



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
De minister  
Postbus 20350  
2500 EJ DEN HAAG

Geachte heer Kuipers,

Corona is nog niet voorbij. En een volgende pandemie is niet ondenkbaar. De afgelopen twee jaar heeft het uiterste gevraagd van zowel burger als overheid. In deze crisis hebben de landelijke en decentrale overheden met hun uitvoerende diensten in korte tijd ongelooflijk veel werk verzet. Nu is het de hoogste tijd voor een brede lange termijn aanpak met toekomstperspectief die de burger vertrouwen geeft. Een aanpak die in het bijzonder aandacht heeft voor het toenemende aantal mensen in een kwetsbare positie. De burger kan niet wachten.

In deze brief wil ik u een aantal observaties en leerpunten meegeven die eraan kunnen bijdragen dat de overheid in de voorbereiding en de aanpak van een volgende pandemie of crisis de burger centraal zet. Ik baseer deze op de grote hoeveelheid coronagerelateerde vragen, signalen en klachten die ik sinds het begin van de pandemie heb binnengekregen: in totaal bijna 10% van het totaal aantal verzoeken dat binnenkwam sinds april 2020.<sup>1</sup> Een substantieel deel van de klachten ging om informatieverstrekking door de overheid. In het bijzonder over de toegankelijkheid van de informatie en de overheid, en over de transparantie van het coronabeleid. De meeste klachten gingen over het ministerie van VWS, het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne (RIVM), het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), de regionale GGD-en en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).

### **Observaties en leerpunten**

De overheid greep via de coronamaatregelen in op het persoonlijke leven van burgers. Burgers moesten hun sociale leven op pauze zetten en hun bewegingsvrijheid werd ingeperkt. Als de overheid veel vraagt en verwacht van de burger, moet de overheid de burger ook goed ondersteunen. Dat mag de burger ook van de overheid verwachten. Op basis van de vragen, signalen en klachten stel ik vast dat de volgende punten beter kunnen en moeten.

- **Zet de burger centraal: weeg alle aspecten van het leven van burgers mee.**

Door de noodzaak om snel in te grijpen, is onvoldoende gekeken naar het effect van veel van de coronamaatregelen op het leven van kinderen en volwassenen. Het is belangrijk om de (te verwachten) bredere sociale, mentale en economische effecten voor de burgers mee te nemen in de adviezen en besluitvorming over de aanpak van de crisis. Laat daarom niet alleen de bescherming van volksgezondheid meewegen, maar weeg ook andere grondrechten (zoals onderwijs, bestaanszekerheid, gelijke

Pagina 1

**Datum**

13 juni 2022

**Onderwerp**

Reflectie coronacrisis

**Ons nummer**

██████████

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

██████████  
██████████

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

<sup>1</sup> Zie de bijlage voor een globaal overzicht van de coronagerelateerde klachten.



behandeling, vrijheid van vergadering en betoging, onaantastbaarheid van het lichaam) en waarden (zoals sociaal en fysiek contact, solidariteit) mee. Zodra deze rechten onderling of met bepaalde grondwettelijke plichten van de overheid (zoals de zorg voor de volksgezondheid) schuren, moet de overheid zorgvuldig kijken naar de subsidiariteit (is het de beste manier om het doel te bereiken?) en de proportionaliteit (staat het belang in verhouding tot de inbreuk?) van de maatregelen die zij zelf of anderen willen nemen. Ik juich de oprichting van een Maatschappelijk Impact Team (MIT) daarom ook toe zoals u aankondigt in uw brief over de lange termijn Covid aanpak. Mijn inziens zou het nog effectiever zijn als het OMT en het MIT binnen één en hetzelfde team hun kennis uitwisselen om zo met breed afgewogen en gedragen adviezen richting kabinet te komen.

