzet van AI (artificiële intelligentie) kan inbrengen, wordt van groot gewicht geacht. Dat zal ook mogen blijken uit de kabinetsvisie over AI en publieke waarden, die het kabinet naar uw Kamer zal sturen.

### **Bescherming van rechten**

De Nationale ombudsman krijgt geregeld klachten over inbreuken op fundamentele rechten van mensen, zoals het recht op vrijheid en veiligheid en het recht op bescherming van de privésfeer.

Met de Nationale ombudsman vind ik dat er ruimte voor verbetering is en dat mensen die in een kwetsbare positie verkeren of dreigen te geraken in het bijzonder aandacht verdienen. Daarbij wil ik benadrukken dat de aandacht van dit kabinet ook uitgaat naar middengroepen die met onzekerheid kampen en daardoor gevoelig zijn voor tegenslagen. Samen met diverse vertegenwoordigers van het maatschappelijk middenveld en in samenspraak met gemeenten, werkt het kabinet onder mijn coördineerde verantwoordelijkheid aan een nieuw Nationaal Actieplan Mensenrechten dat zich toespitst op de toegankelijkheid van voorzieningen voor iedereen. Vanuit mensenrechtenperspectief moeten voorzieningen beschikbaar, aanvaardbaar, kwalitatief goed en toegankelijk zijn. In het plan zullen acties worden uitgewerkt waarmee een impuls aan de toegankelijkheid van voorzieningen gegeven kan worden. Naast de verschillende acties op dit vlak, zal het actieplan inzichtelijk maken wat er gebeurt ter realisering van mensenrechten in Nederland. Het Nationaal Actieplan Mensenrechten zal worden uitgebracht op 10 december 2019.

In maart 2018 heeft de Nationale ombudsman het rapport «*Demonstreren, een schurend grondrecht?*» uitgebracht. Hierin komt naar voren dat het demonstratierecht in de praktijk niet altijd voldoende geborgd is en dat de overheid zich soms risicomijdend opstelt. De Nationale ombudsman stelt dat ook bij controversiële (en dus risicovolle) demonstraties het uitgangspunt dient te zijn dat de overheid faciliteert en beschermt. In mijn reactie op dit rapport heb ik in de zomer van 2018 aan uw Kamer laten weten dat ik dit uitgangspunt deel<sup>18</sup>. Uit de gesprekken die ik hierover voerde met verschillende gemeenten blijkt dat demonstraties in het overgrote deel van de gevallen zonder noemenswaardige problemen verlopen en in goed overleg met gemeente en politie plaatsvinden. Maar burgemeesters staan soms, met name bij demonstraties waarbij de boodschap lastig of provocerend is, voor ingewikkelde inschattingen en afwegingen. Gelet ook op de signalen van de Nationale ombudsman dat gemeenten terughoudend(er) moeten zijn bij het opleggen van beperkingen en verboden, worden de uitgangspunten van de Wet openbare manifestaties en de borging van het demonstratierecht nadrukkelijk(er)

<sup>18</sup> Kamerstuk 34 324, nr. 3.

onder hun aandacht gebracht. In het najaar 2018 verscheen een handleiding demonstratierecht van de gemeente Amsterdam, het Openbaar Ministerie en de Nationale politie. Deze handleiding is landelijk breed verspreid en onder de aandacht gebracht van gemeenten en politie. De praktijk leert dat andere gemeenten met vergelijkbare vragen en dilemma's te maken hebben bij de besluitvorming over en de begeleiding van demonstraties. Op 4 september 2019 wordt door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met een groot aantal partijen, waaronder de Nationale ombudsman en het Nederlands Genootschap van Burgemeesters, een bijeenkomst georganiseerd over het demonstratierecht. De gebeurtenissen tijdens de Sinterklaasintocht(en) 2018 en het delen van ervaringen en kennis over dit onderwerp vormen een belangrijk thema voor deze bijeenkomst.

Ook vanuit uw Kamer is er aandacht voor het demonstratierecht. Op 27 juni heeft een algemeen overleg met de Tweede Kamer plaatsgevonden over onder meer het demonstratierecht. Daarnaast heb ik 26 juni 2 sets Kamervragen<sup>19</sup> beantwoord naar aanleiding van diverse mediaberichten. In deze brieven geef ik aan dat het een bevoegdheid is van het lokale gezag (de burgemeester) om demonstraties in goede banen te leiden. Op de burgemeester rust een positieve verplichting om noodzakelijke en passende maatregelen te nemen om een vreedzame betoging te beschermen tegen «vijandelijke elementen» of tegenbetogingen. Daarbij geldt dat het verbieden of beëindigen van een (vreedzame) demonstratie een uiterst middel is en uitsluitend aan de orde is als dat noodzakelijk is ter bescherming van de volksgezondheid, in het belang van het verkeer of ter bestrijding of voorkoming van wanordelijkheden. Deze beslissing is maatwerk en een inschatting van het lokale gezag, die nauw samenhangt met de kennis van de plaatselijke situatie en de openbare orde.