Daarbij is het ook nodig om te zorgen voor meer mogelijkheden voor (groepen) burgers om actief betrokken te zijn en invloed uit te oefenen. Vraag de burger: Wat heeft u gezien, wat kan beter en hoe wilt u een bijdrage leveren? Behoorlijk overheidshandelen is dat de overheid zich inspant om de burger zo veel mogelijk actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Alleen dan krijg je beter zicht op alle aspecten van het leven van burgers.

- **Goede motivering: wees duidelijk en open over de afweging van belangen.**

Geef begrijpelijke informatie over de afweging van waarden en kennis achter beleidsmaatregelen. Een kabinet moet de noodzaak onderbouwen voor inperking van fundamentele rechten. Wees explicieter over de afweging tussen verschillende grondrechten, zodat deze kenbaar zijn voor zowel degenen die moeten beslissen als voor degenen over wie een beslissing wordt genomen. De overheid moet de motivatie achter de maatregelen altijd voor iedereen begrijpelijk en eerlijk uitleggen. Zeker als een overheid via maatregelen diep ingrijpt op het persoonlijk leven van burgers. Voor veel burgers ontbrak het nu vaak aan inzicht in de keuzes en afwegingen die werden gemaakt bij beslissingen. Maatregelen werden ook vaak als niet consequent ervaren. Bovendien vind ik dat inperkende maatregelen en een noodwet altijd voorlopig moeten zijn en steeds opnieuw moeten worden afgewogen en toegelicht door de overheid.<sup>2</sup> Dit is onvoldoende gebeurd. En dit is des te meer nodig naar mate er vaker wordt verlengd en de directe dreiging afneemt. We hebben namelijk gezien dat hoe langer de crisis duurde, hoe groter de onduidelijkheid voor de burger werd.

- **Zorg voor (blijvende) toegang tot de overheid en diens noodzakelijke voorzieningen.**

Ik sluit me aan bij het inzicht van de dialoog over Nederland na de crisis<sup>3</sup> dat de overheid dichterbij de burger zou moeten durven te staan en zichtbaarder moet zijn als overheid. Blijf zoveel mogelijk (ook fysiek) bereikbaar voor burgers, juist in een crisis. Daarmee voorkom je dat de je als overheid nog meer op afstand komt te staan op het moment dat de burger de overheid het hardst nodig heeft. Zorg ervoor dat burgers en overheid weten bij welke organisatie en welk loket burgers terecht kunnen met vragen en klachten. Ik kreeg regelmatig klachten over gebrekkige telefonische bereikbaarheid bij

<sup>2</sup> Zorgenbrief van de Nationale ombudsman over de tijdelijke wet maatregelen Covid-19, 9 juni 2020 (<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2020/zorgen-over-tijdelijke-wet-maatregelen-covid-19>).

<sup>3</sup> Nederland na de crisis, Perspectief voor en door de samenleving.



het landelijk informatienummer. Verder heb ik gezien en gehoord van burgers dat veel procedures vertraging opliepen (bijvoorbeeld hoorzittingen, uitgestelde huisbezoeken, dossierbehandeling bij overheden, theorie- en rijexamens, cliëntenstop bij gemeenten). Maar het meest frustrerende voor burgers was dat ze regelmatig van het kastje naar de muur werden gestuurd. Met name bij registratieproblemen onderliggend aan de QR code, werden burgers tussen het RIVM, de GGD, huisarts, het ministerie van VWS en soms ook van Buitenlandse Zaken heen en weer gestuurd. Door interventies van onze kant, is dit regelmatig alsnog opgelost. Het heen en weer verwijzen van burgers is een teken dat de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de organisaties niet altijd duidelijk was. Daarom juich ik de inzet toe voor samenwerking, kennisuitwisseling, coherentie en een verbeterde regie en coördinatie, zowel nationaal, lokaal als internationaal.