### **Inspraak en participatie**

Uit de klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, blijkt dat een ervaren gebrek aan inspraak en participatie in de praktijk geregeld tot problemen en onvrede bij de mensen leidt. Mensen geven aan dat zij onvoldoende gehoord en betrokken worden bij keuzes over zaken die hen raken. De lokale participatiemogelijkheden zijn te beperkt en burgerinitiatieven worden onvoldoende ondersteund. Mensen willen ruimte voor eigen initiatieven. Daarnaast willen zij dat de overheid niet óver hen beslist, maar keuzes mét hen maakt. Deze ontwikkeling brengt met zich mee dat de overheid moet innoveren en een nieuw evenwicht moet vinden in het wegen van individuele belangen, het algemeen belang en de belangen van andere mensen. De overheid moet alle betrokkenen meenemen in dat proces. Het kabinet is het met de Nationale ombudsman eens dat de doorontwikkeling van de participatiesamenleving impulsen nodig heeft. Hier wordt onder meer uitvoering aan gegeven via het samenwerkingsprogramma Democratie in Actie. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de beroeps- en belangenverenigingen willen met dit samenwerkingsprogramma de komende jaren een zichtbare bijdrage leveren aan de versterking van de lokale democratie en bestuur.<sup>20</sup>

In het licht van grote maatschappelijke opgaven die op inwoners afkomen is deze versterking nodig. De overgang naar aardgasvrije wijken, de invoering van de Omgevingswet en de opgaven uit het klimaatakkoord raken alle inwoners. De oplossing voor deze vraagstukken moet tot stand komen in samenspraak met inwoners. Tegelijk verschilt de behoefte aan

<sup>19</sup> Aangangsel Handelingen II 2018/19, nr. 3221 en Aangangsel Handelingen II 2018/19, nr. 3203

<sup>20</sup> Kamerstuk 34 775 VII, nr. 69.

participatie per gemeente. Democratie in Actie erkent deze verscheidenheid en zet daarom in op een beter toegeruste raad, politieke ambtsdragers, gemeentelijke organisatie én beter betrokken inwoners. Mogelijkheden voor digitale participatie vormen een van de focuspunten. Een beter toegeruste raad, ambtsdragers en gemeentelijke organisatie zijn in staat om actief in te spelen op het beter betrekken van inwoners bij maatschappelijke vraagstukken. Een eerste resultaat van een beter toegeruste raad is de verhoging van de raadsvergoeding in kleine gemeenten. Hierdoor wordt het ambt aantrekkelijker en kunnen raadsleden meer tijd vrijmaken voor hun vertegenwoordigende rol, zoals het onderhouden van contacten met inwoners. Het komend jaar wordt meer ingezet op de responsiviteit van de ambtelijke organisatie. Inwoners komen met hun ideeën eerst terecht bij de ambtenaren. De manier waarop inwoners en hun ideeën worden verwelkomd, zegt veel over de wijze waarop deze mensen de overheid ervaren en beoordelen.

De inzet op het betrekken van inwoners krijgt onder meer vorm via het Right to Challenge en het recht op overname.<sup>21</sup> Dit instrument biedt inwoners een manier om invulling te geven aan hun wens tot participatie en betrokkenheid, omdat het hen in staat stelt om, in overleg met de gemeente, de uitvoering van collectieve voorzieningen van de gemeente over te nemen met bijbehorend budget. Daarbij kan gedacht worden aan het onderhoud van een park, het beheer van sportvelden of andere maatschappelijke voorzieningen. Om het gebruik van Right to Challenge door gemeenten te bevorderen is ingezet op opschalen en uitbreiden, innoveren en toerusten, leren en onderzoeken. Samen met de VNG wordt bovendien eind dit jaar een modelverordening Right to Challenge opgeleverd. Daarnaast is ingezet op een modernisering van de inspraakmogelijkheden voor inwoners in de Gemeentewet.

De Nationale ombudsman en het kabinet spannen zich beide in om de diensten en processen van de overheid te verbeteren. Dat doen we elk vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid, maar met een gedeeld perspectief: dienstverlening aan mensen bieden die bijdraagt aan het individuele welzijn en de kwaliteit van de leefomgeving.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
K.H. Ollongren

---

<sup>21</sup> Kamerstuk 35 000 VII, nr. 80.