- **Blijf oog houden voor de consequenties van de crisis voor mensen in kwetsbare posities.**

Essentieel is dat iedereen mee moet kunnen (blijven) doen. Dit vergt een goede voorbereiding, én monitoring van de effecten van de coronapandemie en de maatregelen tijdens en na de crisis voor mensen in kwetsbare posities. Wie dat zijn kan per crisis en maatregel verschillen. Zo was er in het begin van de crisis veel aandacht voor onder andere dak- en thuislozen en ondernemers en werden in sneltreinvaart maatregelen genomen. Maar de beschikbaarheid van de QR code voor ongedocumenteerden liet lang op zich wachten. Ook de inrichting van het proces rondom de medische ontheffing voor mensen die niet getest en gevaccineerd kunnen worden duurde lang en is nog steeds niet helemaal rond (zoals het digitale loket voor deze doelgroep).

Door corona dreigen steeds meer mensen in kwetsbare posities te komen. Voorbeelden zijn mensen die door baanverlies of verlies aan inkomsten niet meer hun rekeningen kunnen betalen en hierdoor steeds dieper in de schulden raken. Dit geldt bijvoorbeeld voor zzp'ers<sup>4</sup>, en ook voor burgers in Caribisch Nederland die vaak afhankelijk zijn van banen in het toerisme<sup>5</sup>. Bovendien kunnen de mentale gevolgen van een crisis jaren doorwerken.

In het bijzonder vraag ik aandacht voor de volgende groepen burgers:

- Burgers die te kampen hebben met de gevolgen van *long covid*. Dit zijn vaak mensen die in de frontlinie van de zorg werken of hebben gewerkt en nu vanwege hun ziekte inmiddels hun baan hebben verloren of niet meer in staat zijn te werken. Laten we leren van de Q-koorts-epidemie en het niet nog tien jaar laten duren voordat de overheid haar rol erkent en deze groep burgers hoort en ondersteunt.
  - Kleine ondernemers die weer belasting moeten gaan betalen in tijden van hoge inflatie en personeelstekorten. Ik vraag u coudance bij het invorderingsbeleid.
- Kinderen en jongeren. Doordat de overheid zo bezig was met crisismaatregelen, raakten de belangen van kinderen nog verder op de

<sup>4</sup> Ondernemers in de knel door corona: ontwikkel maatwerk voor schrijnende gevallen, invordering en schuldhulpverlening, 6 juli 2021 (<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2021/ondernemers-in-de-knel-door-corona-ontwikkel-maatwerk-voor-schrijnende-gevallen>).

<sup>5</sup> Caribische kinderen van de rekening: een onderzoek naar armoede-gerelateerde problematiek van alleenstaande ouders en hun kinderen in Caribisch gebied (<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Rapport%20Caribische%20kinderen%20van%20de%20rekening.pdf>).



achtergrond. Tijdens de crisis is vaak een beroep op hen gedaan om rekening te houden met anderen. Door de coronacrisis is er nu een generatie jonge Nederlanders die is opgegroeid met onderwijsachterstanden en die weinig mogelijkheden heeft gehad om vrienden te maken. Vaak hebben zij ook een hoge studieschuld. Zij mogen geen vergeten generatie worden die nog jarenlang meer nadelen heeft van de coronacrisis dan anderen.

Hoe langer een (dreiging voor een) crisis duurt, en hoe meer de overheid ingrijpt op fundamentele rechten van de burger, des te belangrijker is de bereikbaarheid van de overheid, een goede en begrijpelijke onderbouwing van de maatregelen en blijvende ondersteuning van de burger die in een kwetsbare positie verkeert of dreigt te gaan verkeren. Dit alles is des te effectiever naar mate de burger zelf ook kan bijdragen aan de bestrijding – en liefst voorkoming – van de crisis.

Ik hoop in deze brief enige handvatten te hebben geboden hoe de overheid regie kan hebben, een lange termijn visie kan bieden en toch dichtbij de burger staat.

Een kopie van deze brief wordt verzonden aan de vaste commissie van uw ministerie.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen