



STICHTING

Jaarverslag 2006

DE OMBUDSMAN





Over de illustraties in dit jaarverslag

Ieder jaar neemt De Ombudsman bijzondere illustraties op in het jaarverslag. Dit jaar staan de illustraties in het teken van 35 jaar Ombudsman. In collages, gemaakt door Ben Gross, wordt een indruk gegeven van zaken en gebeurtenissen die De Ombudsman de afgelopen jaren hebben beziggehouden. Daarbij is gebruik gemaakt van folders, jaarverslagen en krantenberichten die vanaf 1972 zijn verschenen.

Jaarverslag 2006

Voorwoord

De Ombudsman steunt mensen. Dit is van groot belang voor het welzijn van mensen. De leden van de Raad van Toezicht zijn zich bewust van die verantwoordelijkheid. In een periode van maatschappelijke en financiële verandering is de samenwerking tussen medewerkers, directie en toezichthouders intens en vruchtbaar geweest.

Dit heeft geleid naar een professionele organisatie met een gedegen, nog steeds actuele boodschap, oog voor mensen, solidariteit met zwakkeren in onze samenleving en tegelijkertijd een nieuw elan. De stichting is als de onafhankelijke Ombudsman sterk gebleken in kwaliteit en dienstverlening. Dit heeft geresulteerd in een gezond bedrijf met in 2006 een licht positief financieel resultaat.

Ook heeft 2006 een gestage groei van het aantal donateurs tot 1500 laten zien. We zullen de werving van donateurs voortzetten. Daarnaast heeft onder de vlag van de Raad van Toezicht en directie van Stichting De Ombudsman het Centrum Internationale Kinderontvoering (IKO) medio 2006 een vliegende start gemaakt. Het IKO heeft thans circa 600 dossiers onder handen of afgehandeld.

De Ombudsman heeft in het verslagjaar ongeveer 13.000 mensen bijgestaan bij klachten, verzoeken om informatie en begeleiding. Samenvattend: Stichting De Ombudsman heeft ook in 2006 een belangrijke en onmisbare rol in de Nederlandse samenleving vervuld. De Raad van Toezicht spreekt haar grote waardering uit voor de door de directie, medewerkers en vrijwilligers geleverde inzet.

Ir. drs. Hans Smits
Voorzitter Raad van Toezicht Stichting De Ombudsman

Hilversum, april 2007

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	7
Stichting De Ombudsman in 2006	9
Top 10 van vragen en klachten in 2006	11
Consumentenzaken	13
Sociale zekerheid: arbeidsongeschiktheid en voorzieningen	21
Zorgverzekeringen en gezondheidszorg	27
Verzekeringen en letselschade	33
Onderwijs en leerlingenvervoer	39
Projecten en onderzoeken	45
Medewerkers	55
Balans, winst- en verliesrekening	62
Bijlage 1: overzicht van aantallen vragen en dossiers	64
Bijlage 2: overzicht van onderwerpen voor radio en televisie	66
Bijlage 3: overzicht van publicaties	72
Bijlage 4: overzicht van eigen publicaties	75
Contact en colofon	76



Stichting het **STEUNFONDS**

Ombudsman laakt traagheid bij letselscha

Van onze verslaggever **Kander van UHelen** **MAASTRICHT**

Vertrouwen in de belangenbehartiger te verliezen', stelt de Ombudsman. Zo'n 48 procent is ontevreden over zijn eigen rechts-hulpverlener.

over de felle reactie van het Verbond, zeker gezien de inhoud van het rapport. "Volgens mij zijn de verzekeraars wel blij de inhoud", zegt Van Driel. "Vaak bestaat het eenzijdige beeld dat de verzeke-

De ombudsman doet vol-lende belangen te verlaten. partijen moeten zo snel mogelijk in contact komen. O het slachtoffer moet zijn verwach-tingen bijstellen. Van Driel: "Slachtoffers krijgen vaak verkeerde voorlichting over de hoogte van een mogelijke schadeuitke-ning. Dat zet hen op het verkeerde hankelkijk is van een advocaat af- eventuele schadeuitkering."

Verzekeraars reageren woedend op presentatie

raar letselsaken versluiert. Dat is in de beleving van het slachtoffer inderdaad het geval, maar is tegelijktijd een onevenwichtig beeld. In de praktijk heeft iedere raar bij openlijk vragen stel- "kering voor letsel- "lu is."

Ombudsman wil misbruik van 0906-nummers aanpakken

HILVERSUM — Stichting De Ombudsman heeft gisteren een aantal maatregelen voorgesteld tegen het misbruik van dure 0906-inbelnummers. Toezichthouder Opta moet binnen uren kunnen in-

grijpen als kwaadwillende ond-nemers internetgebruikers s- kem op hoge kosten jagen. Misbruik van 0906-num- komt in meerdere vormen. Meestal worden internet- nummers veranderd in verbu- gen met dure lijnen. De geb- ontvangt aan het eind maand een torenhoge reken- De stichting constateert afgelopen maanden een du- toename in het aantal i- over spookfacturen en d- conclusie gekomen dat d- zelfregulering niet wer- eerste negen maanden ontving De Ombuds- maal dertig klachten. maanden daarna het v- Een pakket voorstelle- ministerie van Econ- ken gestuurd. De internetgebru- tevoren op de hoog- bracht als inbelnu- gewijzigd.

Advocatenkantoor Visser beschoten

WORMERVEER — Onbeken- den hebben deze week gescho- ten op het kantoor van advocaat P. Visser in Wormerveer. Het in- cident had dinsdagochtend vroeg plaats. Niemand raakte gewond. De politie tast voors- nog in het duister over de motie- ven, aldus een woordvoerder gisteren. De raadsman deed dinsdag aangifte, nadat hij ko- dingstagen in de ramen had ont- gelukt. De recherche onderzoekt uit wat voor wapen de kogels af- komstig zijn. Het staat niet vast hoe vaak is geschoten. (ANP)

Huisartsenpost licht opnieuw onder VII

Door Ingrid de Groot **DORDRECHT** — Volgens directeur E. Prins van Stichting de Ombudsman zijn er in Nederland nog steeds veel klachten over de huisartsenposten en gaat het daarbij vooral om het stellen van verkeerde diagnoses. Dat is programma Medisch Med- punt, waarin Dordtenaar W. An- ceatix zijn relaas deed over het overlijden van zijn zoon Wil- lem, bij wie door de dokter op de Dordtse huisartsenpost een onzuivere diagnose was gesteld met fatale gevolgen.

stuurde terwijl ze haar heup had gebroken. Volgens zegsvrouw A. Hiddi- ga van de stichting is de sit- in Dordrecht vergelijkbaar n- de rest van Nederland. Het onder- zoek is soms niet grondig genoeg, denkt zij. "Mensen worden naar huis gestuurd onder het motto 'neem maar een kop thee en het komt vanzelf weer goed'. Ander- artsenpost toe komen". De huis- Stichting de Ombudsman wijt de verkeerde diagnoses aan ge- brek aan kennis over de patiënt- en het missen van patiëntens- sers. "De arts kent de patiënt- niet."

Volgens Prins neemt de kritiek op huisartsenposten landelijke op- bleuw toe en is de kwaliteit op- de maot. Het gaat volgens- signalen per maand. Veel te- in heel Nederland om tien- enen overlijden volgens- een verkeerde diagnose. Veel te- draact dat niet geconsta- naar Prins memo- vrouw die met- naar huis werd ge-

Ook Marlon Stijpel uit Dor- drecht werd dit jaar de dupe van een zwakke diagnose op de Dordtse huisartsenpost. Marlon Zijn been was dik als blauw en er raar uit, maar de tiener werd tot verbijstering van zijn ouders naar huis gestuurd met een racetamol waartoe omdat hij een binn- hebben. "We yertrouwden het bloedstorting zou pel desgevraagd. "Omdat het Een leek kon dat zien."

Excusbrief
Nog diezelfde dag gingen Mar- lon en zijn vader voor een second opinion naar de eerste hulppost van het Albert Schweitzer Zie- kenhuis in Zwijndrecht. Daar zijn tienerjongen zijn scheenbeen de- links naar rechts had gebroken en e scheenbeen. Marlon moest tot- n lies in het gips. "We hebben excusbrief" gekregen", zegt moeder. "Dat was het minste

Dat levert volgens haar geva- ren en risico's op, zoals allergieën voor medicijnen die op de huis- artsenpost niet bekend zijn en bekend is dat iemand zal zijn en de afweging maken als de patiënt in zijn zenuwen vergeet om bij- zonderheden te vertellen." Volgens Van Pelt is de uitwis- seling van dossiers een "centen- kwestie". Zorgverzekeraars zoals her Trias, komen niet over de brug, zegt zij. "Die willen eigen- lijk niet meer betalen dan strikt noodzakelijk is. Ik vind de uitwis- seling van dossiers strikt noodza-

de Gelderlander • maandag 19 mei 2003

Ombudsman druk met sms-terre

Aantal klachten Nederlandse burger over boodschappendiensten van telecombedrijven neemt fors

Stichting de Ombudsman in Hilversum heeft gisteren een rapport uitgegeven over de klachten van burgers over boodschappendiensten van telecombedrijven. Het rapport is de eerste van dit soort rapporten van de Ombudsman. Het rapport is de eerste van dit soort rapporten van de Ombudsman. Het rapport is de eerste van dit soort rapporten van de Ombudsman.

Stichting de Ombudsman in Hilversum heeft gisteren een rapport uitgegeven over de klachten van burgers over boodschappendiensten van telecombedrijven. Het rapport is de eerste van dit soort rapporten van de Ombudsman. Het rapport is de eerste van dit soort rapporten van de Ombudsman.

Stichting de Ombudsman in Hilversum heeft gisteren een rapport uitgegeven over de klachten van burgers over boodschappendiensten van telecombedrijven. Het rapport is de eerste van dit soort rapporten van de Ombudsman. Het rapport is de eerste van dit soort rapporten van de Ombudsman.

ENNA ORJE

KINDER ontvoering

Het Centrum Internationale Kinderontvoering biedt informatie, advies en begeleiding



Inleiding

Terugkijken geeft inspiratie voor de toekomst

Hoewel vooruitdenken in de aard zit van elke directie, is het nu tijd om achterom te kijken. Stichting De Ombudsman bestaat 35 jaar. Een mijlpaal voor de oudste onafhankelijke en algemene Ombudsman in Nederland.

De politieke barometer hebben we als een golfbeweging op en neer zien gaan. Een sterk sociaal beleid werd afgewisseld door een regime van 'eigen schuld dikke bult'. Het woord solidariteit werd verbannen en het woord 'eigen verantwoordelijkheid' kwam in. Al deze bewegingen konden niet voorkomen dat er groepen mensen tussen wal en schip vielen.

Stichting De Ombudsman heeft zich altijd het lot van deze groep mensen aangetrokken. Niet als slaafse hulpverlener, maar wel als motor voor het ontwikkelen van een mondige burger.

De Publieke Omroep is daarin al die jaren een trouwe bondgenoot gebleken. De Ombudsman wil onredelijkheid aan de kaak stellen door beide kanten van een zaak tegen het licht houden: met extra aandacht voor het individu om zo het machtsevenwicht tussen een instantie of bedrijf en de consument te herstellen.

De overheid heeft de afgelopen jaren allerlei toezichthouders opgericht. Deze autoriteiten willen via informatielijnen en websites 'feeling' houden met de burger. We kunnen constateren dat telefonisch en digitaal de burger nu overal terecht kan.

Na het stopzetten van de subsidie door het ministerie van VWS aan De Ombudsman voelden we het als onze taak om in tegenstelling tot vroeger mensen individueel meer steun te bieden.

Het paradoxale van de ontwikkelingen in de afgelopen 35 jaar is dat burgers wel steeds mondiger zijn geworden, maar tegelijkertijd steeds minder zelfstandig het woord kunnen nemen en zichzelf representeren. Zij moeten vaker een beroep doen op deskundige hulp om iets gedaan te krijgen van een instantie. Het bieden van steun door onze juristen aan donateurs bleek een schot in de roos.

Mensen die De Ombudsman van oudsher niet in de kou laat staan, zijn de mensen met zeer complexe, medisch-juridische en sociale problemen. Na het wegvallen van de subsidie in 2003 gaven vier fondsen gehoor aan het verzoek van De Ombudsman deze mensen te steunen. Deze bijdrage is echter tijdelijk van aard. Daarom is er een steunfonds in het leven geroepen dat ernaar streeft voldoende vermogen te vergaren om de kosten voor deze belangrijke steun zelfstandig te dragen.

Een ander initiatief dat na jaren van lobbywerk is verwezenlijkt is de oprichting van het Centrum Internationale Kinderontvoering. Dit centrum biedt informatie en begeleiding bij dreigende en uitgevoerde kindervervoering door één van de ouders naar een ander land. De grote toevloed aan vragen en zaken heeft ertoe geleid dat de personele bezetting van het centrum in 2007 wordt uitgebreid.

Samenwerking met andere organisaties is altijd de kracht van De Ombudsman geweest. Al jarenlang wordt samengewerkt met de Chronisch zieken en Gehandicapten raad en de Vereniging Spierziekten Nederland. Het gezamenlijke project 'Recht op reizen' bindt deze organisaties nog meer. De vervoersmaatschappijen hebben de afgelopen decennia vele beloften gedaan over het realiseren van een toegankelijk openbaar vervoer voor iedereen. Helaas signaleren wij dat deze beloften loos zijn geweest of slechts mondjesmaat zijn nagekomen. Tijd om daar verandering in te brengen!

De motivatie van de medewerkers zowel intern als extern hebben de organisatie nieuw elan gegeven. Een positieve ontwikkeling die ongetwijfeld leidt naar een volgend lustrium.

Els Prins,
directeur

Stichting De Ombudsman in 2006

Sinds 2005 vaart De Ombudsman een andere koers. Door het wegvallen van de subsidie van het ministerie van VWS was het niet meer mogelijk om de dienstverlening gratis voort te zetten. De individuele dienstverlening is voortaan voorbehouden aan mensen die zich aan De Ombudsman willen verbinden door middel van het donateurschap.

Donateurs

In 2006 vertoont het aantal donateurs van De Ombudsman een stijgende lijn. Donateurs hebben exclusief toegang tot alle informatie op de website. Daarop staan de verschillende klachtwegen, stappenplannen, voorbeeldbrieven en tips. Deze praktische informatie wijst mensen op hun rechten als consument, patiënt of burger. Donateurs ontvangen maandelijks een digitale nieuwsbrief. Wie niet beschikt over een computer of internetaansluiting, krijgt tweemaal per jaar een papieren nieuwsbrief toegezonden. Bovendien kunnen donateurs een beroep doen op de individuele dienstverlening. Problemen en klachten kunnen ze aan De Ombudsman voorleggen. Zij krijgen dan ondersteuning van een jurist. Waar mogelijk biedt De Ombudsman bemiddeling aan. In 2007 wordt een donateursraad opgericht, met als doel De Ombudsman te adviseren over de activiteiten die speciaal gericht zijn aan donateurs.

Achtergrond

De Ombudsman bestaat sinds 1972 als aparte stichting en is voortgekomen uit het VARA-programma met dezelfde naam. Van oudsher springt De Ombudsman in de bres voor mensen die de dupe zijn geworden van bedrijven of instanties.

Ook heeft De Ombudsman een signalerende taak, waar het gaat om de praktische uitvoering van wet- en regelgeving. Wanneer in de praktijk knelpunten ontstaan, worden deze in het openbaar aan de orde gesteld.

Met de media wordt nauw samengewerkt. Aan kwesties die voor grotere groepen mensen belangrijk zijn, besteden we aandacht in televisie- en radioprogramma's van de Publieke Omroep. Ook met de schrijvende pers is regelmatig contact.

Verder voert De Ombudsman mediagerichte campagnes over nieuwe wetgeving die sociaal ontoelaatbaar wordt geacht. Dit gebeurt in samenwerking met andere belangenorganisaties.

Specialisme

De Ombudsman is gespecialiseerd in juridische zaken op de volgende terreinen:

- Consumentenrecht/ producten en diensten
- Verzekeringen
- Letselschade
- Zorgverzekeringen
- Sociale zekerheid
- Arbeidsongeschiktheidsregelingen
- Voorzieningen voor gehandicapten
- Gezondheidsrecht

- (Speciaal) Onderwijs en Rugzakje
- Geldzaken
- Telecom/internet
- Energie
- Eindstationzaken, zaken die andere organisaties niet behandelen vanwege de complexiteit en die zich uitstrekken over meerdere rechtsgebieden

Werkwijze

Spreekuur

De Ombudsman houdt dagelijks een telefonisch spreekuur van 10.00 tot 13.30 uur. Het spreekuur is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar via 0900-6 722 722 (0,30 per minuut). Een vast team van juridisch geschoolde medewerkers beantwoordt uiteenlopende vragen op vele terreinen.

Is er meer nodig, zoals dossieronderzoek of ondersteuning van een jurist, dan is het donateurschap vereist.

Mensen kunnen hun klacht ook melden op het klachtenportaal van de website. Automatisch ontvangen zij vervolgens informatie en tips om de klacht op te lossen.

Alle klachten die De Ombudsman ontvangt worden verzameld en geregistreerd. Wanneer er meer klachten binnenkomen over hetzelfde onderwerp of een bepaalde organisatie, gaan we over tot het voeren van een collectieve actie.

Signalering

Op unieke wijze combineren wij juridische dienstverlening met publiciteit. Het inventariseren van klachten vormt de basis van de signaleringsfunctie van De Ombudsman. Op diverse juridische terreinen voeren juristen regelmatig onderzoeken uit. Wanneer de uitkomst van het onderzoek hiertoe aanleiding geeft, zoeken we publiciteit. Hiervoor werken we samen met de programmaredacties van de Publieke Omroep.

Privacybescherming

De Ombudsman registreert alle klachten en houdt zich daarbij aan de Wet Persoonsregistratie. Wanneer mensen aangeven mee te willen werken aan een radio- of televisieprogramma om op die manier een probleem voor het voetlicht te brengen, wordt ook dat geregistreerd. Wil een programma aandacht besteden aan een onderwerp, dan wordt eerst contact opgenomen met de cliënt voordat de geregistreerde gegevens worden doorgegeven aan de desbetreffende programmaredactie.

Financiering

De Ombudsman wordt voor een deel gefinancierd door het ministerie van OCW. Voor een ander deel zorgt De Ombudsman voor financiering door met andere partijen samen te werken en projecten uit te voeren die in de lijn liggen van de eigen doelstellingen. Ook verwerft De Ombudsman middelen door fondsen aan te schrijven en door donateurs aan zich te binden.

Top 10 van vragen en klachten in 2006

De Ombudsman heeft in 2006 meer dan 12.000 vragen en klachten behandeld. Daarvan gaf een groot deel aanleiding tot dossieronderzoek. Alle vragen en klachten zijn geregistreerd en gebundeld. De top 10 van vragen en klachten over 2006 ziet er als volgt uit:

De top 10 van De Ombudsman in 2006

1. Internet en telecommunicatie

Met 2668 klachten staan de internet- en telecombedrijven op de eerste plaats. Het aantal klachten over twee-in-één of drie-in-één pakketten is in 2006 toegenomen. Het regende klachten over falende techniek, slecht werkende helpdesks en niet nagekomen beloftes door de internet- en telecombedrijven. Door het 'succes' van KPN's Internet-plusbellen zijn de klachten geëxplodeerd.

2. Consumentenrecht

Er is 2345 maal geklaagd over gekochte producten of diensten. Mensen blijken behoefte te hebben aan korte en heldere informatie over hun rechten als consument. Ook willen ze weten hoe ze hun probleem het beste kunnen aanpakken. De Ombudsman heeft zich hiervoor ingespannen. Er is veelvuldig samengewerkt met kranten, radio en televisieprogramma's.

3. Energie (gas, water en elektriciteit)

We zien 867 klachten voorbij komen over energiebedrijven. Klanten van energiebedrijven bleken door onduidelijke en soms ook misleidende informatievoorziening tegen hun wil te zijn geswitcht. Zij vertrouwden op de informatie die hun telefonisch of aan de deur werd verstrekt en ergerden zich mateloos aan de moeite die het kostte om de zaak weer te herstellen.

4. Geldzaken

Op het gebied van geldzaken noteerden we 763 klachten. Veel klachten handelden over de telefonische automatische incasso, die een grote vlucht heeft genomen. Ondanks de duidelijke regels die daarvoor gelden, lappen veel bedrijven die regels aan hun laars. Zo klaagden veel mensen dat zij helemaal geen telefonische automatische incasso hadden afgegeven. Ze hadden alleen – bewust of onbewust – hun bankrekeningnummer telefonisch doorgegeven. Het blijkt in de praktijk een hele toer te zijn om van de automatische incasso af te komen.

5. Arbeidsongeschiktheid

Over de uitvoering van de arbeidsongeschiktheidsregelingen zijn 695 klachten geregistreerd. De herbeoordelingsoperatie WAO, waardoor mensen hun uitkering kwijtraakten, is nog niet afgerond en veroorzaakte in 2006 opnieuw veel klachten.

6. Verzekeringen

Over verzekeringen is 422 maal geklaagd. In 2006 heeft De Ombudsman met een proefprocedure de aandacht gevestigd op het fenomeen 'strooischade'. De premierestitutie

van de WAO-gatverzekeringen verliep niet vlekkeloos. Verzekeraars betaalden premies voor de overbodig geraakte WAO-gatverzekeringen wel terug, maar berekenden een te hoog percentage voor gemaakte kosten. Gevolg: strooischade. Per verzekeringnemer was het bedrag gering, maar in totaal ging het om enkele honderden miljoenen euro's.

7. Ziektekosten

Er kwamen 493 vragen en klachten binnen over ziektekosten. Per 1 januari 2006 is de nieuwe Zorgverzekeringswet (Zvw) ingevoerd. Het onderscheid tussen ziekenfonds- en particuliere verzekering behoorde daarmee tot het verleden. De verwachte chaos bleef uit, maar in de eerste maanden van 2006 ontving De Ombudsman veel vragen over het nieuwe stelsel.

8. WVG, Wet voorzieningen gehandicapten

Over de uitvoering van de Wet voorzieningen gehandicapten werden 372 klachten voorgelegd aan De Ombudsman. Mensen ondervinden problemen bij het aanvragen van woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en gehandicaptenparkeerkaarten bij de gemeente. Gemeenten blijken terughoudend te zijn met het toekennen van voorzieningen aan mensen met een handicap.

9. Vakantie

Op vakantie- en reisgebied zijn 322 zaken binnengekomen. De meeste klachten hadden betrekking op pakketreizen en de verwachtingen die van tevoren waren gewekt. Mensen keerden teleurgesteld terug en legden hun klacht aan ons voor. De hoogte van een eventuele schadevergoeding is afhankelijk van de zaak in kwestie. Tegenwoordig zijn de meeste reisbureaus aangesloten bij het ANVR, zodat klagers hun zaak kunnen voorleggen aan de geschillencommissie Reizen.

10. Arbeidsrecht

Over arbeidsrecht zijn 274 klachten binnengekomen. De verzorgingsstaat heeft een andere jas gekregen en dat merkt De Ombudsman. Het sociale vangnet vertoont inmiddels zulke grote gaten dat mensen tussen wal en schip vallen. Des te erger is het dat De Ombudsman in 2006 heeft moeten constateren dat moeizaam verlopende re-integratietrajecten vaak uitmondten in ontslag.

Consumentenzaken

De meeste klachten die De Ombudsman ontvangt, liggen op het terrein van het consumentenrecht. Regels op dit gebied worden slecht nageleefd of zijn onbekend bij zowel de consument als de verkopende partij. De Ombudsman heeft in 2006 veel tijd besteed aan het geven van voorlichting en advies.

In 2006 stuitte De Ombudsman op een dubieuze hondenhandel en is in de bres gesprongen voor de gedupeerden. Dat heeft De Ombudsman ook gedaan voor mensen die klachten hadden over falende techniek en niet nagekomen beloftes van aanbieders in de internet- en telecombranche.

In de energiebranche hadden veel klachten betrekking op de wijze van klantenwerving door energiebedrijven, waardoor mensen ongewild aan een contract vastzaten.

2006 Totaal aantal vragen en klachten: 8430
dossierzaken: 3255

Consumentenrecht: producten

Garantie

Garantie en conformiteit

De meeste klachten in het consumentenrecht hadden betrekking op de garantieregels. De Europese Richtlijn schrijft twee jaar garantie voor, maar Nederland kent al langer een wettelijke, ruimere garantietermijn. In artikel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek staat onder andere dat de koper mag verwachten dat het product de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn. Dit hangt samen met de levensduur van een product. Van een dure wasmachine mag worden verwacht dat deze probleemloos 10 jaar meegaat. Is dat niet zo, dan komen de reparatiekosten volgens een bepaalde verdeelsleutel voor rekening van de consument en de winkelier.

Net als voorgaande jaren heeft De Ombudsman mensen geïnformeerd over hun rechten als consument. In veel gevallen is bemiddeling nodig geweest. De Ombudsman neemt dan contact op met de betreffende winkelier om een juiste toepassing van de garantieregels te bewerkstelligen.

Garantie bijkopen eigenlijk niet nodig

Regelmatig krijgen consumenten in een winkel de vraag voorgelegd of zij garantie willen bijkopen. Tegen betaling wordt de garantietermijn verlengd.

Voorbeeld

Mevrouw Van Putten koopt voor € 500 een nieuwe koelkast. Op de koelkast zit standaard één jaar garantie, maar de verkoper weet haar te overtuigen tot het bijkopen van vier jaar extra garantie voor € 75. Zonde van het geld of juist niet?

In 2006 heeft De Ombudsman een onderzoek gedaan naar het bijkopen van garantie. Levert het bijkopen van garantie voordelen op, als er ook al aanspraak bestaat op de gewone, wettelijke garantie? Conclusie van het onderzoek: garantie bijkopen is eigenlijk in de meeste gevallen niet nodig.

Garantie bijkopen levert nauwelijks een financieel voordeel op

Verhouding premie/schade

Garantie bijkopen levert nauwelijks een financieel voordeel op. In veel gevallen staat de premie die moet worden betaald niet in verhouding tot de eventuele schade aan het product. Vaak gaat het om kleine reparaties. Bij de wettelijke garantie moet de consument een deel van de reparatiekosten zelf betalen, omdat er rekening wordt gehouden met de afschrijving. Maar deze kosten zullen over het algemeen minder bedragen dan de premie voor de bijgekochte garantie.

Voorbeeld

Na twee jaar gaat de koelkast van mevrouw Van Putten kapot. De reparatie kost € 100. Omdat zij garantie heeft bijgekocht (voor € 75) hoeft zij niets te betalen.

Wanneer zij de garantie niet had bijgekocht, zou zij op grond van de wettelijke garantie € 25 aan de reparatiekosten moeten bijdragen (uitgaande van een gemiddelde economische levensduur van acht jaar, $(€ 100 / 8 \text{ jaar}) \times 2 \text{ jaar} = € 25$).

Zonder bijgekochte garantie is zij dus € 50 goedkoper uit.

Waar moeten consumenten op letten?

- De Ombudsman raadt consumenten altijd aan om te kopen bij een bedrijf dat is aangesloten bij een geschillencommissie. Op een goedkope en laagdrempelige manier kunnen consumenten daar hun klachten voorleggen.
- Wanneer consumenten toch garantie willen bijkopen, dan moeten ze goed naar de voorwaarden kijken. De voorwaarden van de bijgekochte garantie kunnen gelijk of minder gunstig zijn, dan de voorwaarden van de wettelijke garantie. Zo kan het voorkomen dat de bijgekochte garantie rekening houdt met de afschrijving. In dat geval biedt de bijgekochte garantie helemaal geen voordelen ten opzichte van de wettelijke garantie.

Garantie op dieren

In 2006 kreeg De Ombudsman een klacht binnen over een pasgekochte hond die ziek was geworden en dood was gegaan. Toen een soortgelijke klacht binnenkwam over dezelfde dierenwinkel kregen wij het vermoeden dat het niet goed zat. In samenwerking met VARA Kassa is de zaak onderzocht. Er zijn twee hondjes gekocht bij de handelaar. Eén hondje overleed een paar dagen na de aankoop; het andere hondje bleek ook ziek te zijn. Na de uitzending kwamen er meer dan 80 klachten binnen. Alle klachten betroffen zieke of inmiddels dode hondjes van dezelfde dierenwinkel.

Een dier is in de zin van de wet een product. Qua garantieregels is een hond te vergelijken met een wasmachine. De wet stelt dat als een gebrek zich uit in het eerste half jaar, er vanuit wordt gegaan dat het gebrek in eerste aanleg aanwezig was. Dit houdt in dat de bewijslast bij de verkoper ligt. Zoals een verkoper van een wasmachine moet aantonen dat een consument iets verkeerd heeft gedaan waardoor de wasmachine stuk is, zo moet een verkoper van een ziek dier aantonen dat het dier ziek is geworden door toedoen van de eigenaar.

Alle klachten die De Ombudsman heeft ontvangen, zijn onderzocht en voorgelegd aan de dierenwinkel in kwestie. Het wachten is op een inhoudelijke reactie. Is deze niet naar tevredenheid, dan overweegt De Ombudsman naar de rechter te stappen om de aankoopbedragen en rekeningen van de dierenarts terug te vorderen voor de gedupeerden.

Vakantie

Op vakantie- en reisgebied zijn dit verslagjaar 322 zaken binnengekomen. Grotendeels handelden deze klachten over pakketreizen en de verwachtingen die van te voren zijn gewekt. Klagers meldden ons dat hen iets anders is beloofd dan ze hebben gekregen. De hoogte van een eventuele schadevergoeding is afhankelijk van de zaak in kwestie. Een consument die een aantal keren van hotel heeft moeten veranderen, en steeds niet het 'zee-uitzicht' heeft gekregen dat hem is beloofd, zal een andere vergoeding krijgen dan degene die een all-inclusive reis heeft geboekt waar het eten slecht was. Tegenwoordig zijn de meeste reisbureaus aangesloten bij het ANVR, zodat consumenten met hun klacht terecht kunnen bij de geschillencommissie.

Consumentenrecht: diensten

Internet en telecommunicatie

Het aantal klachten over twee-in-één of drie-in-één pakketten is in 2006 toegenomen. Het regende klachten over falende techniek, slecht werkende helpdesks en niet nagekomen beloftes door de internet- en telecombedrijven. Door het 'succes' van KPN's Internetplusbellen zijn de klachten geëxplodeerd.

Voorbeeld

De heer P. besluit in september 2006 te gaan internetplussen met ingang van oktober 2006 omdat dan zijn contract bij zijn internetprovider afloopt. Een week later verdwijnt echter zijn internetsignaal al. Bellen en mailen helpt niet. Hij zit maanden zonder internet. Begin december komt een monteur de boel opnieuw aansluiten. Eindelijk: alles deed het weer. Maar dezelfde avond nog verdwijnt zijn telefoonsignaal. Twee weken later doet zijn telefoon het weer, maar met veel storing. En storingen zet KPN niet op de mail of de website. Hij moet er zelf maar achter komen. De heer P. heeft spijt van zijn overstap naar KPN.

Regelmatig raden wij mensen aan voorzichtigheid te betrachten bij dit soort wild-west markten. Maak geen gebruik van allerlei aanlokkelijke aanbiedingen zolang er nog kinderziektes in zitten, is het parool. Kijk op websites en –forums waar de ervaringen van andere gebruikers vermeld staan. Zeker bij de drie-in-één pakketten raden wij terughoudendheid aan.

Mensen die tegen de slechte dienstverlening van de internet- en telecombedrijven aanlopen – klagers vinden vaak geen gehoor – kunnen terecht bij De Ombudsman. Zij krijgen praktische hulp en advies. Ook blijkt bemiddeling vaak tot een oplossing te leiden.

Gijzelen van lijnen

In de internet- en telecombranche is het standaard dat klanten minstens twaalf maanden aan een contract vastzitten. Veel klanten willen tussentijds van hun contract af, omdat de provider een slechte techniek en/of slechte service biedt. Dat levert problemen op. Providers reageren zelden adequaat op dergelijke verzoeken. Daarom dringt De Ombudsman er bij providers op aan om een gedragscode te ontwikkelen, zodat duidelijk wordt onder welke omstandigheden klanten tussentijds van hun contract af kunnen zonder een langdurige en dure juridische strijd.

Dit probleem heeft zich in 2006 toegespitst op ADSL-internetabonnementen via de vaste telefoonlijn. Om van internetprovider te kunnen wisselen, is de medewerking van de oude provider nodig. Gebeurt dat niet dan wordt de lijn gegijzeld.

Energie

Veel klachten over klantenwerving energiebedrijven

In 2006 hebben 867 mensen bij De Ombudsman aangeklopt met energiekklachten. Vaak betrof dit samengestelde klachten, in totaal ging het om 1426 energiekklachten. We zien veel klachten voorbij komen over de klantenwerving door energiebedrijven. Dit gebeurt per telefoon maar ook aan de deur, via colportage.

In de praktijk bleken veel klanten uiteindelijk door onduidelijke en soms ook misleidende informatievoorziening tegen hun wil te zijn geswitcht. Klanten vertrouwden op de informatie die hun telefonisch of aan de deur is verstrekt en ergerden zich mateloos aan de moeite die kost om de zaak weer te herstellen.

De Gedragcode Energie die op 1 september 2006 van kracht is geworden, heeft de taak dit soort problemen te voorkomen. Toch is gebleken dat er in de praktijk zaken misliepen omdat de Gedragcode niet strikt werd nageleefd.

De Ombudsman heeft deze zaken opgepakt en opgelost door de switch ongedaan te laten maken. Ook is een signaal afgegeven aan de Directie Toezicht energie, de toezichthouder op de energiemarkt. Juist in een vrijgegeven energiemarkt is het vertrouwen van de consument van essentieel belang om deze marktwerking gestalte te geven. Zo is een heldere, eerlijke en ondubbelzinnige informatievoorziening essentieel in de verkoopgesprekken.

Voorbeeld

Mevrouw Van Laar is telefonisch benaderd door de NEM voor het afsluiten van een driejarige leveringsovereenkomst. De medewerker vraagt of het goed is dat het gesprek wordt opgenomen. Hier heeft ze geen bezwaar tegen. Ze wil echter niet direct beslissen, maar stemt wel in met de toezending van een informatiepakket. Tijdens het doornemen van

haar gegevens heeft de medewerker het plotseling over een voorlopig contract. Mevrouw Van Laar protesteert, maar krijgt te horen dat ze binnen zeven dagen kan annuleren. Er wordt afgesproken dat de overeenkomst na haar vakantie wordt opgestuurd. Terug van vakantie blijkt de overeenkomst al voor haar vakantie te zijn verstuurd. De annulerings-termijn is inmiddels verstreken. Mevrouw Van Laar voelt zich misleid. Gelukkig heeft ze – met behulp van De Ombudsman - de overeenkomst nog kunnen ontbinden.

Overige veelgehoorde klachten

Overige veelgehoorde klachten in het verslagjaar hadden betrekking op de facturen, de rommelige administratie en de slechte dienstverlening van de energiebedrijven.

Facturen (termijnbedragen) en jaar- of eindafrekeningen.

De meest geuite klachten zijn:

- de jaar- of eindafrekening laat veel te lang op zich wachten, soms maanden tot een half jaar.
- onduidelijkheid van de jaar- of eindafrekening door diverse correctienota's in dat betreffende verbruiksjaar.

Rommelige administratie

Er ontstaat vaak discussie over de juistheid van de meterstanden. Klanten geven hun meterstanden op de bekende wijze via internet, telefoon of per post door, maar op de afrekening blijken geschatte of veel te hoge standen te staan. Vaak hangen deze klachten samen met de klachten over facturen en de jaar- of eindafrekeningen.

Wijze van communiceren / uitblijven van reactie

Klanten tonen zich zeer ontevreden als hun energiebedrijf niet reageert op correspondentie of telefonische toezeggingen. Het lijkt er op dat de afzonderlijke afdelingen van een energiebedrijf onderling niet overleggen of informatie uitwisselen, wat logischerwijs leidt tot miscommunicatie. Dit frustrereert klanten enorm.

Enecotiers

In het verslagjaar heeft De Ombudsman bij de vier grote energiebedrijven de basis gelegd of verstevigd voor de afhandeling van vastgelopen zaken. Hierbij gaat het om zaken die de afsluiting van gas-en/of elektra betreffen; aan onverklaarbare hoge meterstanden met als gevolg een torenhoge rekening en schuldenlast en onterechte switches enzovoort.

Naast de al bestaande Nuontiers zijn door de Ombudsman ook de Enecotiers in 2006 in het leven geroepen. Beide groepen bestaan uit vrijwillige buitenmedewerkers, verspreid over het land, die speciaal zijn opgeleid om dit soort zaken te behandelen en op te lossen.

Met Essent en Oxxio is De Ombudsman in 2006 ook tot afspraken gekomen om problemen van klanten door bemiddeling van De Ombudsman op een snelle en adequate manier op te lossen.

Geldzaken

De meest voorkomende klachten in 2006 met betrekking tot geldzaken handelden over telefonische automatische incasso, incassobureaus en deurwaarders.

Telefonische automatische incasso

De telefonische automatische incasso heeft een grote vlucht genomen. Ondanks de duidelijke regels die daarvoor gelden, lappen veel bedrijven die regels aan hun laars. Zo krijgen consumenten zelden of nooit op tijd een brief waarin staat:

- de bevestiging van de telefonisch afgegeven automatische incasso;
- de datum waarop het bedrijf geld van de rekening gaat halen;
- hoeveel tijd er is om het bedrag eventueel te laten terugboeken.

Bij De Ombudsman klaagden veel consumenten in het verslagjaar dat zij helemaal geen telefonische automatische incasso hebben afgegeven. Ze hebben alleen – bewust of onbewust – hun bankrekeningnummer telefonisch doorgegeven. Het blijkt een hele toer te zijn om van de automatische incasso af te komen.

Volgens De Ombudsman is het systeem aan revisie toe. De bankwereld verschuilt zich echter achter de Europese regels rond automatische incasso die in 2008 van kracht moeten worden. Maar die laten de beleidsvrijheid van de banken onverlet. De Ombudsman pleit al jaren voor de opname van een consumentenhoofdstuk in de regels die voor automatische incasso gelden.

De internetmachtiging lijkt op de telefonische automatische incasso. De Nederlandse Vereniging van Banken heeft deze wijze van betalen nog niet erkend. Zeker gezien het veelvuldige gebruik dat ervan wordt gemaakt, is regulering dringend gewenst.

Incassobureaus

In 2006 heeft De Ombudsman zich intensief beziggehouden met de werkwijze van de incassobureaus. De gedragscode die de incassobureaus hanteren, heeft aanpassing nodig. De Ombudsman signaleert een aantal knelpunten:

- Incassokosten zijn vaak te hoog.
Veel incassobureaus rekenen extra kosten onder allerlei fantasienamen, zoals innamekosten of registratiekosten.
- De consument kan voor een inhoudelijke discussie niet terecht bij het incassobureau.
In de praktijk kent het incassobureau de dossiers niet. Er is geen zicht op wat er zich inhoudelijk heeft afgespeeld in een zaak.
- Incassobureaus nemen te gemakkelijk voor waar aan dát er een schuld bestaat.
Incassobureaus controleren van tevoren zelden of een schuld echt bestaat. Daardoor krijgen consumenten onterecht een incassobureau op hun dak.
- Er is geen onafhankelijke geschillencommissie. Wel is er een interne commissie met beperkte bevoegdheden, want die mag niet oordelen over de kosten van een incassobureau. Juist daarover gaan de meeste klachten.

- Het kopen van pakketten schulden door incassobureaus kan leiden tot ongeoorloofde druk op consumenten.

In 2007 gaat De Ombudsman in overleg met de NVI - de branchevereniging – om verbetering op bovenstaande punten te bewerkstelligen.

Deurwaarders

Sommige klachten zijn niet direct hemelschreiend maar wel een steeds terugkerende ergernis. Vooral als het met normen en waarden te maken heeft. Zo hebben sommige deurwaarders een incassoafdeling. Voor consumenten is onvoldoende duidelijk met wie ze te maken hebben: de deurwaarder of het incassobureau. Dit omdat deurwaarders gebruik maken van hun briefpapier als deurwaarder, ook al treden ze op als incasseerder. Daardoor denkt de consument al snel dat hij met een echte deurwaarder te maken heeft. Maar er is een groot verschil: een deurwaarder heeft officiële bevoegdheden met duidelijk omschreven rechten en plichten, terwijl iedereen een incassobureau kan beginnen. Een incassobureau heeft geen officiële bevoegdheden en al helemaal geen duidelijk omschreven rechten en plichten. Het is dus van het grootste belang dat een deurwaarder duidelijk maakt of hij als deurwaarder optreedt of namens het incassobureau. De Koninklijke beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) is van mening dat een deurwaarder-incassant gebruik kan maken van zijn briefpapier als deurwaarder. De Ombudsman vindt dat erg onduidelijk voor de consument en is hierover in gesprek met de KBvG.

Voorlichting over rechten van consumenten

Mensen blijken behoefte te hebben aan korte en heldere informatie over hun rechten als consument. Ook willen ze weten hoe ze hun probleem het beste kunnen aanpakken. In 2006 heeft De Ombudsman zich hiervoor ingespannen. Er is veelvuldig samengewerkt met kranten, radio en televisieprogramma's.

In 2006 heeft De Ombudsman structureel samengewerkt met omroep MAX. Het programma MAX en Catherine wilde 'klein' consumentenleed aan de orde stellen en vroeg ondersteuning aan De Ombudsman. De Ombudsman is daarop wekelijks in de uitzending geweest om voorlichting te geven over consumentenrecht.

Ten slotte: Wie het weet mag het zeggen

Teleac heeft de succesvolle serie 'Wie het weet mag het zeggen' weer opgepakt met zes uitzendingen over het thema Europa. De Ombudsman heeft deelgenomen aan de redactie om vragen en antwoorden te verzorgen. Daarnaast bekeken wij de overige antwoorden op juridische juistheid. Het betekende vele redactievergaderingen en twee uitzenddagen. Op een speelse manier werd duidelijk hoe Europa ons dagelijkse leven beïnvloedt.

Sommige klachten zijn niet direct hemelschreiend maar wel een steeds terugkerende ergernis.

Stichting de OMBUDSMAN

Tel.nr 604 5.11.87
Actie Ombudsman

**tegen bankkosten
overschrijvingen**
HILVERSUM, donderdag
De Stichting de Ombudsman in Hilversum dringt er in een brief aan de vaste Tweede-Kamercommissie voor economische zaken op aan dat minister De Korte een stokje steekt voor de plannen van de banken voor het berekenen van verwerkingskosten bij overschrijvingen.

Voor "vrijwillige betaalingen" via acceptgirokaarten met een groene kleur, bij voorbeeld giften aan instellingen voor het goede doel, moet nu al f 1,40 aan kosten betaald worden voor overschrijvingen met de groene acceptgirokaart. De stichting vreest dat de banken van hun monopoliepositie door gebruik gaan maken door ook acceptgirokaarten te maken die f 1,40 te gaan heffen op de betaalingen plaatsvinden. Dit zou de banken op jaarbasis f 280 miljoen opleveren.

Een woordvoerder van de Raad voor het Betalingsverkeer maakt er geen geheim van dat de banken ook de afvoertijd van betalingsverkeer te korter te maken.

Kritiek Ombudsman op schrappen tandartshulp

(Van onze nieuwsdienst)
HILVERSUM - Stichting De Ombudsman in Hilversum heeft gezocht af te zien van het schrappen van een belangrijk deel van de tandartshulp uit het pakket ziekenfonds en Standaardpakketpolis.

Bij de stichting zijn veel telefoontjes van verontruste mensen binnen gekomen. Op de eerste plaats is het nog volstrekt onduidelijk hoeveel een aanvullende verzekering voor tandartshulp gaat kosten en wat voor toelatingseisen worden gesteld.

Vooral chronisch zieken en ouderen die zijn aangewezen op de Standaardpakketpolis zullen de dupe worden, zo verwacht de stichting. Gevreesd wordt verder dat mensen met lagere inkomens geen aanvullende verzekering zullen afsluiten.

De Ombudsman heeft minister Borst gevraagd de voorgenomen maatregel in te trekken of te stellen tot 1 jaar laatste om overlegorganisaties en informatiecampaagnes te maken.

Trouw VRIJDAG 4 MAART 1988

'Lelystad discrimineert' Ombudsman: Uitkeringstrekkers krijgen geen huis

LELYSTAD (ANP) - De Stichting De Ombudsman heeft de gemeente Lelystad ervan verwittigd dat zij een uitsluitend beleid heeft met betrekking tot de huisvesting van de uitkeringstrekkers.

Lelystad handelt in strijd met de Wet op de Woningwet, omdat het hen niet in staat stelt om een woonruimte te vinden die aan de eisen van de Woningwet voldoet.

Uitondering
Stichting voor ex-emigranten van Lelystad wordt soms een uitsluitend beleid gemaakt.

De Woningwet verplicht de gemeente Lelystad om uitkeringstrekkers te huisvesten. Een van de eisen van de wet is dat er voldoende sociale huurwoningen zijn.

Alhoewel Lelystad met een groot leegstandslapje, zijn deze lage woningen niet beschikbaar voor uitkeringstrekkers. Het leegstandslapje wordt vaak gebruikt voor andere doeleinden.

Puntensysteem
Er bestaan criteria voor het verkrijgen van een woning in Lelystad. Dit puntensysteem wordt gebruikt door de gemeente om te bepalen wie eerst een woning krijgt.

Verzekerden klagen over



TERWIJL de midden- en hogere inkomens net meer gaan betalen voor de nieuwe ziektenverzekering, vinden veel mensen erop van dat zij in het nieuwe jaar minder aan ziektenverzekering betalen. Voor velen pakte dat anders uit.

Weliswaar zijn per 1 januari de standaardpolis en de standaardpakketpolis goedkoper geworden, maar het voordel wordt nu weer opgedaan gemaakt door de verhoging van de wettelijke bijdragen. De tekorten door verhoging van beide politiesoorten worden opgevangen door de WZV-afdrachten van de werkgevers.

De WZV-heffing lag enkele jaren geleden nog op 30 gulden, in 1986 werd deze verhoogd tot 414 gulden per jaar. Volgens de WZV-afdrachten wordt de heffing nu op 414 gulden per jaar. Het is een politievoorziening die de werkgevers moet betalen om de werkloosheidsuitkering te financieren. Dit jaar nemen tussen de 200.000 en 300.000 studenten een plaats op in de hogere beroepsopleiding. Zij worden hiervoor geclassificeerd als verzekerden. Het is de bedoeling dat de heffing voor hen lager zal zijn dan voor de andere verzekerden. Dit jaar nemen tussen de 200.000 en 300.000 studenten een plaats op in de hogere beroepsopleiding. Zij worden hiervoor geclassificeerd als verzekerden.

Als er geen onderscheid meer is tussen ziektenverzekering en particuliere fondsverzekering, is ook dat insozamen verdwenen.

Vogelzang wijt een groot deel van de ziektenverzekering aan de uitkeringstrekkers. Hij vindt het onaanvaardbaar dat de uitkeringstrekkers voor een vergoeding van de ziektenverzekering moeten betalen, terwijl zij geen inkomensaanwinst hebben uit hun werk.

Vogelzang heeft de verzekerden verzocht om hun naam te geven aan de lijst van uitkeringstrekkers. Het is de bedoeling dat de lijst in 1991 klaar is. Vogelzang wil met de lijst inzicht krijgen in de situatie van de uitkeringstrekkers. Hij wil weten hoe vaak zij ziek worden en hoeveel zij aan de ziektenverzekering betalen. Vogelzang wil de lijst ook gebruiken om te zien hoe vaak de uitkeringstrekkers hun werk verliezen. Het is de bedoeling dat de lijst in 1991 klaar is.

Sociale zekerheid: arbeidsongeschiktheid en voorzieningen

De verzorgingsstaat heeft een andere jas gekregen en dat merkt De Ombudsman. Bijna alle belangrijke socialezekerheidswetten zijn tussen 2004 en 2006 gewijzigd. Voorlopig sluitstuk van de wetgevingsoperatie is de invoering van de WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen). Het sociale vangnet vertoont inmiddels zulke grote gaten dat mensen tussen wal en schip vallen.

Des te erger is het dat De Ombudsman in 2006 heeft moeten constateren dat moeizaam verlopende re-integratietrajecten vaak uitmonden in ontslag. Dat heeft geleid tot veel commotie; tot in de Tweede Kamer is erover gedebatteerd. Het signaal van De Ombudsman is inmiddels bevestigd door cijfers van onder meer de Stichting van de Arbeid.

Voor mensen die vanwege een handicap zijn aangewezen op een vervoersvoorziening bracht 2006 goed nieuws. Tegen beslissingen van Argonaut, de organisatie die bepaalt of mensen recht hebben op extra kilometers tegen een voordelig tarief, is het mogelijk om in bezwaar en beroep te gaan. Dat is een aanmerkelijke verbetering voor de rechtsbescherming van burgers.

Arbeidsrecht

Ontslagdreiging bij terugkeer naar werk

Re-integratietrajecten blijken regelmatig uit te monden in een arbeidsconflict waarna ontslag volgt. Dat is de trend die De Ombudsman in 2006 signaleerde, op basis van binnengekomen klachten. In de media is er hieraan veel aandacht besteed. In de notitie 'Arbeidsongeschiktheid en de terugkeer naar werk' heeft De Ombudsman het signaal onderbouwd. De notitie is aangeboden aan de verantwoordelijke minister en aan leden van de Tweede Kamer. In de Tweede Kamer is over deze problematiek, aangekaart door De Ombudsman gedebatteerd.

Uit klachten van zieke werknemers die De Ombudsman in 2006 heeft ontvangen, komt het volgende beeld naar voren.

Passend werk

De Ombudsman ontving in 2006 meer klachten dan voorheen van mensen die dreigden ontslagen te worden naar aanleiding van een conflict over passend werk. Hierdoor is de kans dat deze mensen op een succesvolle manier re-integreren steeds kleiner geworden. En dit terwijl het behoud van werk van groot belang is. Door de strenge keuringseisen komen veel mensen immers niet meer in aanmerking voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Ontslag voordeliger

Vaak dreigt ontslag bij een moeizame re-integratie. Ook verlengen werkgevers dikwijls een tijdelijk contract niet als blijkt dat de werknemer een gezondheidsprobleem heeft. Volgens de wet moet een werkgever de zieke werknemer passend werk aanbieden, maar vaak gebeurt dit niet. Passend werk is werk dat een werknemer met zijn specifieke gezondheidsproblemen, opleiding en ervaring kan uitvoeren. De mogelijkheid van re-in-

2006 Totaal aantal
vragen en klachten: 1083
dossierzaken: 593

Ondanks de bedoeling van de wetgever dat zieke werknemers zoveel mogelijk aan het werk blijven, lopen veel re-integratietrajecten niet goed af.

tegratie bij een andere werkgever, het zogeheten tweede spoor, wordt weinig benut. Pas als alles mislukt, komt de werknemer na twee jaar mogelijk in aanmerking voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. In die tussentijd heeft de werkgever een loondoorbetalingsverplichting. Veel werkgevers denken dat het voordeliger is de werknemer te ontslaan. De Ombudsman heeft het vermoeden dat de kantonrechter deze verzoeken om ontslag te vlug en te vaak inwilligt.

Actie van De Ombudsman

Bij een arbeidsconflict of dreigend ontslag komt De Ombudsman in actie in de hoop ontslag te voorkomen. De werknemer wordt ondersteund in zijn gesprekken over re-integratie met de werkgever. Ook wijst De Ombudsman de werkgever en werknemer op de wettelijke verplichting serieus naar passend werk te zoeken. Ondanks de bedoeling van de wetgever dat zieke werknemers zoveel mogelijk aan het werk blijven, lopen veel re-integratietrajecten niet goed af.

Arbeidsongeschiktheidsregelingen

Eenmalige herbeoordelingsoperatie nog niet afgerond

De eind 2004 ingezette eenmalige herbeoordelingsoperatie is nog niet afgerond. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) verwacht midden 2008 met deze operatie klaar te zijn. Ook in 2006 verloren veel mensen geheel of gedeeltelijk hun WAO-uitkering. Uit de hulpvragen die De Ombudsman ontving, is een aantal knelpunten in de uitvoering zichtbaar geworden.

1. Verzekeringsgeneeskundige keuring

Ondanks alle kritiek die breed wordt gedeeld en is geuit, wordt er nog altijd streng gekeurd. Het valt op dat pijn en vermoeidheid nauwelijks meetellen bij een WAO-keuring, terwijl mensen deze klachten wel als beperkend ervaren. Beperkingen die bij een eerdere beoordeling wel waren vastgesteld worden nogal eens zonder motivering geschrapt. Dat heeft gevolgen voor de hoogte van de uitkering. Als de gezondheidssituatie van de cliënt niet is verbeterd, is dat onbevredigend.

2. Keuring door de arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige moet drie beroepen kiezen die de cliënt met zijn beperkingen en achtergrond kan uitoefenen. Het arbeidsongeschiktheidspercentage wordt berekend door de loonwaarde van de voorgehouden beroepen te vergelijken met de loonwaarde van het eigen beroep. De achterliggende motivering voor deze uitgekozen beroepen is nogal eens onder de maat. De Centrale Raad van Beroep heeft in 2006 bepaald dat dit inderdaad in veel gevallen beter kan.

Ondersteuning bij bezwaar

De Ombudsman ziet dat – net als in voorgaande jaren – nogal wat mensen met een chronische ziekte van de ene op de andere dag de uitkering verliezen. De Ombudsman adviseert deze mensen een bezwaarprocedure te starten. Vaak doet De Ombudsman doet dit namens hen; maar ook is het heel goed mogelijk om zelf bezwaar te voeren. Hiervoor is een handleiding geschreven 'In zeven stappen naar bezwaar'. Deze handleiding wordt steeds aan de veranderde wetgeving en recente rechtspraak aangepast.

Medebepalend voor de goede afloop van een bezwaar- of beroepsprocedure is de ondersteuning van een vrijwilliger van De Ombudsman tijdens bijvoorbeeld de hoorzitting en de medische onderbouwing van het bezwaar of beroep door de medisch adviseur van De Ombudsman.

De WIA, de opvolger van de WAO

De WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) is in 2006 in werking getreden. De wet is veel ingewikkelder dan de WAO. Toch zijn er zijn minder vragen over de WIA aan De Ombudsman gesteld dan verwacht. Er zijn twee verklaringen denkbaar:

- Alleen mensen met een arbeidsongeschiktheidspercentage van 35 % of hoger krijgen een WIA-uitkering. Misschien schatten mensen met een chronische ziekte hun kansen zo slecht in, dat zij berusten in een afwijzing.
- De mensen die meer dan 35 % arbeidsongeschikt zijn, krijgen de eerste tijd een uitkering van 70 % van het dagloon. Waarschijnlijk beseft niet iedereen dat gedeeltelijk arbeidsongeschikten die volgens de wet niet voldoende werken na drie tot 38 maanden een vervolgitkering krijgen die lager dan het minimumloon is. Het kan dus lonen om wel bezwaar aan te tekenen tegen de hoogte van het arbeidsongeschiktheidspercentage.

Dienstverlening van het UWV: veel klachten

In 2006 heeft De Ombudsman een klachteninventarisatie gemaakt over de dienstverlening van het UWV. Daaruit komt het UWV als een traagwerkende instantie naar voren.

De top drie van de meestgenoemde problemen met het UWV is:

1. De slechte telefonische bereikbaarheid;
2. De UWV-medewerker luistert niet goed;
3. Gezondheidsklachten worden niet serieus genomen.

Klachten over de dienstverlening van de uitkeringsinstantie UWV bestaan al jaren. Vaak wordt niet teruggebeld als dat is beloofd en duurt het erg lang voordat men de juiste persoon aan de lijn heeft. Het nieuwe callcenter van het UWV (0900-9294) is in de ogen van veel mensen geen vooruitgang. Ook worden brieven van cliënten niet of pas na rappelleren beantwoord.

Verder worden beslistermijnen veelvuldig overschreden. Dat heeft grote gevolgen voor mensen die hierdoor langer moeten wachten op hun uitkering, terwijl hun vaste lasten wel doorgaan. Zij kunnen in ernstige financiële problemen raken.

Afhandeling bezwaar en beroep

Na een positieve beslissing op een bezwaar- of beroepschrift kan het dossier lang niet altijd worden gesloten. Regelmatig zijn er diverse aanmaningen van De Ombudsman nodig, voordat het UWV de uitkering waarop iemand (met terugwerkende kracht) recht heeft, uitbetaalt. Ook vergeet het UWV nogal eens de wettelijke rente te berekenen en uit te betalen.

Onverzekerbaarheid van zieke werknemers

De Ombudsman kreeg enkele meldingen van sollicitanten met een chronische ziekte die in eerste instantie waren aangenomen, maar bij nader inzien toch niet in dienst werden genomen. De reden van afwijzing was niet de ziekte; die was bekend bij de werkgever. Zij werden niet in dienst genomen, omdat de verzekeraar van de werkgever de twee jaar loondoorbetaling niet wilde verzekeren. In een uitspraak van de Commissie Gelijke Behandeling te Utrecht werd bepaald dat in een vergelijkbare situatie sprake was van een onrechtvaardig onderscheid.

De Ombudsman gaat deze zaken in 2007 nader onderzoeken.

Voorzieningen

Wet voorzieningen gehandicapten

In 2006 is De Ombudsman 372 keer benaderd met een vraag over de Wet voorzieningen gehandicapten. Daarvan zijn 65 zaken in behandeling genomen voor dossieronderzoek. Mensen ondervinden problemen bij het aanvragen van woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en gehandicaptenparkeerkaarten.

In 2006 heeft De Ombudsman met succes een aantal bezwaarprocedures kunnen afronden. Een aantal voorbeelden.

Verhuizing toch niet nodig

De heer K. woont al 30 jaar met zijn partner in een leuke buurt. Als gevolg van een ongeluk heeft hij een dwarslaesie en is hij volledig rolstoelafhankelijk. Door een aanbouw voor de slaapkamer en natte cel kan cliënt in zijn woning blijven. De gemeente beroept zich echter op het primaat van verhuizen en wijst de aanbouw af.

De Ombudsman heeft voor hem de bezwaarprocedure doorlopen.

In het bezwaarschrift is onder andere aangevoerd dat in de huidige woonomgeving vol-

doende ruimte is om met de rolstoel te kunnen ontspannen en dat mantelzorg voorhanden is. Verhuizen naar een andere woning zou ook betekenen dat cliënt er financieel behoorlijk op achteruit gaat. Na 30 jaar is de woning vrijwel kostenvrij.

Naar aanleiding van de bezwaarprocedure zijn de woningaanpassingen alsnog toegekend. De gemeente past de hardheidsclausule toe en cliënt krijgt de gewenste aanbouw. Zelfs de architectkosten worden vergoed. Met een beetje geluk is de aanbouw nog voor zomer 2007 gereed.

Taststok geen oplossing

Mevrouw W. lijdt aan een progressieve oogziekte en kan daardoor steeds slechter zien. Om toch zelfstandig te kunnen reizen vraagt zij een pasje aan voor de deeltaxi. Het is een stuk lopen naar de bushalte en aangekomen bij de bushalte is het ook een hele klus. Bij de halte stoppen verschillende bussen en doordat ze niet kan zien of en welke bus er aan komt, stopt de bus vaak niet bij de halte.

Toch wijst de gemeente het gevraagde taxipasje af en motiveert de afwijzing met het advies van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Dat stelt dat mevrouw kan leren omgaan met een taststok en dat er nog geen medische eindsituatie is bereikt.

Mevrouw W. vraagt De Ombudsman om advies.

De Ombudsman start een bezwaarprocedure. De gemeente moet een voorziening treffen om de beperkingen die iemand met een chronische ziekte ondervindt op te heffen of te verminderen. Daarbij mag weliswaar verwezen worden naar de goedkoopste voorziening, en dat is het openbaar vervoer, maar de voorziening moet wel adequaat zijn. In het bezwaarschrift wordt aangegeven dat het openbaar vervoer geen adequate voorziening is. Haar oogarts heeft een verklaring opgesteld waarin staat dat zij met een oog helemaal niets meer kan zien en met haar andere oog heel beperkt. Het gebruik van de taststok is geen oplossing. Allereerst zal ze moeten leren met een taststok om te gaan, wat even kan duren. Tevens is het niet mogelijk om de verschillende busnummers te onderscheiden met de taststok. De gemeente verklaart het bezwaarschrift uiteindelijk gegrond.

Mevrouw W. krijgt alsnog de voorziening toegewezen en kan voortaan met gebruik van de deeltaxi zelfstandig deelnemen aan het leven van alledag.

Gehandicaptenparkeerkaart: 100 meter grens

Een vrouw heeft een gehandicaptenparkeerkaart type bestuurder (GPK) aangevraagd omdat zij slecht ter been is. De keuringsarts schrijft in zijn advies dat mevrouw zich niet zo moet aanstellen en dat zij de GPK niet nodig heeft. Zij krijgt kort daarna de afwijzing van de gemeente en vraagt De Ombudsman om advies.

Met behulp van medische verklaringen van haar behandelend arts schrijft De Ombudsman een bezwaarschrift voor cliënte. Uit de medische verklaringen blijkt dat cliënte de GPK nodig heeft omdat zij redelijkerwijs geen 100 meter kan afleggen. Naar aanleiding van het bezwaarschrift vraagt de gemeente een nieuw advies. De gemeente honoreert uiteindelijk alsnog haar aanvraag en de vrouw krijgt de Gehandicaptenparkeerkaart.

Valys/Argonaut: toch publiek!

Net als voorgaande jaren heeft het bovenregionaal vervoer (Valys) in 2006 voor problemen gezorgd. Valys is het vervoer voor mensen met een beperking buiten de gemeentegrenzen. Mensen met een Wvg-vervoersvoorziening, gehandicaptenparkeerkaart of OV-begeleiderskaart kunnen buiten de gemeentegrenzen gebruik maken van Valys. Met Valys kunnen ze voor het voordelige tarief van 16 cent per kilometer buiten de gemeentegrenzen reizen. Dat voordelige tarief geldt in ieder geval voor 750 km per jaar. Onder bepaalde omstandigheden wordt er een zogenaamd Hoog Persoonlijk kilometerbudget gegeven. Dat betekent dat mensen 2250 km per jaar gebruik kunnen maken van dit voordelige tarief. Argonaut is de instantie die bepaalt of mensen al dan niet in aanmerking komen voor deze extra kilometers.

De Centrale Raad van Beroep heeft in 2006 bepaald dat Argonaut een bestuursorgaan is. Deze uitspraak heeft ingrijpende gevolgen voor de rechtsbescherming van chronisch zieken en gehandicapten.

Dankzij deze uitspraak is het nu mogelijk om in bezwaar en in tweede instantie in beroep te gaan tegen een beslissing van Argonaut. De lopende zaken die begin 2006 zijn ingediend en alle nieuwe zaken vanaf april 2006, heeft Argonaut als bezwaarschrift behandeld.

Als bestuursorgaan moet Argonaut zich bij de besluitvorming ook aan een aantal regels houden. Dat houdt onder meer in dat een afwijzing van een aanvraag duidelijk moet worden gemotiveerd en dat de beslissing zorgvuldig moet worden genomen. Uit de dossiers van 2006 blijkt dat Argonaut erg moest wennen aan de nieuwe werkwijze. De Ombudsman heeft moeten constateren dat de motivatie vaak te mager is.

Daarop is De Ombudsman in overleg getreden met Argonaut om de dienstverlening aan hun cliënten te verbeteren. Andere punten van kritiek waren de wijze van indiceren - wat vaak telefonisch gebeurt - en de slechte communicatie met de arts. Argonaut heeft daarop zijn werkwijze op een aantal punten verbeterd. Ook heeft Argonaut toegezegd cliënten duidelijker te informeren over de criteria waaronder de extra kilometers worden toegewezen.

Zorgverzekeringen en gezondheidszorg

De nieuwe Zorgverzekeringswet (Zvw) was per 1 januari 2006 een feit. Het onderscheid tussen ziekenfonds- en particuliere verzekering behoorde daarmee tot het verleden. De verwachte chaos bleef uit, maar in de eerste maanden van 2006 ontving De Ombudsman veel vragen over het nieuwe stelsel.

Met de komst van de Zorgverzekeringswet is de rechtspositie van patiënten verslechterd, wanneer het gaat om geschillen. De Zorgverzekeringswet is geschoeid op een privaatrechtelijke leest, in plaats van een publiekrechtelijke waarvoor De Ombudsman altijd heeft gepleit. In 2006 is De Ombudsman daarom een onderzoek gestart naar mogelijkheden om de rechtsbescherming van patiënten te verbeteren.

Eind 2006 is De Ombudsman een voorlichtingscampagne gestart om mensen die geen zorgverzekering hadden afgesloten te overtuigen van het belang ervan. (Zie verder bij Projecten en onderzoeken).

2006 Totaal aantal
vragen en klachten: 818
dossierzaken: 313

Zorgverzekeringen

Een nieuw zorgstelsel

Zeker in het eerste kwartaal van 2006 kwamen er bij De Ombudsman veel vragen binnen over de gevolgen van het nieuwe zorgstelsel. Veel mensen wilden overstappen naar een andere zorgverzekeraar en stelden ons vragen als: kan ik nog wisselen van zorgverzekeraar; wat zijn de gevolgen van het overstappen voor mijn aanvullende verzekering; worden de behandelingen die vóór 1 januari 2006 zijn gestart, nog wel vergoed; ik ben ingegaan op het aanbod van mijn oude zorgverzekeraar maar nu wil ik alsnog overstappen, kan dat?

Er zijn ook klachten binnengekomen van mensen met een dubbele verzekering met als gevolg een dubbele premie: men heeft zich aangemeld bij een nieuwe zorgverzekeraar maar met de afmelding bij de oude verzekeraar is iets misgegaan.

Tot 1 maart is wekelijks in het programma Plein Publiek van de NCRV ingegaan op vragen van luisteraars. Duidelijk werd dat veel mensen onzeker waren over wat er met hun verzekering tegen ziektekosten ging gebeuren. Ook over de gestegen premiekosten maakte men zich zorgen.

De jeugd werd door ons geïnformeerd in het programma BNN United begin januari. Ook in het programma VARA Kassa kwam de jeugd aan de orde. Het bleek dat zorgverzekeraars jongeren verboden van verzekeraar te wisselen, wanneer zij 18 jaar werden. Dat kon pas in het nieuwe kalenderjaar, werd door hen beweerd. Tot 18 jaar zijn kinderen in principe bij dezelfde verzekeraar verzekerd als hun ouders. Vanaf 18 jaar is er premie verschuldigd en wil men dus zelf kunnen bepalen bij welke verzekeraar men is verzekerd. In de bewuste Kassa-uitzending werd de opstelling van de zorgverzekeraars door ons aangevochten, er was geen wettelijke grond voor. Mede hierdoor stelden de zorgverzekeraars hun beleid bij: wie 18 jaar wordt, kan overstappen naar de zorgverzekeraar van zijn eigen keuze.

Zittend ziekenvervoer

Het zittend ziekenvervoer van mensen naar een behandelaar of ziekenhuis, leverde ook in 2006 klachten op. Het betrof vooral de wijziging van de eigen bijdrageregeling, waardoor een groep mensen werd gedupeerd. Wat was het geval?

Er is vanaf 1 januari 2006 een eigen bijdrage verschuldigd van 83 euro per kalenderjaar, dus van januari tot januari. Vóór 1 januari 2006 was er ook een eigen bijdrage maar die gold voor een periode van twaalf maanden. Dit pakte financieel ongunstig uit voor een aantal mensen dat gebruik maakte van de regeling.

Voorbeeld

Een vrouw met een nierziekte heeft in oktober 2005 voor het eerst dat jaar gebruik gemaakt van het zittend ziekenvervoer. Zij heeft de eigen bijdrage betaald en hoefde volgens de regeling zoals die in 2005 gold, verder tot eind september 2006 geen eigen bijdrage meer te betalen. Zij was dan ook onaangenaam verrast toen zij begin januari 2006 een brief van haar zorgverzekeraar ontving waarin werd meegedeeld dat zij vanaf 1 januari opnieuw de eigen bijdrage moest betalen.

De Ombudsman heeft de minister van Volksgezondheid, welzijn en sport in een brief gewezen op het onrechtvaardige van de regeling. Ook in de Tweede Kamer is het aan de orde geweest. Dat heeft ertoe geleid dat de minister in overleg met de zorgverzekeraars besloot dat mensen die gedupeerd waren in 2006 geen eigen bijdrage meer hoefden te betalen.

Minder geschillen

Opvallend is dat het aantal geschillen over de uitvoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) veel minder was dan voorheen in het oude stelsel. Het kan betekenen dat de zorgverzekeraars veel aanvragen en verzoeken om vergoedingen toekenden. Of dat mensen zich neerlegden bij een negatieve beslissing. Maar het kan ook zijn dat mensen door slechte informatie eenvoudigweg niet wisten dat ze de verzekeraar om een heroverweging konden vragen. Zeker in de eerste helft van het jaar zal dit hebben gespeeld. Negatieve beslissingen van zorgverzekeraars werden vaak slecht gemotiveerd en er werd niet gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken. Later in het jaar verbeterde dit.

Rechtspositie verslechterd

Met de invoering van de Zorgverzekeringswet verslechterde de rechtspositie van een groot aantal burgers, de voormalig ziekenfondsverzekerden. Wie het niet eens was met een beslissing van zijn ziekenfonds kon een bezwaarprocedure starten, bij geen gelijk een beroepsprocedure bij de rechtbank en daarna nog eventueel een hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) was van toepas-

sing. Dit betekent ondermeer dat de kosten gering zijn en de procedure door de benadeelde partij zelf gevoerd kan worden. Dat wil zeggen dat een advocaat niet vereist is. Omdat de Zorgverzekeringswet privaatrechtelijk is, is de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing. En dat kan voor de burger vervelend uitpakken. Geschillen moeten worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter. Wanneer het financieel belang 5000 euro of meer is, is de rechtbank (sector civiel) de aangewezen instantie. En dan is een advocaat verplicht. Ook loopt de burger bij dit soort procedures procesrisico. Kortom, de rechtsbescherming van de burger is verminderd. Weliswaar is er een laagdrempelige Geschillencommissie waar mensen hun geschil ook kunnen voorleggen, maar dat heeft als nadeel dat er een uitspraak komt in de vorm van een bindend advies. En dat betekent dat een vervolg (hoger beroep) via de rechter vrijwel is uitgesloten.

De Ombudsman legt zich niet neer bij deze achteruitgang in rechten. Wij zijn daarom in 2006 gestart met een onderzoek om te zien of een beslissing door de zorgverzekeraar in het kader van de Zorgverzekeringswet is aan te merken als een beslissing waarop de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is. Dit onderzoek loopt nog.

Internationale zorgpas

Per 1 januari 2006 is de Europese zorgpas ingevoerd. Met deze pas heeft iemand in alle landen van de Europese Unie en enkele andere landen recht op de noodzakelijke medische zorg als hij of zij daar tijdelijk verblijft, bijvoorbeeld met vakantie maar ook voor werk. Zonder Europese zorgpas loopt iemand het risico niet de noodzakelijke medische zorg te krijgen of de kosten te moeten voorschieten.

Er zijn verzekeraars waarbij de nationale verzekeringspas tevens Europese pas is. Op deze manier heeft een verzekerde automatisch de Europese zorgpas in huis.

Maar bij de meeste verzekeraars moesten verzekerden de Europese pas zelf aanvragen.

Dat kan via de website van de European Health Insurance Card (EHIC) (www.ehic.nl). Je moet hem dan binnen vier werkdagen in huis hebben. Maar het kan ook zijn dat je de Europese pas bij je zorgverzekeraar moet aanvragen. En dat kan problemen geven als de vakantie op korte termijn plaatsvindt. Het moet dan niet zo zijn dat je weken op een Europese pas moet wachten. En dat was in 2006 het geval heeft De Ombudsman gemerkt.

De Ombudsman pleitte er daarom voor dat alle zorgverzekeraars de Europese zorgpas automatisch aan hun verzekerden toestuurd, hetzij als aparte losse pas naast de zorgpas voor Nederland, hetzij als combinatiepas. Er is een brief met dit verzoek naar Zorgverzekeraars Nederland gegaan, de overkoepelende organisatie waarbij alle zorgverzekeraars zijn aangesloten. Ook de zorgverzekeraars zelf kregen dit verzoek. Resultaat is dat de meeste zorgverzekeraars de internationale zorgpas voortaan automatisch verstrekken.

Juridische bezwaren tegen de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

Per 1 januari 2007 treedt de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) in werking. In deze wet is geregeld hoe mensen met een beperking kunnen worden ondersteund. Bestaande wetten en regelingen zoals de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) en de huishoudelijke verzorging uit de AWBZ gaan er in op. De WMO zal worden uitgevoerd door de gemeente.

Er is in de wet veel ruimte gelaten aan de gemeente om deze via gemeentelijke regels (verordening) uit te voeren. Het is de verwachting dat veel gemeenten voor hun verordening nauw zullen aansluiten bij de tekst van de Modelverordening WMO opgesteld door de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG).

Vanuit de patiëntenorganisaties, vertegenwoordigd door de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad), bestonden veel bezwaren tegen de WMO en tegen de modelverordening. Men was bang dat de rechten van chronisch zieken en gehandicapten in het gedrang zouden komen. Door actief optreden van onder meer de CG-Raad is de wet op een aantal punten in voor de doelgroep gunstige zin aangepast. De belangrijkste wijziging is de invoering van de compensatieplicht (= de verplichting van de gemeente om beperkingen in de zelfredzaamheid en participatie weg te nemen). Er bleven echter de nodige bezwaren bestaan tegen de WMO en tegen de modelverordening.

Op verzoek van de CG-Raad heeft De Ombudsman die bezwaren voorzien van een juridische onderbouwing die zich onder andere richtte op de invulling van de compensatieplicht, het gebrek aan keuzevrijheid voor de burger en het voorrang geven aan algemene voorzieningen boven individuele voorzieningen. Een kopie van deze brief is gestuurd naar de Vaste Kamercommissie voor volksgezondheid, welzijn en sport ten behoeve van het Algemeen overleg in de Tweede Kamer op 26 oktober 2006.

Gezondheidsrecht

Er zijn diverse vragen over behandelaars in de gezondheidszorg binnengekomen. Bijvoorbeeld over een internist. Een vrouw is na een onderzoek in 2002 niet of nauwelijks behandeld terwijl er wel degelijk iets aan de hand was. Ook haar huisarts is toen niet op de hoogte gesteld. Wat kan ze doen?

En: een mevrouw wil een verwijfsbrief van haar huisarts voor een neuropsycholoog. Ze heeft een beroerte gehad en psychosociale problemen. Haar huisarts vindt dit niet nodig. Het gebeurt regelmatig dat er iets misgaat met het verstrekken van medicijnen.

Voorbeeld

Clïënte heeft verkeerde medicijnen van de apotheek gekregen. Het betrof een veel te hoge dosering die ze enkele maanden heeft geslikt. Ze wil laten onderzoeken of er sprake is van letselschade of dat zij recht heeft op smartengeld.

Andere vragen die aan De Ombudsman werden gesteld:

- *Na een ongeval heb ik heel veel pijn. Mijn behandelend arts kan de oorzaak niet vinden. Kan ik zomaar naar een andere arts voor een second opinion?*
- *Het zorgplan is door de instelling opgesteld zonder overleg met de curator van de verstandelijk gehandicapte patiënt. Mag dat?*

De Ombudsman begeleidt ook cliënten die een procedure bij het Tuchtcollege zijn gestart. Zo is De Ombudsman benaderd door een mevrouw bij wie na vele onderzoeken de diagnose darmkanker werd vastgesteld. Zij is van mening dat na de eerste onderzoeken al duidelijk was dat zij darmkanker had en dat ze haar eerder hadden moeten behandelen. Cliënte heeft zelf deze klacht ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege maar alvorens ze het heeft opgestuurd, heeft De Ombudsman het bestudeerd en waar nodig aangevuld. Het Regionaal Tuchtcollege heeft de klacht ongegrond verklaard. Intussen ligt de zaak ter beoordeling bij het Centraal Tuchtcollege.

Ombudsman hekelt gebrek aan zorgbeschermering van burgers

... onze verslaggeefster
... Er schort veel aan
... bescherming van Nederlanders
... stichting De Ombudsman in
... signaleert in het jaarverslag
... dat talloze Nederlanders hun
... niet of slechts na veel moeite
... kunnen waarmaken.

vraagt de bedrijfsvereniging uitstel van
behandeling. Zolang de procedure loopt,
hoort de bedrijfsvereniging niet te beta-
len. Een definitieve uitspraak is er nog
niet.

Commentaar van de Ombudsman:
„Het is inmiddels 1988. N. heeft recht
op een hogere WAO-uitkering vanaf
1979. In negen jaar tijd zijn de instanties
niet in staat gebleken dat te realiseren.“

De Ombudsman noemt meer voor-
beelden van personen die vinden dat ze
onrechtmatig en onrechtvaardig wor-
den behandeld en ten einde raad De
Ombudsman vragen om bemiddeling. Zo is
er het bejaarde echtpaar dat door het
opheffen van de vrijwillige ziektenfons-
verzekering moet 280 gulden aan particuliere
velden. Het
de hij-
„ht

honderden gulden voor speciaal voed-
sel krijgt hij niet van het ziekenfonds,
omdat de Ziekenfondswet dat niet toe-
toestaan.

Een verzoek aan de Gemeenschappe-
lijke Medische Dienst om de (dure) voe-
ding dan maar via de AAW (Algemene
Arbeidsongeschiktheidswet) ter be-
schikking te stellen, wordt aanvank-
lijk afgewezen. Hij voldoet niet niet aan
de wettelijke voorwaarden. Slechts na
bemiddeling van de Ombudsman wordt
de man alsnog dieetvergoeding ver-
strekt.

Het verslag maakt verder melding
van conflicten over huursubsidie, wo-
ningtoewijzing en discriminatie door
verzekeraars die weigeren tegen wan-
bewoners te verzekeren of hun huis-
buitenlanders tegen schade door hun huis-
bezitters tegen schade door hun huis-
dier. Ten slotte wordt melding gemaakt
van honderden klachten over fouten in
-kenhuizen.

Ombudsman heeft al eens voorge-
rechtspatie van patiënten te
„mdat juridische procedures
andere functionarissen
„org nauwelijks kans
Patiënten moeten
at aangeklaagden
fonten, voor ze de
socioel) aansprakelijk

Vertraging met huur- subsidie

Van een onzer verslaggevers
ROTTERDAM — Ruim
22.000 huurders ontvangen hun
huursubsidie een maand later
dan gebruikelijk. Dat komt
door een fout in de administra-
tie van het ministerie van
volkshuisvesting.

Het gaat om uitkeringen
voor het laatste kwartaal van
het subsidietijdvak van 1-7-
1986 tot 1-7-1987. Normaal zou
deze uitkering reeds in de eer-
ste dagen van juli zijn uitbe-
taald. Doordat de computer
van het ministerie kapot is,
zijn er 22.000 kaarten met ge-
gevens nog niet zijn verwerkt.
Het ministerie heeft de stich-
ting De Ombudsman in Hilver-
sum toegezegd de zaak voor 8
augustus te regelen.

De Stichting de
Ombudsman heeft al
aantal klachten
stichting behandel-
stichting, waarvan het me-
ven, waarvan het me-
r sociaal verzekerings-
recht en consumenten-
recht. Bovendien kreeg de
stic. g in 1988 25.600 telefoon-
gjes te verwerken, waarbij de vra-
gen hoofdzakelijk lagen op het ge-
bied van consumentenonderwer-
pen, juridische aangelegenheden
en maatschappelijke dienstverle-
ning.

De Stichting de Ombudsman zegt
zich vooral te richten tot de
en economisch zwakke
Door de toenemende bij-
wordt het voor deze
maar moeilijker tot e-
zicht — bijvoorbeeld

Ombudsman kreeg veel klachten te verwerken

nieuwe wetgevingen en regelingen
— te komen. De stichting beschrijft
haar hulpverlening dan ook in haar
jaarverslag als „Signaal tussen wal
en schip“. Ze verstrekt informatie
op verschillende manieren, waartoe
ook radio en televisie horen, zodat
ze meer mensen (gemakkelijker) be-
reikt.

De stichting constateert dat bij-
eld de huursubsidie door veel
niet is aangevraagd, om-
stichting over huursubsidi-

die hen weinig duidelijk
schaft. Daardoor is de
situatie voor hen onnodig
Ook de Wet Studief
(WSF) heeft nogal wat
de handen in het haar.
De regelgeving rond
zag volgens de stichting
aantal oplossingen, v
al kinderen van ges
in de problemen kwa

In een uitzending
budsman stelde de
hoge ziektekosten
aan de orde. Al
nieuwe wet op d
tekostenverzeke
groep ouderen
hogere premi
De Stichting
telefonisch te
722722.

ATTENTIE

NOVEMBER 1989
NUMMER 2

„Haal uw recht“

Haal uw recht is de naam
van de pagina met informatie
verzorgd door de stichting
Ombudsman, die regelmatig
in GW gepubliceerd zal wor-
den.

Problemen die het algemeen pu-
blik ondervindt met diverse re-
gelgevers, zoals bedrijven e
heden, komen op de Ombud
na aan bod, in de vorm van
soonlijke ervaringen met de
complexe regelgevingen op
gebieden van het maatschappe
verkeer.

Stichting De Ombudsman z
zorgdragen voor het oplossen van
de opgeroepen problemen.

aan de
mede

Verzekeringen en letselschade

In 2006 heeft De Ombudsman met een proefprocedure de aandacht gevestigd op het fenomeen 'strooischade'. De premierestitutie van de WAO-gatverzekeringen verliep niet vlekkeloos. Verzekeraars betaalden premies voor de overbodig geraakte WAO-gatverzekeringen wel terug, maar berekenden een te hoog percentage voor gemaakte kosten. Gevolg: strooischade. Per verzekeringnemer was het bedrag gering, maar in totaal ging het om enkele honderden miljoenen euro's.

De letselschadebranche is in 2006 volop bezig geweest met initiatieven ter verbetering van de letselschadeschaderegeling. De Ombudsman is bij een aantal van deze initiatieven nauw betrokken. Verder heeft De Ombudsman aandacht gevraagd en gekregen voor de kleine lettertjes, schade door verkeersdrempels en wederom misstanden bij dierenverzekeraar NHZ.

Verzekeringen

WAO-gatverzekeringen: strooischade

'Strooischade' is een vorm van massaschade die over veel personen is 'uitgestrooid' en voor ieder van hen zo gering is dat het geen zin heeft op individuele basis vergoeding te vorderen. De toegang tot het recht is hier dus in het geding. Strooischade kan zich voordoen binnen elk rechtsgebied. Voorbeelden: schade als gevolg van elektriciteitsuitval, misleidende reclame, spam, privacyschendingen, agressieve verkoopmethoden, te late door- of terugbetalingen, telefoonkosten die men kwijt is aan de lange wachttijden bij prijzige klantenservice van internetproviders.

Ook binnen het verzekeringsrecht komt strooischade voor. In de loop van 2006 werd duidelijk dat de afwikkeling van de WAO-gatverzekeringen niet probleemloos verliep. De WAO-gatverzekeringen dekten het verschil tussen de loongerelateerde WAO-uitkering en de veel lagere vervolguikering. Als gevolg van de vervanging met ingang van 2006 van de WAO door de WIA, bestaat er achteraf gezien vanaf 2004 geen WAO-gat meer. Een gevolg hiervan is geweest dat de WAO-gatpremies over 2004 en 2005 moesten worden terugbetaald. De verzekeraars deden dit ook, maar zij hielden percentages in op de premierestituties in verband met gemaakte kosten. Een deugdelijke verantwoording hiervoor ontbrak veelal. De ingehouden bedragen waren per verzekeringnemer meestal gering, maar in totaal besloegen zij naar schatting enkele honderden miljoenen euro's.

Door middel van een klachtprocedure bij het Klachteninstituut Verzekeringen heeft De Ombudsman duidelijkheid verkregen over een redelijke afwikkeling van individueel afgesloten WAO-gatverzekeringen. Het Verbond van Verzekeraars heeft zijn leden naar aanleiding hiervan opgeroepen meer duidelijkheid te geven over de door hen gemaakte kosten, en de omvang van de kosten nog eens kritisch te bekijken.

Een klachtprocedure over de afwikkeling van collectief afgesloten WAO-gatverzekeringen is nog in behandeling. In 2007 zal hierover meer bekend worden. De Ombudsman zal naast deze WAO-gatkwesitie ook aandacht besteden aan strooischade.

2006 Totaal aantal
vragen en klachten: 551
dossierzaken: 249

Aansprakelijkheid van de wegbeheerder

Nederland ligt bezaaid met verkeersdrempels en andere wegobstakels, zoals doseersluizen. Het doel van deze obstakels is veelal het verhogen van de verkeersveiligheid en –doorstroom. De veiligheid en verkeersdoorstroom komen als gevolg van deze obstakels echter vaak juist in het gedrang. Volgens de wet mag je verwachten dat je op een weg waar je 50 kilometer per uur mag rijden, je ook met deze snelheid over een drempel moet kunnen rijden zónder schade. De wegbeheerder (bijvoorbeeld de gemeente) mag besluiten een ander soort drempel te plaatsen, maar dan moet de automobilist wel gewaarschuwd worden, bijvoorbeeld met strepen op de weg of met borden. Zodanig, dat de gemiddelde automobilist het begrijpt. Is dat niet het geval, dan maak je als automobilist zeker kans je schade vergoed te krijgen.

In 2006 heeft De Ombudsman op diverse momenten aandacht besteed aan dit onderwerp. De Ombudsman adviseert mensen zodra ze schade oplopen foto's te maken van de situatie en van de schade, en schadebewijzen te bewaren. Vervolgens kan de wegbeheerder (vaak de gemeente) per aangetekende brief aansprakelijk worden gesteld.

De kleine lettertjes

Onbekendheid met het verzekeringsproduct is onverminderd een belangrijke bron van klachten. Uit de klachten komt naar voren dat verzekeringnemers hun verzekeringen niet up to date houden en dat zij zich overvallen voelen door dekkingsuitsluitingen en door de aan hen gestelde verplichtingen. Enkele voorbeelden:

WAM-verzekering

Klager heeft met zijn auto 21 schadevrije jaren opgebouwd. Hij heeft daarmee ruimschoots de maximale no-claimkorting op zijn verzekeringspremie opgebouwd. Zijn auto gaat stuk, en de 1½ jaar daarna rijdt hij zonder ongelukken rond in zijn tweede auto, een oldtimer. Na die 1½ jaar neemt klager weer een gewone auto. De verzekeraar schaalte hem in op 0 schadevrije jaren, en hij moet de maximale premie betalen. Reden: met een oldtimer bouw je geen schadevrije jaren op, en na 1 jaar vervallen je opgebouwde schadevrije jaren. Dit blijkt, als je heel goed leest, uit de polisvoorwaarden. Deze terugval in de no-claimkorting kost klager honderden euro's in de maand. Hij had dit graag van tevoren wel willen weten, dan had hij alles beter geregeld.

Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Klaagster is verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid. De premie heeft ze voor 30 jaar vooruit betaald, een fors geldbedrag. In 2002 krijgt zij te maken met bekkeninstabiliteit. Ze raakt hierdoor arbeidsongeschikt. De verzekeraar wil echter niet uitkeren. De polisvoorwaarden sluiten bekkeninstabiliteit uit. Niet met zoveel woorden, maar in de uitsluitingsclausule staat dat arbeidsongeschiktheid als gevolg van zwangerschap niet wordt vergoed. Klaagster verliest vervolgens haar baan, en blijft gedeeltelijk arbeidsongeschikt.

Dan krijgt ze reuma, waardoor haar arbeidsongeschiktheid nog verder toeneemt. Ook nu keert de verzekeraar niet uit. De reden is deze keer dat zij op dat moment werkloos was (als gevolg van haar bekkeninstabiliteit). Ook dit is uitgesloten in de polisvoorwaarden. Omdat zij niets meer aan de verzekering blijkt te hebben, wil klaagster de verzekeringsovereenkomst per direct opzeggen. Maar ook dat kan niet. In de polisvoorwaarden staat dat dat maar eens per 5 jaar kan. Ze moet dus nog een paar jaar verder met deze verzekering, waaraan ze niets meer heeft en ook niets meer zal hebben.

Reisverzekering/ziektekostenverzekering

Klaagster heeft een ski-ongeval. Ze wordt met spoed per helikopter naar het ziekenhuis vervoerd. Ze heeft zowel een ziektekostenverzekering met 100% buitenlanddekking als een reisverzekering. Beide verzekeraars weigeren de helikopterkosten à raison van € 6.000,- te vergoeden. De reden is dat klaagster van tevoren toestemming had moeten vragen voor het vervoer per helikopter.

Overigens heeft bemiddeling door De Ombudsman in twee van deze voorbeelden nog tot een bevredigend resultaat geleid.

De Ombudsman vindt dat deze vormen van miscommunicatie van twee kanten moeten worden bestreden. In 2006 heeft De Ombudsman in verschillende media een appèl gedaan op de bewustwording van verzekeringnemers. De Ombudsman geeft steeds drie tips:

1. Er is vaak een ruime keuze uit verzekeringen. Kijk verder dan alleen de prijs! Wat valt er precies onder de dekking, en wat dus niet? Dat kan per verzekeraar verschillen.
2. Loop van tevoren na wat de verzekeraar allemaal van u verwacht. Hebt u uw huis goed beveiligd tegen inbraak? Hebt u tijdens uw reis wel goed op uw spulletjes gelet? Verzekeraars stellen eisen aan u! Zorg dat u daaraan voldoet.
3. Voer minstens één keer per jaar een verzekeringen-APK uit. Is uw inboedel nog goed verzekerd? Hebt u nog wel wat aan uw woonlastenverzekering, nu u van baan bent veranderd?

De Ombudsman zal in 2007 een beroep doen op de verzekeraars om actiever en minder eenzijdige informatie over hun verzekeringsproducten te verstrekken. Dit sluit aan bij de oproep van het Verbond van Verzekeraars aan zijn leden om klanten een optimale dienstverlening en informatievoorziening te bieden.

Huisdierenverzekeraar NHZ failliet

Op 24 augustus 2006 heeft de rechtbank huisdierenverzekeraar NHZ Animas failliet verklaard. NHZ Animas is bij De Ombudsman al langer bekend. De afgelopen jaren

zijn er veel klachten binnengekomen over de beperkte ziektekostendeckering en het niet uitkeren van claims. Verzekerden voelden zich vaak aan het lijntje gehouden. Op dit moment nog zitten duizenden verzekerden te wachten op een schade-uitkering en premierugbetaling. Veel mensen hadden de premie jaren vooruitbetaald.

De Ombudsman onderhoudt over de ontwikkelingen met betrekking tot het faillissement contact met de curator en beantwoordt veel voorkomende vragen die leven bij de verzekerden. Daarbij heeft De Ombudsman de verzekerden onder meer geadviseerd bij het aangaan van een nieuwe dierenverzekering.

Recent is alweer een huisdierenverzekeraar failliet gegaan. Naar aanleiding hiervan is De Ombudsman een onderzoek gestart naar de kwaliteit en betrouwbaarheid van de resterende huisdierenverzekeraars. Daarnaast zal De Ombudsman nagaan of de eisen die worden gesteld aan het toezicht op deze verzekeraars wel voldoende zijn.

Letselschade

Keurmerk voor belangenbehartigers

De Ombudsman heeft in 2006 samen met Slachtofferhulp Nederland en een aantal letselschadekantoren en -advocaten gewerkt aan een keurmerk voor rechtshulpverleners in de letselschadebranche. Slachtoffers van verkeersongevallen, bedrijfsongevallen en medische fouten kunnen te maken krijgen met letselschadebureaus die niet het belang van het slachtoffer, maar hun eigen financiële belang centraal stellen.

Aan de hand van het keurmerk kunnen zij beter inschatten of de kwaliteit en betrouwbaarheid van een rechtshulpverlener op het gebied van letselschade in orde zijn. Zo beschermt het keurmerk hen tegen kwalijke uitwassen die momenteel in de letselschadebranche zichtbaar zijn.

Het keurmerk stelt normen omtrent de omgang met de cliënt, de geleverde kwaliteit, de informatievoorziening en de kostenafspraken die met de cliënt worden gemaakt. Rechtshulpverleners die aan deze normen voldoen, kunnen het keurmerk voeren. Slachtoffers met letselschade kunnen daarmee eenvoudiger een keuze maken bij hun zoektocht naar een kwalitatief hoogwaardige belangenbehartiger.

In 2007 zal het keurmerk in gebruik worden genomen. Na de lancering gaat het keurmerk een belangrijke nieuwe fase in. Dan zal duidelijk worden hoe het papieren keurmerk zal neerslaan in de weerbarstige letselschadepraktijk. Een toekomstbestendig keurmerk zal op gezette tijden een controle- en onderhoudsbeurt nodig hebben. De Ombudsman staat ervoor open om daarin in de toekomst weer een rol te vervullen.

Normeringsproject: gedragscode letselschadebranche

Op 6 juli 2006 is in Nieuwspoor de Gedragscode Behandeling Letselschade gepresenteerd. Volgens projectleider prof. Barendregt van de Universiteit van Tilburg heeft het letselschaderapport uit 2003 van De Ombudsman een belangrijke rol gespeeld bij de

totstandkoming van de gedragscode. De Ombudsman is er dan ook nauw bij betrokken geweest.

Uit de praktijk blijkt dat de afhandeling van letselschade regelmatig vastloopt en voor het slachtoffer moeilijk te volgen is en confronterend kan zijn. Ook leidt de huidige aanpak soms tot hoog oplopende conflicten. De gedragscode beschrijft 'goede manieren' voor partijen om tijdens de schadebehandeling met elkaar om te gaan.

Het doel van de code is onder meer om geschillen snel op te lossen en niet te kiezen voor een lange juridische strijd. Voor De Ombudsman is belangrijk dat de gedragscode niet alleen een symbolische betekenis heeft, maar goed wordt toegepast en nageleefd in de praktijk.

Onderwijs en leerlingenvervoer

In 2006 ziet De Ombudsman de wachtlijsten in het onderwijs voor kinderen met gedragsproblemen groeien. De integratie van deze kinderen in het regulier onderwijs komt hiermee verder onder druk te staan. Dat is een verontrustende ontwikkeling.

Bezuinigingen in het leerlingenvervoer door gemeenten leidden in het verslagjaar tot vele klachten, die zich concentreerden rond een aantal knelpunten: te lange reistijden die vooral voor kleine kinderen met een handicap onacceptabel zijn en verscherpte regels, waardoor kinderen niet meer in aanmerking kwamen voor deze voorziening.

Onderwijszaken

Het rugzakje

Het speciaal onderwijs en de leerling-gebonden financiering - 'het rugzakje' - blijven vragen en klachten opleveren. In voorgaande jaren signaleerde De Ombudsman al problemen bij een grote groep autistische kinderen. In een notitie 'Thuiszitters in het onderwijs' is dit onder de aandacht gebracht. Ook is in 2005 een grootschalige enquête gehouden onder mensen met autisme. Daaruit bleek dat te veel kinderen met een autistische stoornis thuis zaten zonder school.

In 2006 vormde de groei van het aantal kinderen met gedragsproblemen in het speciaal (cluster 4) en regulier onderwijs een bijkomend probleem. Er is een groot gebrek ontstaan aan ambulante begeleiding op reguliere scholen voor deze leerlingen. Binnen cluster 4 zijn nu wachtlijsten ontstaan voor zowel het verkrijgen van de indicatie als voor het beschikbaar komen van ambulante begeleiding.

Als een zogeheten rugzakleerling eenmaal is toegelaten op het regulier onderwijs, wordt hij vervolgens geconfronteerd met lange wachttijden voor extra ondersteuning. Dit zal ertoe leiden dat reguliere scholen nog terughoudender worden om een rugzakleerling toe te laten. De Ombudsman vindt dit een verontrustende ontwikkeling.

In 2006 heeft De Ombudsman in een aantal zaken ouders en kinderen ondersteuning aangeboden. Een aantal voorbeelden.

Voorbeelden

Wachtlijsten en geen geschikte school

Johan, een 14-jarige jongen stuurt een mail naar De Ombudsman. Hij schrijft dat hij sinds de zomer 2005 niet meer naar school gaat. Na de basisschool heeft zijn moeder hem aangemeld bij diverse reguliere scholen. Moeder heeft daarbij aangegeven dat haar zoon vermoedelijk PDD-NOS (een vorm van autisme) heeft. De scholen weigeren hem te plaatsen. Johan komt thuis te zitten en moeder meldt hem aan bij de leerplichtambtenaar. De leerplichtambtenaar adviseert moeder een indicatie voor cluster 4 aan te vragen. Ruim

2006 Totaal aantal vragen en klachten: 215 dossierzaken: 85

Nadat De Ombudsman zich heeft gemengd in de zaak, is er toch iets in beweging gekomen.

een jaar later, in september 2006, krijgt Johan een plaats bij een speciale instelling met dagbesteding. Hij heeft inmiddels een indicatie, maar nog steeds geen passend onderwijs. Johan heeft het idee dat hij veel meer kan dan zijn groepsgenoten.

Uit de informatie van de leerplichtambtenaar blijkt dat de wachtlijstproblematiek binnen het cluster 4 onderwijs hier een grote rol heeft gespeeld. Daarom heeft de hele procedure voor een indicatie maanden geduurd. Nu is het wachten op een plaats binnen het speciaal onderwijs. Een andere mogelijkheid is dat hij naar het regulieronderwijs gaat, maar dan met een rugzakje.

Nadat De Ombudsman zich heeft gemengd in de zaak en informatie heeft ingewonnen bij de leerplichtambtenaar, is er toch iets in beweging gekomen. Johan krijgt een plaats in een zorgklas binnen een reguliere VMBO-school. Toch is de Ombudsman verantwoordigd over de gang van zaken en heeft deze problematiek onder de aandacht gebracht van de media.

Gewijzigd toelatingsbeleid: kind de dupe

De moeder van Erik meldt zich ten einde raad bij De Ombudsman. Erik is een basisschoolleerling en hij zit in groep 8. Na de zomer 2007 gaat hij naar het voortgezet speciaal onderwijs (cluster 4). Althans dat had ze verwacht.

De moeder had haar zoon in februari 2006 op de wachtlijst van een school geplaatst, die HAVO/VWO-onderwijs geeft aan cluster 4 geïndiceerde leerlingen. Onlangs kreeg ze bericht van de school waaruit bleek dat de school andere wachtlijstcriteria gaat toepassen. Er zijn teveel aanmeldingen. Voortaan zullen de leerlingen uit Den Haag, waar de school gevestigd is, voorrang krijgen. Erik komt echter uit Leiden. Het feit dat hij al zo lang op de wachtlijst heeft gestaan, was niet meer van invloed. Van de één op de andere dag is Erik niet meer verzekerd van een plaats op deze school. De school kon het aantal aanmeldingen niet meer aan en voelde zich genoodzaakt om een ander toelatingsbeleid te voeren.

De school heeft er geen rekening mee gehouden dat er in de omgeving van Leiden geen alternatief is voor Erik. Er is wel een VMBO-school, maar die sluit niet aan op het niveau van Erik.

De Ombudsman treedt in overleg met de locatiedirecteur. Iemand die vanaf februari 2006 op de wachtlijst staat, kun je na een jaar niet zomaar confronteren met een ander toelatingsbeleid, waardoor hij niet meer verzekerd is van een plaats. De locatiedirecteur is gevoelig voor onze argumenten en hij doet de toezegging de kwestie opnieuw te bekijken. Misschien wordt de zaak voor Erik toch nog opgelost. Maar de problematiek is duidelijk: de capaciteit binnen het cluster 4 onderwijs schiet ernstig tekort.

Regulier onderwijs

Regelmatig hebben in het verslagjaar leerlingen en studenten contact met De Ombudsman gezocht omdat ze tegen bureaucratische regels aanliepen. In dergelijke situaties verricht De Ombudsman onderzoek, waarna advies volgt.

Voorbeeld

Tussen IB-groep en gemeente

Sara volgt een recreatie-opleiding op HBO-niveau en woont bij haar ouders. Ze heeft een thuiswonende beurs. Ze krijgt een stageplek aangeboden op een recreatiebungalowpark in de gemeente D. Bovendien mag ze tijdens haar stageperiode haar intrek nemen in één van de bungalows. Omdat het park ver van het ouderlijk huis ligt, grijpt ze deze mogelijkheid met beide handen aan. Ze is nu uitwonend en vraagt daarom een uitwonende beurs aan. Dan ontstaan er problemen. De gemeente weigert haar in te schrijven in de gemeentelijke basisadministratie. Het zou niet gaan om een officieel woonadres. De IB-groep verstrekt vervolgens geen uitwonende beurs, omdat ze nog steeds staat ingeschreven bij haar ouders. Feitelijk is dat niet haar hoofdverblijf, maar de IB-groep blijft bij haar standpunt. Ook de gemeente blijft het haar onmogelijk maken zich op dit adres te laten inschrijven.

Sara vraagt De Ombudsman om raad. De zaak wordt onderzocht en er blijkt een interne beleidsregel te bestaan. Volgens deze beleidsregel heeft de IB-groep de mogelijkheid om toch een uitwonende beurs te verstrekken, als de student niet te verwijten is dat het inschrijf- en verblijfadres niet overeenstemmen. De Ombudsman vindt dat Sara niets te verwijten valt, omdat de gemeente het haar immers onmogelijk maakt om haar inschrijf- en verblijfadres in overeenstemming te brengen. Vooralsnog blijven de IB-Groep en de gemeente D. bij hun standpunt. De Ombudsman vindt dat Sara slachtoffer is van een bureaucratische starre houding van zowel de IB-Groep als van de gemeente D. De Ombudsman heeft voor deze kwestie de publiciteit gezocht.

Particuliere scholen

In het verslagjaar heeft De Ombudsman zich beziggehouden met de particuliere onderwijsinstellingen en hun beleid ten aanzien van studenten. Soms heeft dat aanleiding gegeven voor nader onderzoek. De Ombudsman wijst studenten erop na te gaan of er voldoende annuleringsmogelijkheden zijn opgenomen in de algemene voorwaarden. Sommige particuliere opleidingsinstituten kennen geen annuleringsmogelijkheid of alleen voor bepaalde situaties. Dat kan duur uitpakken.

Particuliere opleidingsinstituten hebben ieder hun eigen algemene voorwaarden. In hoeverre deze voorwaarden redelijk zijn, valt soms te bezien. Een HBO-studie aan een particuliere instelling kan al snel drie jaar in beslag nemen. Sommige particuliere onderwijsinstituten bieden geen annuleringsmogelijkheid aan studenten die al met de opleiding zijn begonnen. Dit betekent dat de betalingsverplichting voor drie studiejaar blijft bestaan, ook als iemand halverwege met de opleiding moet stoppen. Vaak is er wel een annuleringsclausule opgenomen bij ernstige ziekte of calamiteit, maar de redenen om te stoppen met een opleiding zijn dikwijls van een andere orde, zoals een andere baan, verhuizing of familieomstandigheden. Dan is annulering niet meer mogelijk. De les- en cursusgeldten bij particuliere onderwijsinstellingen liggen veel hoger dan bij gesubsidieerde onderwijsinstellingen. Het gaat vaak om aanzienlijke bedragen. Daarom is het erg belangrijk de annuleringsmogelijkheden in de algemene voorwaarden goed na te kijken.

Leerlingenvervoer

Regelmatig zijn er vragen en klachten binnengekomen over het leerlingenvervoer. De klachten concentreerden zich in het verslagjaar rond drie knelpunten: te lange reistijden, het veranderen van aangepast vervoer naar openbaar vervoer en het strikt toepassen van regels, waardoor men niet in aanmerking komt voor de voorziening.

Uit het oogpunt van bezuinigingen proberen sommige gemeenten goedkoper uit te zijn. Dit doen ze door verschillende maatregelen te nemen. Te lange reistijden ontstaan vaak door het bundelen van ritten. De gemeente is goedkoper uit, maar de reistijden lopen soms op tot onaanvaardbare situaties. Soms duurt een enkele rit anderhalf tot twee uur. Dit is vooral voor jonge kinderen met een handicap niet acceptabel.

De gemeente kan ook bezuinigen door het strikter toepassen van de wet- en regelgeving, waardoor leerlingen vaker niet in aanmerking komen voor een vervoersvoorziening.

Een andere manier om goedkoper uit te zijn, is het veranderen van aangepast vervoer naar openbaar vervoer. Ouders moeten dan voor begeleiding zorgen, omdat dit primair de verantwoordelijkheid van de ouders is. Deze verantwoordelijkheid kunnen ouders vaak niet dragen om verschillende redenen: beide ouders werken; de reistijden naar speciale scholen zijn erg lang of er zijn meer kinderen in het gezin die verzorging nodig hebben.

Toch worden ouders met deze verantwoordelijkheid belast en heeft de gemeente geen oog voor de gezinsomstandigheden.

Weekendvervoer

Het leerlingenvervoer omvat ook regelingen betreffende weekendvervoer. De modelverordening leerlingenvervoer van de VNG, de Vereniging Nederlandse Gemeenten, stelt dat de gemeente, waar de ouders woonachtig zijn, moet zorgdragen voor het weekendvervoer. De gemeente H. dacht daar anders over. De moeder wendde zich in 2006 tot De Ombudsman.

Voorbeeld

Doordeweeks verblijft de dochter in een instelling in Z., van waaruit zij een speciale school bezoekt. Het leerlingenvervoer valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Z., omdat het meisje in die gemeente staat ingeschreven. In de weekenden gaat ze naar het ouderlijk huis in de gemeente H. Die gemeente constateert na controle dat het meisje niet meer staat ingeschreven op het woonadres van haar moeder. Hierna stopt de gemeente H. direct met het weekendvervoer en stelt zich op het standpunt dat de gemeente Z. hiervoor moet zorgdragen. De gemeente Z. wijst moeder terug naar de gemeente H. Het meisje verblijft nu in de weekenden noodgedwongen in de instelling.

Moeder belt ten einde raad naar De Ombudsman. De gemeente H. heeft de regels over weekendvervoer uit de modelverordening overgenomen in haar eigen verordening. Ze moet daarom zorgdragen voor het weekendvervoer en niet de gemeente Z. Een vergissing van de gemeente-ambtenaar, die na bemiddeling gelukkig snel kan worden hersteld.

Ombudsman kreeg 360 reacties op vraag naar gezinnen voor oudere kinderen
Werving pleeggezinnen blijft omstreden

Het televisie-programma van De Ombudsman (18.11.74), over oudere pleeggezinnen, is zeer opgeleverd. In deze aflevering de vijf gemeentelijke centrales lichten voor deze en daarna komen pleeggezinna.

door Cor...

Het O...

De resultaten van de AVRO-uitzending (1974) zijn wel bekend. De vijf pleeggezincentrales (Amsterdam en Den Bosch) de uitzending "modig" "vo."

CRM WEIGERT STEUN VOOR DE OMBUDSMAN

DEN HAAG - (Van onze Haagse redactie) *Fabius*
Staatssecretaris Wallis de Vries van CRM blijft weigeren de financiële steun aan de stichting De Ombudsman te hervatten. Zelfs wanneer de meerderheid van de Tweede Kamer vandaag de CRM-begroting ten gunste van deze stichting wijzigt, dan zal de staatssecretaris dat geld niet uitgeven.

niet veel mogelijkheden meel hoeft een amendement uit te voeren. En de regering valt op de Ombudsman zitten.

Kamer trekt 366.000 gulden uit voor Ombudsman

DEN HAAG - De Tweede Kamer heeft gisteren 366.000 gulden van de begroting van het ministerie van CRM gereserveerd voor de stichting De Ombudsman. De Kamer aanvaardde daartoe tegen de zin van staatssecretaris Wallis de Vries een amendement van het CDA-Kamerlid De Boer.

De staatssecretaris heeft de Kamer vorige week nog laten weten dat hij de subsidie aan de stichting stop wil zetten omdat het Ombudsman-programma losgekoppeld is van de Vara. Wallis stelde vorig jaar de eis dat ook andere zendgemachtigde van het ombudswerk gebruik moesten maken, wilde hij de stichting blijven steunen. De nu uitgetrokken 366.000 gulden zijn bedoeld om de stichting nog enige tijd te geven aan voorwaarde te voldoen. Be-PvdA, D'66, DS'70 en PPR dat aan de stichting meer tijd moet worden gegund om aan de eis van de staatssecretaris te kunnen voldoen.

PvdA en CDA willen overgens spoedig overleg met Wallis de Vries. De Kamer heeft name maar kan de staatssecretaris niet verplichten dat ook uit te geven.

Ombudsman gaat ook om subsidie door

DEN HAAG - Als de Stichting Ombudsman na 1 januari geen subsidie krijgt van het ministerie van CRM, zal zij haar werk op beperkter met een kleiner aantal medewerkers voortzetten. De stichting zal op een laag pitje proberen de subsidie waarover zij beschikt in stand te houden tot er wellicht in de toekomst weer mogelijkheden zijn om naar hulpverleningswerk voort te zetten.

Dit zet stichtingsvoorzitter Glasstra van Loon dinsdag aan het slot van een hoorzitting van de Tweede Kamercommissie van CRM, die aan de overlevingskansen van de stichting de vrees van CRM heeft de stichting de subsidie maand meegedeeld dat hij de subsidiering zal stopzetten. Hij heeft deze beslissing genomen zonder inbrenging van een vorig jaar september motie van De Boer (ARP)-Nijpels (VVD). In deze motie werd uitgesproken dat pas over de beëindiging van de subsidie mag worden beslist wanneer de mogelijkheden

Teleurstelling

De meeste leden van de Vaste Commissie waren teleurgesteld dat met name de zendgemachtigden niet duidelijker waren in hun toezeggingen. Wim Meijer (PvdA) wees erop dat hulpverleningswerk door gebruikmaking van de media een veel groter draagvlak krijgt, waardoor mensen in nood makkelijker over drempels heen stappen. Het werk van de stichting Ombudsman wordt zich inmiddels met rasse schreden uit. Vorig jaar kreeg men nog rond 300 brieven wekelijks binnen. nu is dit aantal al tot 900 gestegen. De problemen waar de hulpzoekenden toe oppen spitsen zich momenteel op de sociale verzekeringen, de gezondheidszorg en het familierecht. Dit jaar overigens nog geen problemen. RA, waarmee de stichting dwongen de banden moest

Ombudsman loste 67% van problemen op

Het VARA Ombudsmanprogramma, dat vrijdag 8 oktober weer om de twee weken op het scherm is te zien, bestaat 12½ jaar. Aan dit op zichzelf gedenkwaardige feit zullen geen speciale activiteiten zijn verbonden. Het Ombudsmanprogramma zal, net als in afgelopen jaren, het komend seizoen al zijn aandacht richten op de tienduizenden die zich in nood situatie tot de Ombudsman wenden.

In het afgelopen seizoen hebben 40.000 Nederlanders bij de VARA-Ombudsman. Dat is meer dan ooit tevoren. Naast deze reservecategorieën en de Kibichtheiden en waardengetuigen in hun oordelingscommissies en andere oordelingscommissies die onder de Ombudsmanprogramma voor het Ombudsmanprogramma respectievelijk in



blase heeft voor grote groepen van de samenleving, en het daardoor grotere arbeidsveld voor hulpverleners. Ook zijn er een aantal naar Amerikaanse systemen van 'case action' gericht, die processen te gaan voeren voor mensen die in de knel zijn gekomen.

Ombudsman wil collectief proces voeren

HILVERSUM - VARA-Ombudsman Frans Bom wil nationale gedagtenie processen aan voeren naar voorbeeld van het actie van mensen die allemaal een verkeerde verzekering hebben gekocht en daardoor zijn gedupeerd. Voor dit proces is het wel mogelijk resultaten te bereiken. Hij kon nog niet zeggen wanneer het eerste proces wordt moet ook een beetje hand op een zaak die zich voor doet aanpak in tegenstelling tot de Verenigde Staten dat de vraag of de burgerlijke rechter VARA's Ombudsman proces zal accepteren. Het is mogelijk dat de proces van niet-ontvankelijkheid kunnen niet-ontvankelijkheid VARA dichten waar de procesvoeren

Projecten en onderzoeken

De Ombudsman voert projecten en onderzoeken uit die voor een deel worden gefinancierd door andere partijen. In 2006 is een aantal nieuwe projecten gestart.

- In juni 2006 is het Centrum Internationale Kinderontvoering geopend, een onderdeel van De Ombudsman. Hiermee heeft De Ombudsman een unieke dienst in huis.
- Het Steunfonds is opgericht om structurele hulp aan mensen met complexe problemen te bieden.
- De Ombudsman heeft in het verslagjaar een actieplan geschreven met het doel om samen met andere belangenorganisaties te ijveren voor een toegankelijk openbaar vervoer voor iedereen.
- Eind 2006 heeft De Ombudsman een kortlopende campagne gevoerd om onverzekerden te helpen bij het sluiten van een zorgverzekering.

Al enige jaren voert De Ombudsman het Juridisch Steunpunt uit, in opdracht van de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, CG-raad. Verder wordt samengewerkt met de Vereniging Spierziekten Nederland (VSN) en de Woonbond.

In het verslag is het project 'Op recht betrokken' zijn tweede jaar ingegaan. Het project richt zich op mensen die zijn vastgelopen en begeleiding nodig hebben.

Verder is De Ombudsman samenwerkingsverbanden aangegaan met de diverse toezichthouders.

In 2006 zijn twee onderzoeken verricht, over re-integreren in het tweede spoor en over klachtwegen in de gezondheidszorg. Deze rapporten zullen in 2007 verschijnen.

Hieronder volgt een overzicht.

Projecten

Unieke dienst: Centrum Internationale Kinderontvoering

De Ombudsman heeft sinds 1 juni 2006 een unieke dienst in huis: het Centrum Internationale Kinderontvoering. Medewerkers van het Centrum beantwoorden vragen zoals 'Wat moet je doen wanneer je kind zonder jouw instemming door je partner is meegenomen naar het buitenland' of 'Mijn ex-partner gaat alleen met de kinderen op vakantie naar zijn of haar geboorteland en ik ben bang dat ze niet terugkomen'.

Het Centrum is bereikbaar via 088-800 9000 en de website: www.kinderontvoering.org. Het Centrum is ook buiten kantooruren in dringende gevallen bereikbaar. Het Centrum is opgericht door De Ombudsman. Een subsidie van het ministerie van Justitie en de steun van het parlement hebben dit mogelijk gemaakt.

Scheiding brengt angst voor het verlies van de kinderen met zich mee. Bij biculturele relaties komt daar nog de angst bij dat de kinderen door moeder of vader worden meegenomen en voorgoed over de grens verdwijnen. Het Centrum Internationale Kinderontvoering geeft informatie, advies en begeleiding aan kinderen, ouders en professionals die te maken krijgen met dreigende of uitgevoerde kindervervoering. Het Centrum

streeft naar oplossingen die voor het kind het beste zijn en waarbij contact met beide ouders voorop staat. Daarbij is het Haags Kinderontvoeringsverdrag leidraad.

Op 1 juni 2006 is de officiële opening van het Centrum verricht door Directeur Generaal Preventie, Jeugd en Sancties van het ministerie van Justitie, mevrouw drs. E.J. Mulock Houwer. Tijdens de opening heeft mevrouw Denise Carter, directeur van de Engelse zusterorganisatie 'Reunite' haar visie gegeven op de nationale en internationale rol die een onafhankelijk adviescentrum kan spelen.

Aan de oprichting van het Centrum hebben de volgende organisaties bijgedragen: Defence for Children International Nederland, Stichting Lawine en Stichting Gestolen Kinderen.

Er zijn vier belangrijke uitgangspunten die het centrum hanteert:

1. Het belang van het kind staat voorop
2. Het kind heeft recht op omgang met beide ouders
3. Beide ouders zijn verantwoordelijk voor het zoeken naar oplossingen over gezag en omgang die het beste zijn voor het kind.
4. Het kind zonder toestemming van de andere ouder meenemen naar het buitenland of vanuit het buitenland naar Nederland niet de oplossing in het conflict tussen beide ouders.

Niet alleen ouders maar ook advocaten en hulpverleners kunnen gebruik maken van de kennis van het Centrum. De inzet is om zoveel mogelijk oplossingsgerichte initiatieven in kaart te brengen zoals mediation, de toepassing van nieuwe media (webcam/sms/chatlijnen ouders en kinderen), coaching van ouders en psychologische begeleiding. Deze activiteiten kunnen niet gefinancierd worden van de toegekende subsidie. Daarom zal De Ombudsman zich de komende tijd sterk maken voor nog meer financiële middelen.

Samenwerking met andere gelijkgestemde centra in de wereld gaat een belangrijke rol spelen. Maar ook in Nederland worden de krachten gebundeld.

Stichting Het Steunfonds

De Ombudsman heeft het initiatief genomen om een Steunfonds op te richten. Het doel is om mensen met sociaal-juridische en mentale problemen te ondersteunen en tot zelfredzaamheid te stimuleren.

Door het wegvallen van de subsidie van het ministerie van VWS dreigde deze activiteit van De Ombudsman verloren te gaan. Voor een periode van drie jaar heeft De Ombudsman een aantal fondsen bereid gevonden om deze activiteit te ondersteunen. Aan die bijdrage komt volgend jaar een eind (zie hieronder bij Project 'Op recht betrokken').

Door in de komende jaren een substantieel vermogen op te bouwen is de structurele hulp aan mensen in nood gegarandeerd.

In 2006 heeft onder meer een inventarisatie plaatsgevonden van alle mogelijke financieringsbronnen. Het bestuur van Het Steunfonds heeft gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van banken, bedrijven en andere fondsen. Ook is een website ontwikkeld (www.hetsteunfonds.org) en een folder uitgebracht.

In 2007 zal een aantal wervingsacties plaatsvinden.

Project 'Recht op Reizen': voor een toegankelijk openbaar vervoer

Het openbaar vervoer in Nederland is nog steeds slecht toegankelijk voor mensen met een handicap. Hierover wordt wel veel gepraat, maar resultaten blijven uit. Ook de politiek legt weinig druk op de vervoersbedrijven. De Ombudsman gaat zich de komende jaren sterk maken voor toegankelijk openbaar vervoer voor iedereen. In het project 'Recht op reizen' wordt samengewerkt met de CG-Raad, VSN en CBO. Kern van de boodschap: het mag geen 24 jaar duren voordat iedereen normaal kan reizen.

De samenwerkende organisaties hebben in 2006 gewerkt aan een actieplan. Er is overleg geweest met de NS en enkele politieke partijen, wat geleid heeft tot kamervragen.

De Ombudsman krijgt geregeld klachten van mensen met een chronische ziekte of handicap omdat ze bij het reizen niet de begeleiding krijgen die nodig is en door de ontoegankelijke perrons niet met de trein kunnen reizen.

Samen met de andere cliëntenorganisaties brengt De Ombudsman in kaart wat vervoersbedrijven kunnen doen om de toegankelijkheid te verbeteren. De situatie in andere Europese landen, waaronder Engeland, laat zien dat gehandicapten wel probleemloos met de trein en de bus reizen.

Het plan dat de minister van Verkeer en Waterstaat samen met NS en ProRail ontwikkelde moet ertoe leiden dat in 2030 negentig procent van de mensen met motorische beperkingen (ouderen, rolstoelgebruikers) op zestig procent van de stations normaal met de trein kan reizen. Dat is dus nog lang wachten voor gehandicapten en ouderen. De Ombudsman vindt het niet acceptabel dat de politiek mensen met een handicap of chronische ziekte de komende 24 jaar nog in de kou laat staan.

Voorlichtingscampagne Onverzekerden moeten verzekerd!

In het najaar van 2006 is De Ombudsman een voorlichtingscampagne gestart met als doel het aantal mensen dat niet verzekerd is tegen ziektekosten te verlagen. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft de campagne gefinancierd.

Uit onderzoek is gebleken dat meer dan 180.000 mensen geen zorgverzekering hadden afgesloten.

Voorbeeld

Mevrouw de Vries heeft last van haar been. Ze moet er mee naar de dokter. Maar...zij heeft een probleem, zij is niet verzekerd! En dat al een paar jaar niet. En toen zij in voor 1 mei 2006 een zorgverzekering moest afsluiten, is het er op een of andere manier niet van gekomen. En nu zit zij met haar been dat nodig behandeld moet worden.

Zoals mevrouw de Vries zijn er velen. Mensen die door wat voor oorzaak dan ook geen zorgverzekering hadden afgesloten. Zolang de gezondheid goed is, is er niets aan de hand. Maar als de ongemakken komen en het noodzakelijk is dat een dokter er naar kijkt of erger nog opname in een ziekenhuis dreigt, zijn de problemen daar. Want de kosten van medische zorg zijn hoog. Die kosten kun je normaalgesproken niet zelf betalen, zeker niet in geval van een ziekenhuisopname.

De Ombudsman heeft vanaf 15 november 2006 tot 1 februari 2007 een gratis telefoonnummer geopend (0800-6464644) waar iedereen informatie kon inwinnen over de Zorgverzekeringswet en dan met name over het afsluiten van een zorgverzekering. Ook de financiële aspecten kwamen aan bod, zoals informatie over de hoogte van de premie en de zorgtoeslag.

Verder is er via de media aandacht gevraagd voor de noodzaak van een zorgverzekering en zijn er meer dan 90.000 folders verspreid.

Voor mensen die behoefte hadden aan meer voorlichting en dan het liefste thuis, was het mogelijk een vrijwilliger van De Ombudsman op bezoek te krijgen. Samen met de vrijwilliger konden dan alle in en outs bij het afsluiten van een zorgverzekering worden doorgenomen. In diverse situaties bleek dat er sprake was van meer problemen dan alleen het niet hebben van een zorgverzekering.

Samenwerking met verzekeraars: langslappende letselschadezaken vlot trekken

De Ombudsman en Interpolis zijn in juli 2005 een proef voor twee jaar gestart om de afhandeling van letselschaden te versnellen. Een te trage schadeafhandeling kan allerlei vervelende gevolgen hebben. Het slachtoffer blijft niet alleen zitten met het ongeluk dat hem is overkomen, maar raakt ook verzeild in een lange procedure om financiële genoegdoening. Bij de afhandeling van letselschade zijn veel partijen betrokken (slachtoffer, verzekeraar, arts, advocaat en andere deskundigen).

Volgens afspraak vervult De Ombudsman in tien zaken van Interpolis de rol van 'coach'. Dat wil zeggen dat het slachtoffer van letselschade intensief begeleid gaat worden. In overleg met de betrokken partijen –verzekeraar, slachtoffer en eventueel diens belangenbehartiger, wordt naar de oorzaken gezocht van het vastlopen van het letselschadedossier. Vervolgens wordt in samenwerking met de betrokken partijen gezocht naar mogelijke oplossingen. Gaandeweg het project is al een aantal zwakke plekken in de letselschaderegeling naar voren gekomen.

In een aantal zaken heeft de coaching van De Ombudsman al succes gehad en konden de dossiers worden gesloten.

Voor Achmea heeft De Ombudsman een aantal vastgelopen of moeizaam verlopende dossiers bestudeerd. De Ombudsman heeft hiervan een dossieranalyse gemaakt en vervolgens advies uitgebracht aan Achmea. Centraal in het advies staat de rol van de verzekeraar, en met name de vraag of deze onderdelen van de letselschadebehandeling beter had kunnen doen. Ook de andere bij de schaderegeling betrokken partijen worden in de analyse en het advies betrokken.

Beide projecten worden in 2007 afgerond, waarna een evaluatie van de bevindingen plaatsvindt.

Juridisch Steunpunt: hulp en advies aan meer dan 10.000 mensen

Sinds 1 maart 2001 voert De Ombudsman het project Juridisch Steunpunt Chronisch zieken en gehandicapten uit, kortweg Juridisch Steunpunt. De Chronisch zieken en Gehandicapten Raad (CG-Raad) is opdrachtgever.

Iedereen die informatie of advies wil over de wet- en regelgeving voor mensen met een chronische ziekte of handicap, kan bij het Juridisch Steunpunt terecht. De medewerkers van het Steunpunt beantwoorden vragen telefonisch, schriftelijk of per e-mail.

Verdergaande hulp of advies op basis van dossieronderzoek geeft het Juridisch Steunpunt uitsluitend aan leden van patiëntenverenigingen of organisaties die zijn aangesloten bij de CG-Raad.

Sinds de start van project, vijf jaar geleden, hebben ruim 10.000 mensen een beroep gedaan op de juridische dienstverlening van het Steunpunt. De meeste vragen kwamen binnen over de arbeidsongeschiktheidsregelingen (WAO/WIA/WAJONG/WAZ), vervolgens over de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) en daarna over de ziektekosten (Zvw/Zfw) en zorg (AWBZ).

Dat was in 2006 niet anders. Het verslagjaar kenmerkte zich door toename van het aantal cliënten voor wie een juridische procedure is gestart.

Over het geheel genomen komen de meeste hulpvragen van leden van de aangesloten patiëntenverenigingen. Zij weten het Juridisch Steunpunt steeds beter te vinden.

Arbeidsongeschiktheidsregelingen

De meeste vragen werden ook in 2006 weer gesteld over de arbeidsongeschiktheidsregelingen. Dat is ook niet zo vreemd, gezien het grote aantal mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en de ingrijpende wijzigingen van de laatste jaren. Veel mensen verloren het verslagjaar hun uitkering: zij vroegen vervolgens het Juridisch Steunpunt om een juridisch advies.

Wet voorzieningen gehandicapten

De meeste vragen zijn gesteld over vervoersvoorzieningen binnen de WVG. Het komt regelmatig voor dat door bemiddeling – al of niet met behulp van een buitenmedewerker van het Juridisch Steunpunt, een geschil met de gemeente tot een oplossing komt. Maar waar dat niet is gelukt, heeft in een aantal situaties een procedure uitkomst gebracht voor de cliënt.

Zorgverzekeringswet en zorg

In het begin van het jaar zijn er veel vragen gesteld over de invoering van de nieuwe Zorgverzekeringswet (Zvw). Het aantal geschillen over de Zorgverzekeringswet minder is dan verwacht. Wat betreft de zorg (AWBZ) valt op dat het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) strenger dan voorheen indiceert. Er zijn diverse bezwaarprocedures gevoerd tegen indicatiebesluiten van het CIZ.

Vereniging Spierziekten Nederland: juridische ondersteuning

Eind 2003 hebben de Vereniging Spierziekten Nederland (VSN) en De Ombudsman een samenwerkingsovereenkomst getekend. De samenwerking beoogt het juridisch ondersteunen van de leden van VSN bij afwijzende beslissingen, voornamelijk op het gebied van de Wet voorzieningen gehandicapten. De samenwerking tussen beide organisaties heeft mede als doel de kennis die vergaard wordt in te zetten ter versterking van de positie van mensen met een spierziekte. Juist door dossieronderzoek is het mogelijk om hiaten in wet- en regelgeving op te sporen en aan de orde te stellen bij de verantwoordelijke uitvoeringsorganen.

Met de WMO die vanaf 1 januari 2007 per gemeente van kracht is, verwacht De Ombudsman van VSN-leden veel vragen te krijgen over de werking en toepassing van deze nieuwe wet. De toepassing van deze wet volgt De Ombudsman uiteraard nauwlettend.

Project 'Op recht betrokken'

Het project 'Op recht betrokken' van De Ombudsman is in maart 2005 van start gegaan en heeft een looptijd van drie jaar. Een aantal fondsen, te weten VSBfonds, Stichting Doen, SkaN Fonds en Stichting Liberty, heeft dit mogelijk gemaakt.

Doelgroep

Mensen die ten einde raad zijn, alle wegen al hebben bewandeld en nergens meer terecht kunnen (zgn. eindstationzaken) kunnen zich aanmelden bij De Ombudsman. Het gaat om mensen die door de toegenomen individualisering, het beroep op eigen verantwoordelijkheid bij burger en de slechte bereikbaarheid van sociale voorzieningen eerder vastlopen dan voorheen. Het kenmerkende van deze zaken is de moeizame communi-

catie met instanties of het gebrek daaraan, waarbij het vertrouwen van de cliënten is geschaad. De psychische nood waarin deze cliënten verkeren is vaak hoog.

Werkwijze

Dergelijke langslappende zaken vergen een intensieve begeleiding, iets waarvoor hulpverleners en advocaten vaak geen tijd hebben. De Ombudsman biedt deze mensen een coachingstraject aan. Het doel is cliënten te begeleiden naar een situatie waarin zij leren om zelf de regie van het proces (weer) in handen te krijgen of- als de cliënt wel gelijk heeft maar er juridisch of anderszins niets aan te doen- om een punt achter de hele geschiedenis te zetten. Alles is gericht op de resocialisatie van de cliënt en het terugpakken van de controle over zijn of haar leven.

In de eerste fase van het traject vindt dossieronderzoek plaats. Een jurist analyseert en ordent het dossier. De problemen op diverse rechtsgebieden worden uitgezet bij de verschillende vakjuristen van De Ombudsman en een arts kijkt naar de medische aspecten.

Een volgende stap is dat het dossier wordt vertaald voor de cliënt - van begin tot eind -, zodat hij of zij inzicht krijgt in de eigen situatie. Medische en juridische rapporten of brieven zijn voor leken vaak onbegrijpelijk door het taalgebruik en het gebezigde jargon. Daardoor alleen al ontstaan er veel misverstanden. Als er zicht op het geheel is ontstaan wordt in samenspraak met de cliënt onderzocht welke wegen bewandeld kunnen worden om uit de impasse te geraken.

Tijdens de vervolgfase krijgt de cliënt juridisch advies en waar nodig mentale en praktische ondersteuning. Aan het team is een psycholoog toegevoegd om de mentale kracht van cliënten te helpen ondersteunen. Een belangrijke rol is ook weggelegd voor de vrijwillige buitendienstmedewerker die huisbezoeken aflegt en desgewenst cliënten ondersteunt bij het contact met instanties.

Het coachingstraject wordt afgesloten als de cliënt aangeeft weer deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven. Dit kan ook betekenen dat er een zodanig hulpverleningstraject om een cliënt is opgezet dat deze met begeleiding weer kan deelnemen aan de samenleving.

Ondersteuning

Jaarlijks is er plaats voor 100 mensen die we binnen het project kunnen ondersteunen. Dit kunnen ook gezinnen zijn waarbij een ouder hulp vraagt. Veel van de cliënten die ten einde raad bij De Ombudsman aankloppen hebben problemen met geld. Het gaat vaak om schulden die ontstaan zijn door factoren als een scheiding of weinig financiële reserve. Ook komt het voor dat er schulden zijn ontstaan door verslavingen of ziekte. Mensen proberen het hoofd boven water te houden met structureel te lage inkomsten tegenover hoge lasten. Schuldsaneringstrajecten worden vaak te laat ingezet of hebben niet het gewenste resultaat. Ook de lange wachtlijsten hierbij zijn vaak een bron van problemen.

De Ombudsman gaat in gesprek met betrokken instanties en bemiddelt waar dat kan.

Waar nodig worden cliënten begeleid bij het vinden van een schuldhulpverlener of andere hulpverlener. De vrijwillige buitendienstmedewerkers spelen hier een belangrijke rol. Zij zijn de ogen en oren van de betrokken jurist en kunnen, onder aansturing van de jurist, ter plaatse snel en direct handelen.

De Woonbond: klachten van huurders

Over wonen werden in totaal 512 vragen en klachten voorgelegd. Vragen en klachten over wonen kunnen betrekking hebben op algemeen woonrecht, burenrrecht, huurtoeslag, huurrecht, klachten over eigen huis en Ruimtelijke ordening. Dossiers worden voor het merendeel onderzocht door de Woonbond, waarmee in 2001 een samenwerkingsverband is aangegaan.

In 2006 zijn er veel klachten ontvangen over de huurtoeslag. Door de overgang van huursubsidie naar huurtoeslag liepen er zaken mis. Met name het niet tijdig ontvangen van de huurtoeslag leverde voor de huurder grote financiële problemen op. De Nederlandse Woonbond heeft hiertoe het Meldpunt Huurtoeslag opengesteld. De huurtoeslag klachten die De Ombudsman ontving werden aan het Meldpunt voorgelegd. De Woonbond gaf de klachten vervolgens door aan de Belastingdienst, waar ze direct in behandeling werden genomen.

Toezichthouders op de markt: klachtenoverzichten

Aan een aantal toezichthouders geeft De Ombudsman periodiek een overzicht van aard en aantallen klachten in de desbetreffende markten. Het zijn:

CA, Consumentenautoriteit

De Consumentenautoriteit is de nieuwe toezichthouder van de overheid die vanaf 1 januari 2007 kan optreden tegen overtredingen op het gebied van het consumentenrecht, wanneer meerdere consumenten daardoor worden geschaad. Om inzicht te krijgen in de klachten die mensen hebben, is De Ombudsman om medewerking gevraagd.

Per kwartaal verschijnt een rapportage met een overzicht van alle klachten die op consumentengebied binnenkomen bij De Ombudsman.

Dte, Directie Toezicht Energie

In 2006 heeft De Ombudsman de DTe per kwartaal gerapporteerd betreffende het aantal energiezaken, in aantal en aard. In totaal ontving De Ombudsman 1426 klachten over energie (gas en elektriciteit). Met de rapportages wordt de DTe inzicht gegeven in wat er speelt bij de consument op energiegebied. De Ombudsman streeft naar een energiemarkt waar de consument vertrouwen in heeft. De slechte dienstverlening en factuurellende (vnl. onduidelijkheid van eind- of jaarafrekening) hebben in 2006 de meeste problemen gegeven. In 2007 wordt de samenwerking voortgezet.

AFM, Autoriteit Financiële Markten

Op verzoek van de AFM maakt De Ombudsman kwartaalrapportages met klachten over geldzaken. Het betreft dan vooral aandelenlease, groeninvesteringen, hypotheek en schulden. Hiermee geven wij de AFM inzicht in de werkwijze van aanbieders van deze diensten.

Onderzoeken

Succesvol re-integreren naar een andere werkgever

Bij De Ombudsman komen sinds de invoering van de wettelijke regeling van re-integratie tweede spoor signalen binnen dat er nauwelijks gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid. Door middel van het onderzoeksproject 'Succesvol re-integreren naar een andere werkgever' willen wij achterhalen waarom er zo weinig gebruik van wordt gemaakt en welke voor- en nadelen kleven aan een re-integratie tweede spoor. In maart 2006 is het project van start gegaan, met financiële steun van Stichting instituut Gak.

Van werkgevers en zieke werknemers wordt verwacht dat zij zich beiden inspannen waar het gaat om re-integreren. Hierbij wordt ten eerste geprobeerd om deze re-integratie bij de eigen werkgever te laten plaatsvinden. Dit kan zowel door het uitoefenen van het eigen werk in een aangepaste vorm, of in ander passende functie bij de werkgever. Als dat niet lukt wordt er van de werkgever en werknemer verwacht dat er begonnen wordt met re-integratie bij een andere werkgever, de zogeheten re-integratie tweede spoor. Het onderzoeksproject wordt in de eerste helft van 2007 afgerond.

Ervaringen van patiënten met het klachtrecht

Sinds 1995 heeft iedere zorgaanbieder een klachtenregeling. Dat houdt in dat er een klachtencommissie moet zijn, waarvan de voorzitter niet mag werken voor de zorgaanbieder en waar een patiënt op een laagdrempelige manier zijn klacht kan indienen. Daarna kan de patiënt mondeling zijn klacht toelichten in een hoorzitting. In de uitspraak van de klachtencommissie wordt bepaald of de klacht gegrond of ongegrond is. Er kan geen maatregel worden opgelegd.

De Ombudsman heeft onderzocht of patiënten bekend zijn met dit klachtrecht en of zij gebruik maken van deze mogelijkheid om hun klacht aan de orde te stellen. Ook is gevraagd naar hun ervaringen bij het indienen van de klacht.

Daartoe is een enquête opgesteld. Deze enquête is ad random gestuurd naar circa 100 mensen die vanaf 2004 tot heden Stichting de Ombudsman hebben benaderd met een klacht over een hulpverlener in de zorg. Dat kan een arts in een ziekenhuis zijn maar ook een tandarts of verpleegkundige. De deelnemers aan dit onderzoek hebben allemaal contact gezocht met De Ombudsman voor informatie en advies.

De Ombudsman brengt in het voorjaar van 2007 een notitie uit over dit onderzoek.

Medewerkers

In het jaar 2006 waren 108 personen bij Stichting De Ombudsman werkzaam. Van die 108 personen waren het afgelopen jaar 33 mensen in loondienst: 26 vrouwen en 7 mannen. In 2006 hebben 6 stagiaires de vaste bezetting versterkt. De overige 69 personen hebben zich belangeloos ingezet.

De jongste medewerker is 24 jaar, de oudste 60. Het aantal fulltime arbeidsplaatsen (fte 36 uur per week) in 2006 is 22,6. De meeste medewerkers in loondienst werken parttime.

Interne medewerkers

Directeur

De directie wordt gevoerd door één persoon. De statutair directeur is bestuurlijk verantwoordelijk. Ook is de directeur bestuurlijk verantwoordelijk voor het in 2006 door De Ombudsman opgerichte Centrum Internationale Kinderontvoering en Het Steunfonds.

Ondersteunende diensten

Directiesecretariaat

De directeur wordt ondersteund door het directiesecretariaat, bestaande uit twee parttime secretariaatsmedewerkers. Eén van de secretariaatsmedewerkers ondersteunt de Raad van Toezicht. De andere secretariaatsmedewerker staat de directie terzijde bij het uitvoeren van personeelszaken.

Beleidsmedewerker

De beleidsmedewerker ondersteunt de directie bij tal van zaken, bijvoorbeeld bij het aanvragen van subsidies voor onderzoeksprojecten, het begeleiden van projecten en is tevens eindredacteur van de website.

Administratie

De administratiefunctie wordt door drie personen op verschillende wijze ingevuld. De ondersteuning van de juristen bestaat uit secretariële werkzaamheden, uitgevoerd door één persoon. De registratie van de inkomende en uitgaande zaken wordt uitgevoerd door twee parttime krachten.

Receptie

De taken bij de receptie en de telefooncentrale worden afwisselend uitgevoerd door drie personen. Er is een vaste invalkracht.

ICT

De afdeling ICT bestaat uit drie personen: twee systeembeheerders/webmasters en een webredacteur. De systeembeheerders ontwikkelen en onderhouden de ICT-systemen, waaronder het registratieprogramma en de website. De webredacteur verzorgt vorm en inhoud van de website.

Documentatie en publicaties

Eén medewerker verzorgt de documentatie en archiveert de interne en externe publicaties.

Coördinator buitenmedewerkers

De coördinator onderhoudt de contacten met de buitenmedewerkers (vrijwilligers), organiseert teamvergaderingen en deskundigheidstrainingen. Ook organiseert zij de telefonische opvang na afloop van televisieprogramma's.

Juristen en juridisch medewerkers

Onderzoeksteam

Acht juristen en zes sociaal-juridisch medewerkers houden zich bezig met dossieronderzoek, de signalering van misstanden, het voeren van procedures en het onderhouden van contacten met de media. Ook maken zij kwartaalrapportages voor diverse organisaties. Drie van de zes juridisch medewerkers werken gedeeltelijk voor het infoteam.

Infoteam

De bezetting van het infoteam bestaat uit negen personen, juristen, sociaal-juridische dienstverleners en sociaal-juridische dienstverleners in opleiding. De coördinator is jurist. Het team wordt regelmatig aangevuld met stagiaires. Bij grote drukte in het infoteam wordt gebruik gemaakt van oproepkrachten en buitenmedewerkers. Het spreekuur van het infoteam is voor iedereen die juridische informatie en advies nodig heeft. Alle vragen en antwoorden worden vastgelegd in een registratieprogramma. Door deze registratie kan De Ombudsman knelpunten snel signaleren.

Stageplaatsen

Jaarlijks krijgen studenten aan de HBO-opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening een stageplaats bij De Ombudsman. Zij kunnen negen maanden praktijkervaring opdoen.

Bezetting Stichting De Ombudsman per 31 december 2006

Directie

Els Prins	directeur
-----------	-----------

Ondersteunende diensten

Fea Janmaat	directiesecretariaat
Yvonne Bos	directiesecretariaat
Jenny Boer	beleidsmedewerker
Elly van Houwelingen	juristensecretariaat
Inge de Rooij	cliëntenregistratie
Tineke Nacinovic	receptie

Marjon van den Berg	receptie
Stanley van Dijk	ICT
Arno Fleming	ICT
Doortje Lekkerkerk	webredactie/beheer

Juristen en juridisch medewerkers

Rogier de Haan	verzekeringen/letselschade
Jeanine Janssen	consumentenzaken
Caroline de Groot	sociaal zekerheidsrecht
Hans Meerman	zorgverzekeringen/coördinator JSP
Anne Hiddinga	gezondheidsrecht
Contijn van Marle	consumentendiensten, geldzaken, internet en telecommunicatie
Aline van Katwijk	familierecht/documentatie
Katja Lammers	familierecht/coördinatie vrijwilligers
Guud Bos	cliëntencoach
Jan Pieter Damen	onderzoeker
Pascal de Jong	energiezaken/coördinatie bm'ers
Edith van Dieren	coördinator Infoteam/familie- en jeugdrecht
Niki van Loon	infoteam/cliëntencoach
José Steen	infoteam/onderwijs en leerlingenvervoer
Diane Klop	infoteam/documentatie
Sandhya Karia	infoteam/documentatie
Yvonne Laurens	infoteam
Ymetje Cluijsenaer	infoteam
Serife Hökeleki	infoteam

Stagiaires SJD

Angelique Jonkeren	consumentenzaken
Jolijn Calle	sociaal zekerheidsrecht
Janneke Sünnen	consumentendiensten

Onbezoldigde medewerkers

Ria Hennis	coördinatie buitenmedewerkers
Mieke Pas	coördinatie Centrum Internationale Kinderontvoering

Externe deskundigen

Arts	Henk-Maarten Laane
WAO-WVG	Ton van Hout
Boekhouding	Van Meerwijk Accountants BV

Buitenmedewerkers

De 69 vrijwilligers, buitenmedewerkers of BM'ers genoemd, zijn onmisbaar voor De Ombudsman. Zij bieden hun diensten aan op vrijwillige basis. Ze vormen met elkaar een hechte groep die vanuit een eigen visie een bijdrage levert aan de kerntaken van De Ombudsman en aan het Juridisch Steunpunt Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland. Met de komst van het nieuwe Centrum Internationale Kinderontvoering levert een aantal van hen ook daaraan een bijdrage.

Naast de taken in de regio, zoals het bezoeken van cliënten, het signaleren van knelpunten in de eigen omgeving en het uitvoeren van dossieronderzoek ter ondersteuning van de juristen, staan ook op het kantoor te Hilversum de BM'ers klaar om de telefonische reacties naar aanleiding van informatieve consumentenprogramma's op te vangen, waaronder zaterdag voor VARA's Kassa! en dinsdag voor NCRV's De Rijdende Rechter. Ook de reacties op de herhalingen van deze programma's worden op werkdagen op kantoor opgevangen door BM'ers. Alle reacties worden op daartoe speciaal ontworpen formulieren genoteerd en dienen als inspiratiebron voor de programmamakers.

Gedurende het verslagjaar zijn de buitenmedewerkers ingeschakeld bij het afnemen, verwerken, coderen en invoeren in de computer van de vragenlijsten van diverse onderzoeken.

Dit jaar werd ondermeer meegewerkt aan een onderzoek met betrekking tot medische klachten. Het rapport met de uitkomsten wordt in de eerste helft van 2007 verwacht.

Vanaf 15 november bezetten de BM'ers de dagelijkse informatielijn voor de onverzekerden. Sinds de invoering van het nieuwe ziektekostenstelsel is een groot aantal inwoners van Nederland niet verzekerd tegen ziektekosten. Door middel van de informatielijn kregen de bellers advies en/of directe hulp bij het vinden van een oplossing. Dit project loopt nog door in 2007.

In september 2006 zijn deskundigheidstrainingen gehouden. Er is een tweedaagse cursus gegeven voor de BM'ers van het Juridisch Steunpunt en een eendaagse cursus voor de BM'ers van De Ombudsman. Onderwerpen:

- De verschillende belangen bij hoorzittingen
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- Begeleiding in soreszaken

Eén op de drie buitenmedewerkers is vrouw. De leeftijd van de BM'ers loopt uiteen: de jongste is 24 jaar; de oudste is de 70 gepasseerd. De helft is jonger dan 60.

Van de groep verrichten elf werk voor De Ombudsman naast hun eigen werkkring. Het verloop onder de buitenmedewerkers is gering: één op de drie is langer dan tien jaar actief voor De Ombudsman.

Nieuwe BM'er in 2006

Hans Bremmer Amsterdam

BM'ers die De Ombudsman hebben verlaten:

Nannie van Vliet Amersfoort

Erma Wessel Emmen

Frans Dokter Nijverdal

De buitenmedewerkers werken in regionale teams die ieder een secretaris hebben en centraal worden gecoördineerd.

Algemene coördinator: Ria Hennis

Assistent coördinator: Pascal de Jong

Team

Noord Nederland

Flevoland / Overijssel

Oost Nederland

Utrecht / 't Gooi

Noord-Holland

Zuid-Holland Noord

Zuid-Holland Zuid

Zuid Nederland

Secretaris team

Henk Teuben

Jan Nota

Ruud Schouten

Emile Frenay

Henk Visser

Tinie van der Heul

Nico van Bergeijk

Jenny Vissers

In 2006 zijn de teams vier maal bijeen geweest. Op de teamvergaderingen worden de lopende zaken besproken. Een aantal van die zaken wordt verdiept door middel van een intervisiemodel.

Het team vrijwilligers Juridisch Steunpunt heeft drie regionale teams: Noord-Nederland (drie BM'ers), Midden-Nederland (zeven BM'ers) en Zuid-Nederland (vier BM'ers).

De Collectieve Arbeidsovereenkomst

De Ombudsman is trendvolger van de CAO van de om-roep en hanteert de functie-waardering Publieke Omroep. Tevens wordt 8 procent vakantietoeslag en 5.5 procent eindejaarsuitkering betaald.

Stichting De Ombudsman is aangesloten bij het Pensioenfonds PNO Media. De uitvoerende instanties zijn ARBO Gooi- en Vechtstreek en het UWV te Hilversum.

De Ondernemingsraad

De Ombudsman heeft vanaf de start in de jaren zeventig een ondernemingsraad die bestaat uit drie leden: een voorzitter, een plaats-vervangend voorzitter en een secretaris. In 2006 zijn er regelmatig overlegvergaderingen met de directie gehouden. In deze vergaderingen worden zaken besproken op het gebied van personeelsbeleid en organisatorische en financiële aangelegenheden.

Raad van Toezicht

De Ombudsman heeft een Raad van Toezicht die minimaal vier keer per jaar bijeenkomt. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft regelmatig contact met de directie. In maart worden de jaarcijfers besproken en in september de voorlopige begroting van het komende jaar.

Samenstelling Raad van Toezicht

Voorzitter ir. drs. H.N.J. Smits

Leden mevrouw J.G. Kraaijeveld-Wouters
 mevrouw mr. P.Ch. Lodders-Elfferich
 mr. A.P. van der Linden (tot maart 2006)
 drs. A.C.M. Breij
 drs. J. Hamel

De bestuurlijke taak is toebedeeld aan de directie.

Jaarrekening 2006

Balans per 31 december 2006

ACTIVA	31 december 2006		31 december 2005	
	€		€	
VASTE ACTIVA				
Materiële vaste activa		76.627		47.723
VLOTTENDE ACTIVA				
Vorderingen				
Handelsdebiteuren	22.009		31.422	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	0		12.079	
Overige vorderingen en overlopende activa	129.235		93.424	
		151.244		136.925
Effecten		483.472		504.591
Liquide middelen		42.821		14.415
Totaal activa		754.164		703.654
PASSIVA				
EIGEN VERMOGEN				
Vrij besteedbaar vermogen	8.052		30.707	
Resultaat over het boekjaar	4.443		-22.655	
		12.495		8.052
BESTEMMINGSRRESERVES		514.684		514.684
BESTEMMINGSFONDSEN		20.532		55.791
KORTLOPENDE SCHULDEN				
Crediteuren	82.665		81.194	
Rekening-courant Stichting Steunfonds De Ombudsman	86		86	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	71.841		26.496	
Overige schulden en overlopende passiva	51.861	206.453	17.351	125.127
Totaal passiva		754.164		703.654

Exploitatierkening 2006

Exploitatierkening over 2006		2006		2005	
	€	€	€	€	€
Opbrengsten	1.081.802		613.454		
Subsidiebaten	543.000		755.537		
Totaal baten		1.624.802		1.368.991	
Lonen en salarissen	849.811		743.827		
Sociale lasten	209.981		226.797		
Afschrijvingen	27.936		28.986		
Overige bedrijfskosten	534.616		417.142		
Totaal lasten		1.622.344		1.416.752	
Bedrijfsresultaat		2.458		-47.761	
Opbrengsten van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	-21.119		-1.230		
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	28.423		32.845		
Rentelasten en soortgelijke kosten	-5.319		-6.509		
Som der financiële baten en lasten		1.985		25.106	
Resultaat		4.443		-22.655	

Bijlage 1

Overzicht behandelde onderwerpen in 2006

In dit overzicht is aangegeven hoeveel vragen het infoteam telefonisch heeft afgehandeld en hoeveel dossiers juristen hebben behandeld.

Omschrijving	Infoteam	Dossiers	Totaal
Verzekeringen			
Letselschade	63	35	98
(Schade)verzekeringen	222	200	422
Levensverzekering	17	14	31
	302	249	551
Onderwijs, familie- en jeugdrecht			
Familierecht	75	45	120
Kinderbeschermingsmaatregelen	11	8	19
Onderwijs	85	74	159
Leerlingenvervoer	45	11	56
	216	138	354
Arbeid, sociale zekerheid en gezondheid			
Sociale Werkvoorziening (Wsw)	14	2	16
Ziektewet (ZW)	43	63	106
WAO / WAZ /Wajong	313	139	452
WIA (Wet inkomen naar vermogen)	63	26	89
Wet op de re-integratie arbeidsgehandicapten (REA)	14	34	48
Werkloosheidwet (WW)	38	42	80
Arbeidsrecht	186	88	274
Gezondheidszorg	120	60	180
Algemene Kinderbijslagwet (AKW)	4	2	6
Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)	101	44	145
Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg)	267	105	372
Zorgverzekeringswet	218	175	393
Ziektekosten vóór 2006	54	33	87
Aanvullende verzekeringen	12	1	13
Algemene Ouderdomswet (AOW)	14	9	23
Algemene nabestaandenwet (Anw)	1	3	4
Wet werk en bijstand (Wwb)	39	32	71
	1501	858	2359
Consumentenzaken			
Consumentenrecht	1629	716	2345
Colportage	59	56	115
Postorderbedrijven	69	33	102
Modellenbureaus	14	5	19
Prijzenfestivals, loterijen, piramide-/ andere kansspelen	83	46	129
Relatiebemiddelingsbureaus	4	6	10

Omschrijving	Infoteam	Dossiers	Totaal
Geldzaken	419	344	763
Internet, telecommunicatie en tv	1461	1207	2668
Openbaar Vervoer	42	26	68
Vakantie/Recreatie	203	119	322
Consumentenrecht vervoer	138	93	231
Verkeersrecht	21	9	30
Rijbewijs / klachten over CBR	19	12	31
Energie (gas, water, elektriciteit)	550	317	867
Alles rond begraven	14	15	29
Erfrecht	27	5	32
Algemeen maatschappelijk werk	8	12	20
Algemene juridische zaken	168	57	225
Klachten over politie / justitie	14	28	42
Strafrecht	9	5	14
Klachten over diverse hulpverleners	56	18	74
Privacywet	10	12	22
Pensioenen	49	28	77
Belastingrecht	109	86	195
	5175	3255	8430
Wonen			
Woonrecht	48	40	88
Burenrecht	47	15	62
Eigen Huis	69	53	122
Huursubsidie	27	26	53
Huurrecht	121	56	177
Ruimtelijke ordening en milieu	9	1	10
	321	191	512
Overig			
Diverse rechtsgebieden	102	24	126
Eindstationzaken	10	121	131
	112	145	257
Totaal	7627	4836	12463

Bijlage 2

Overzicht onderwerpen voor radio- en televisieprogramma's in 2006

De Ombudsman stelt kwesties die voor groepen mensen belangrijk zijn aan de orde in radio- en televisieprogramma's. Hieronder volgt een overzicht van onderwerpen en programma's waaraan De Ombudsman heeft bijgedragen.

Titel	Programma
1 Ouderwetse berekeningen door IB-groep	VARA Kassa
2 Golfballetjes	VARA Kassa Belbus
3 De nieuwe zorgverzekeringswet	BNN United
4 Geen bereik Telfort in Ubbergen	VARA Kassa Belbus
5 Reisbureau overleden in Limburg: 80 gedupeerden	TROS Opgelicht
6 Nadelen klasgenoten in uitzending	KRO TV de reünie
7 Energiecontract NEM in strijd met colportagewet	RTV Noord Holland
8 Hoe lang blijven waardebonnen waard?	Max TV Holland
9 AOW-toeslag verdwijnt in 2015	Max TV Holland
10 Geld op wielen: reclame maken met je auto	TROS Opgelicht
11 Geen auto meer. Reden ARAG op te zeggen?	TROS Radar
12 AOW- toeslag	Max TV Holland
13 Geldigheid cadeaubonnen	Max TV Holland
14 AD veel te laat bezorgd in Nieuwerkerk	VARA Kassa Belbus
15 Huiswerk naar Suriname	VARA Kassa Belbus
16 Huis kopen in het buitenland	VARA Kassa Belbus
17 Pretiumclublidmaatschap: na een jaar betalen, ondanks telefonisch opzeggen	VARA Kassa
18 De nieuwe zorgverzekeringswet	RTV Noord Holland
19 Smet blijft tientallen rekeningen krijgen van andere klanten UPC	VARA Kassa Belbus
20 Teledump	NCRV De Rijdende Rechter
21 UPC sluit zonder waarschuwing TV af. 4 kinderen in de kou.	TROS Radar
22 Negatieve optie, digitale TV van UPC	NCRV De Rijdende Rechter
23 Wanadoo geeft problemen met zijn familybox	NCRV De Rijdende Rechter
24 Orange Smart	VARA Kassa Belbus
25 Belastinginformatie	NCRV Plein Publiek
26 Orange Smart	VARA Kassa Belbus
27 NTI, slordige cursus	VARA Kassa Belbus
28 Internetverkoop: garantie, opzeggen e.d.	Tros Radar
29 At-home gedwongen wisseling van family-abonnement = € 20 kosten	VARA Kassa Belbus
30 Bezorgkosten Fleurop: 2e keer aanbieden	RTV Noord Holland
31 Begraven algemeen	KRO TV Boemerang
32 18-jarige niet vrij in kiezen zorgverzekering	VARA Kassa
33 Internetbedrijf rekent € 20 bij wisseling abonnement	VARA Kassa
34 TellSell creditcard samen met mastercard	VARA Kassa
35 Na verhuizing afvalstoffenheffing niet terug	VARA Kassa
36 Broadwayacademy	VARA Kassa Belbus
37 Opleidingsinstituut komt verplichtingen niet na	NCRV De Rijdende Rechter
38 Spelletjes op websites; links naar 18+ sites. Mag dat?	Netwerk
39 Garantie	NCRV Plein Publiek
40 Skiën	VARA Kassa Belbus

Titel	Programma
41 Auto, waarde en afschrijving	VARA Kassa Belbus
42 Acceptgiro: mag je kosten rekenen?	VARA Kassa
43 Rekening ruimingskosten Dela _ jaar na overlijden	VARA Kassa Belbus
44 New World Company en sinasappels in Costa Rica	VARA Kassa
45 Echtscheiding	KRO Dolce Vita
46 Koude douche: bus komt niet opdagen voor reisje	Tros Radar
47 Foto van website door fokfabriek misbruikt. Auteursrecht?	VARA Kassa Belbus
48 Navigatiesysteem cd's	VARA Kassa
49 Zorgverzekering: dubbel verzekerd	VARA Kassa
50 Arbeidsongeschikt? Vragen van luisteraars	NCRV Plein Publiek
51 Nogmaals vragen over arbeidsongeschiktheid beantwoord	NCRV Plein Publiek
52 Nogmaals vragen over arbeidsongeschiktheid beantwoord	NCRV Plein Publiek
53 Deelnemer is pensioen kwijt	AVRO 1 op de middag
54 Vloer van Karwei binnen half jaar krassen	TV Gelderland
55 Time-sharing Griekenland	TROS Radar
56 Zorgverzekeringen: vragen van luisteraars	NCRV Plein Publiek
57 Nogmaals vragen over zorgverzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
57 Nogmaals vragen over zorgverzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
58 Nogmaals vragen over zorgverzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
59 Nogmaals vragen over zorgverzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
60 Nogmaals vragen over zorgverzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
61 Nogmaals vragen over zorgverzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
62 Nogmaals vragen over zorgverzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
63 Nogmaals vragen over zorgverzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
64 banken weigeren lening aan bordeelhoud(st)ers	MAX en Catherine
65 Negatief advies school en teruggave schoolgeld	VARA Kassa
66 Alimentatie man verminderen	VARA Kassa
67 Ring na reparatie zoek	RTV Noord Holland
68 Geldigheid muntjes in discotheek	VARA Kassa
69 Lets Party... bellen	VARA Kassa
70 Keukenzaak	VARA Kassa
71 Pluspakketen internetproviders (internet + voip) en (internet + vaste tel)	VARA Kassa
72 Puzzleparty en misbruik automatische incasso	TROS Opgelicht
73 Trouwpak met mottengat	VARA Kassa
74 Kind drie dagen te vroeg overleden; Hulp betaalt maar 1250 ipv 5000	VARA Kassa
75 Misleidende reclame	RTV Noord Holland
76 Zwembad	NCRV De Rijdende Rechter
77 Busreis oudere mevrouw	NCRV De Rijdende Rechter
78 Kidsworld vakantie: park waarschijnlijk niet af	NCRV De Rijdende Rechter
79 Aankoop keuken: misleiding en annuleringskosten	TROS Opgelicht
80 Mobiliteit en transport	NOS Journaal
81 Wie het weet... Europa	Teleac TV
82 Wet tegen informatiezucht fiscus	Radio West
83 4000 Onterechte aanmaningen Wanadoo/Orange?	VARA Kassa
84 Overlast veroorzakende Led Wall	NCRV De Rijdende Rechter

Titel	Programma	
85	Geld overmaken Postbank	Max en Catherine
86	Huurwoning: vergoeding vastlopende deur	VARA Kassa
87	Vergoeding reizen vluchten	TROS Radar
88	Huur videotheek en incasso	VARA Kassa
89	Aansprakelijkheid kluisjes kanotrip	VARA Kassa
90	Zeer zielig Dexia-geval	TROS Radar
91	Dieren en garantie	Max en Catherine
92	Zieke werknemers met ontslag bedreigd	BNR Nieuwsradio
93	Zieke werknemers met ontslag bedreigd	NOS Journaal TV
94	Zieke werknemers met ontslag bedreigd	NOS Journaal radio
95	Zieke werknemers met ontslag bedreigd	VARA radio 2
96	Zieke werknemers met ontslag bedreigd	VARA radio 1
97	Zieke werknemers met ontslag bedreigd	Radio Wereldomroep
98	Zieke werknemers met ontslag bedreigd	Twee Vandaag
99	Ontslag bij ziekte	BNR Carriere
100	Thuiswerker LVOW	TROS Opgelicht
101	Budgetticket	VARA Kassa Belbus
102	Annuleringsverzekering i.v.m. operatie	Max en Catherine
103	Postbank machtigingspas makkelijk aan te vragen: slechte beveiliging	NOS Journaal
104	Tijdens de rit ineens niet meer binnen bellen Vodafone	VARA Kassa
105	Europese zorgpas	BNR Nieuwsradio
106	Verhuizing en vergoeding	Max en Catherine
107	UPC: geen internetverbinding	Max en Catherine
108	Essent vraagt € 2000 voor omruilen gasmeter	VARA Kassa
109	Zorgverzekeringen	ConsumentenTV
110	Reisje Barcelona valt in het water	VARA Kassa Belbus
111	Olietank in tuin	NCRV De Rijdende Rechter
112	Koop op afstand; Tell Sell boormachine	Max en Catherine
113	Centrum internationale kinderontvoering van start	Hart van Nederland
114	Centrum internationale kinderontvoering van start	Jeugdjournaal
115	Centrum internationale kinderontvoering van start	Radio Wereldomroep
116	Centrum internationale kinderontvoering van start	NOS Journaal
117	Centrum internationale kinderontvoering van start	Journaal Radio
118	Centrum internationale kinderontvoering van start	BNR Radio
119	Centrum internationale kinderontvoering van start	4 in het land
120	Centrum internationale kinderontvoering van start	Radio 538
121	Centrum internationale kinderontvoering van start	Editie NL
122	Centrum internationale kinderontvoering van start	Hart van Nederland
123	Vloer met vlekken	Max en Catherine
124	Vier dove 70+ vrouwen missen trein	VARA Kassa
125	Containercleaning	VARA Kassa
126	Entius: hondjes dood	VARA Kassa
127	Peter Langhout: geen reis maar ook geen geld terug	VARA Kassa
128	Opticien heeft bril van mevrouw beschadigd	RTV Noord Holland
129	Garantie op i-pod na 1 jaar: software-update Apple beschadigt apparaat	Tros Radar

Titel	Programma	
130	Incassokosten	RTL nieuws
131	Garantie op stofzuiger en waterschade	VARA Kassa
132	Nieuwe garantie bij nieuw product?	VARA Kassa
133	Otto internet: LCD TV voor € 99 ipv € 1199, Foutje?	ConsumentenTV
134	Otto internet: LCD TV voor € 99 ipv € 1199, Foutje?	VARA Kassa radio
135	Nuon vergeet netwerkkosten uit 2004. Alsnog betalen?	VARA Kassa
136	Full Wonder toch geen echt wonder!	NCRV De Rijdende Rechter
137	Verkeerde volgorde!	NCRV De Rijdende Rechter
138	Weg camping!	NCRV De Rijdende Rechter
139	Accu van scootmobiel loopt leeg	NCRV De Rijdende Rechter
140	Portugese cursus NTI	NCRV De Rijdende Rechter
141	Stankoverlast	NCRV De Rijdende Rechter
142	Kaarten van Soeriadi concert worden niet geleverd	NCRV De Rijdende Rechter
143	Kleurverschil na behandeling houten vloer	NCRV De Rijdende Rechter
144	Overeenkomst datingburo	NCRV De Rijdende Rechter
145	Vreemde manier opzeggen Planet Internet: geen bewijs	Nieuwsradio Fin Dagblad
146	Incassokosten	RTL nieuws
147	Garantie op de markt	VARA Kassa
148	Schadevergoeding na stroomstoring Duitsland	VARA Kassa radio
149	Aansprakelijkheid ontplofte kachel	TROS Radar
150	Verkeersboetes	VARA Kassa
151	Erg omrijden voor treinassistentie	NPS Premtime
152	Erg omrijden voor treinassistentie	NCRV De Rijdende Rechter
153	Malafide schuldhulpverleners?	MAX geld en recht
154	Buitenlandse betalingen aan Akbank: € 10,000; € 60 kosten i.p.v. € 15,80	VARA Kassa
155	Thuiszorg Een op Een betaalt niet meer	RTL nieuws
156	Thuiszorg Een op Een betaalt niet meer	NOS Journaal
157	Sportschoolovereenkomst	TROS Radar
158	Aankoop keuken	Max en Catherine
159	Herstel/vervanging was/droogcombinatie	RTV Noord Holland
160	Versluijende voorlichting BankGiroLoterij	VARA Kassa
161	Erfrecht: licht executeur boel op?	Max geld en recht
162	Wasmachine stuk, bedrijf failliet, Bosch misschien een bod?	RTV Noord Holland
163	Geen vergunning aangevraagd voor trouwen, band stopt daarom	VARA Kassa
164	Yarden jaarlijks kosten na premievrij maken	VARA Kassa
165	Eneco doet klanten over aan UPC; mag automatische incasso zomaar	
166	meeverhuizen	VARA Kassa radio
167	Nogmaals hondenhandel Entius	VARA Kassa
168	Erfenis met aandelen in 2002: notaris verkoopt te laat	Max geld en recht
169	Extra bijgekochte garantie, toch betaling wegens eigen schuld	VARA Kassa
170	Statiegeldbonnetjes en geldigheidsduur	Tros Radar
171	Poxy vloeren	VARA Kassa
172	Navigatiesysteem update	VARA Kassa
173	Vroegboekkorting, maar reis duurder	TROS Radar
174	Autoalarm blijft afgaan	VARA Kassa

Titel	Programma	
175	Abonnement Leeskring nog drie maanden extra	VARA Kassa
176	Geen PVC-bak voor toilet	NCRV De Rijdende Rechter
178	Lage luchtvochtigheid doet meubels breken	NCRV De Rijdende Rechter
179	Internetwinkel weigert service op mobieltje	VARA Kassa Belbus
180	Zorgverzekeringen: kosten en rechten	ConsumentenTV
181	Erg kort reisje	RTV Noord Holland
182	Internet en verhuizen	NCRV Plein Publiek
183	De kleine lettertjes	ConsumentenTV
184	Schade door verkeersdrempels: gemeente aansprakelijk	VARA Kassa
185	Opstalverzekering biedt geen dekking in geval van hennepplantage	Radio West
186	Kapot horloge	RTV Noord Holland
187	Doorlopende reisverzekering	RTV Noord Holland
188	NHZ Animas failliet	VARA Kassa
189	Medische missers	AVRO Medisch meldpunt
190	Verwijderd tijdens optreden Toppers!	RTV Noord Holland
191	Premierestitutie WAO-gatverzekeringen	VARA Kassa
192	Vragenuurtje verzekeringen	NCRV Plein Publiek
193	Nogmaals vragen over verzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
194	Nogmaals vragen over verzekeringen beantwoord	NCRV Plein Publiek
195	Noodregeling voor NHZ Animas	Hart van Nederland
196	Noodregeling voor NHZ Animas	RTV Oost
197	Tafel van geselecteerd hout voldoet niet aan verwachtingen	RTV Noord Holland
198	Rekening loodgieter te hoog	RTV Noord Holland
199	Harry Potterschaakspel	VARA Kassa
200	Cassetterecorder in plaats van cd-speler in nieuwe auto	RTV Noord Holland
201	Geannuleerde klaverjasreis	TROS Opgelicht
202	Dienstverlening uitkeringsinstantie UWV	VARA Kassa
203	Honden, handel en garantie	VARA Kassa
204	Garantie	ConsumentenTV
205	Colportage en koop op afstand	ConsumentenTV
206	Identificatieplicht	VARA Kassa
207	Bakkenwasser wast niet	VARA Kassa
208	Consumentenzaken algemeen	NCRV Plein Publiek
209	Klachten over prijsgigant	TROS Opgelicht
210	Reizen en vertraging	TROS Radar
211	Overboeking	TROS Radar
212	Ann Travel	Tros Radar
213	Leges van de gemeente	VARA Kassa
214	Tegoed op videohuurkaart: bedrijf failliet	VARA Kassa
215	Puppies die snel na aankoop overlijden	VARA Kassa
216	Nogmaals de zaak met de dode hondjes	VARA Kassa
217	Tien jaar garantie, toch betalen	VARA Kassa
218	Klacht over atlantic time-share	VARA Kassa
219	Geen vergoeding operatie paard	VARA Kassa Belbus
220	Jazzphonie	VARA Kassa

Titel		Programma
221	Q-parking	VARA Kassa
222	Trage bureaucratie	Netwerk
223	Serviceflats	MAX In de knip
224	Aankoop nieuwe auto	RTV Noord Holland
225	Wintersportvakantie	VARA Kassa Belbus
226	Trage bureaucratie	NOS Journaal
227	Veel schade bij doseerlichten, door palen die uit de weg komen	VARA Kassa
228	Internetshoppen	ConsumentenTV
229	Onverzekerd tegen ziektekosten	RTV Noord Holland
230	Onverzekerd tegen ziektekosten	Radio 1
231	Internationale kinderontvoering	Nova
232	Hondenkennel Manolito	Radio 1
233	Garantie BCC bij TV	RTV Noord Holland
234	Garantie en reparatiekosten	RTV Noord Holland
235	Geldigheid van tegoedbon	TV Gelderland
236	Garantie op bankstel	TV Gelderland
237	Geen borg terug na huren steiger	VARA Kassa Belbus

Bijlage 3

Overzicht van publicaties in 2006

De geschreven pers heeft in 2006 regelmatig aandacht besteed aan onderwerpen die De Ombudsman heeft aangekaart. Daarnaast heeft De Ombudsman een aantal persberichten verspreid. Hier volgt een overzicht.

januari

januari	Keurmerk voor belangenbehartigers letselschadeslachtoffers mogelijk al in eerste helft van 2006 een feit	Letselschadekrant.nl
02-jan	Garantie	De Gooi- en Eemlander
09-jan	Thuis in huis: Vals rookalarm	Spits
13-jan	Consumentenbelangen voorop, en geen onzin verkopen	Spreekbuis
16-jan	Thuis in huis: Overjarige laptop	Spits
30-jan	Schadepost door politie	De Gooi- en Eemlander

februari

13-feb	Lang wachten op Valyspasje	De Gooi- en Eemlander
17-feb	Tweede Ombudsman kapittelt WAO-uitvoerder	Algemeen Dagblad
17-feb	Tweede Ombudsman kapittelt WAO-uitvoerder	Brisk Magazine
17-feb	Tweede Ombudsman kapittelt WAO-uitvoerder	Website Zibb.nl
20-feb	Dode pixels, pik ze niet	De Gooi- en Eemlander
27-feb	Thuis in huis: Gehalveerde borg	Spits
27-feb	Schadevergoeding bij vertraging NS	De Gooi- en Eemlander

maart

maart	Kinderen worden nog veel te vaak vergeten	Tijdschrift van het kind
maart	Stichting de Ombudsman	Elsevier
06-maart	Thuis in huis: CV-ketel kapot door hoge gasdruk	Spits
13-maart	Thuis in huis: Essent-schuld	Spits
18-maart	Start steunpunt voor hulp tegen kinderontvoering	Algemeen Dagblad
18-maart	Start steunpunt voor hulp tegen kinderontvoering	Algemeen Dagblad Den Haag
21-maart	Bedrijf geeft € 1250 voorschot bij letselschade	Trouw
27-maart	Incassobureaus	De Gooi- en Eemlander
27-maart	Incassobureaus	Haarlems Dagblad
27-maart	Incassobureaus	Noord-Hollands Dagblad
27-maart	Nuon € 1,- voor acceptgiro	Haarlems Dagblad
27-maart	Ontslagkans na ziekte toegenomen	de Volkskrant
27-maart	Reïntegratie leidt vaak tot conflicten	NRC Handelsblad
27-maart	Reactie Raad van de Rechtspraak op aantijging Stichting de Ombudsman	Website Raad van de Rechtspraak
27-maart	Zieke werknemers na terugkeer sneller ontslagen	De Telegraaf
27-maart	Vaker ontslag bij hervatting werk na ziekte	De Gooi- en Eemlander
27-maart	Vaker ontslag bij hervatting werk na ziekte	Noordhollands Dagblad
27-maart	Vaker ontslag bij hervatting werk na ziekte	Management Team
27-maart	Reïntegratie vaak moeizaam	Nederlands Dagblad

27-maart	Werknemer sneller ontslagen na ziekte	Website nu.nl
28-maart	Werknemer krijgt na ziekte vaker ontslag	Dagblad van het Noorden
28-maart	Reïntegratie-ontslag 'onaanvaardbaar'	de Volkskrant
28-maart	Vaak ontslag zieke werknemer	De Gooi- en Eemlander
28-maart	Niet méér ontslag wegens ziekte	Staatscourant
28-maart	Zieke werknemers klagen vaak over baas	Nederlands Dagblad
28-maart	Bazen, werknemers en de redelijkheid	Friesch Dagblad
28-maart	CDA beschuldigt Ombudsman van paniekzaaij	Reformatorisch Dagblad
29-maart	De Geus kapittelt De Ombudsman	de Volkskrant

april

03-april	Betalen met acceptgiro kost steeds vaker geld	Haarlems Dagblad
08-april	Huurders betogen tegen beleid Dekker	De Telegraaf
27-april	Integratie gehandicapten lukt maar niet	Nederlands Dagblad

mei

01-mei	Thuis in huis: Bankstel	Spits
08-mei	Thuis in huis: No win no fee	Spits
11-mei	Slachtofferhulp werkt aan Keurmerk Letselschade	De Noordoostpolder
15-mei	Coach van Soresdienst	De Gooi- en Eemlander
19-mei	Veel klachten over internetaanbieders	De Telegraaf
19-mei	Ombudsman krijgt 14.000 klachten	Algemeen Dagblad
22-mei	Verjaring kent voor- en nadelen	De Gooi- en Eemlander
30-mei	Vraagbaak over kindervervoering opgericht	De Telegraaf
31-mei	Vraagbaak over kindervervoering	De Gooi- en Eemlander
31-mei	Vraagbaak over kindervervoering	Spits

juni

juni	Geldkwesties	Plus Magazine Geld & Recht
juni	Help, een incassobrief	Plus Magazine Geld & Recht
2-juni	Per jaar minstens 150 ontvoeringen van kind	Volkskrant
3-juni	Nieuw centrum steelt geen kinderen terug	Trouw

juli

25-juli	NHZ Animas	Algemeen Dagblad
31-juli	Thuis in huis: Aansprakelijkheid van wilde wortelgroei	Spits

augustus

21-aug	Thuis in huis: Kapotte wasmachine	Spits
31-aug	Steun in de rug voor consumenten	Staatscourant

september

september	LIS BV	Kantonrechtspraak van de praktijk
september	Geldkwesties	Plus Magazine Geld & Recht
17-sep	Thuiswerkers let op	Rufa.nl
20-sep	'Kleine lettertjes' voor Consumentenautoriteit	Trouw
22-sep	Europese zorgpas automatisch verstrekken	De Telegraaf
25-sep	Europese zorgpas automatisch verstrekken	Verzekeringssite

oktober

oktober	Dieren	Plus Magazine
07-okt	Verzekeraars betalen te weinig WAO-premie terug	De Telegraaf
09-okt	Openbaar vervoer moet sneller toegankelijk	Website VSN
10-okt	Klagen over premieruggave van WAO-gat levert geld op	Website Leefwijzer.nl
30-okt	Wederom aankoop hondjes	Spits

november

november	Herbeoordeling	Intermediair
november	Geldkwesties	Plus Magazine, Geld & Recht
14-nov	Stichting de Ombudsman helpt onverzekerden	De Telegraaf
14-nov	Stichting de Ombudsman helpt onverzekerden	Website Wetbasisverzekering.nl
14-nov	Stichting de Ombudsman helpt onverzekerden	Nederlands Dagblad
20-nov	Thuis in huis: Wehkamp geeft geen geld terug bij dubbel betalen	Spits
25-nov	Incassobureau op je dak: wat te doen	Brabants Dagblad
25-nov	Zorgboete nekt dakloze	Het Parool
25-nov	Daklozen raken nog dieper in de schulden	Dagblad van het Noorden

december

12-dec	Partijen willen opheldering over incassokosten	De Telegraaf
12-dec	Partijen willen opheldering over incassokosten	De Gooi- en Eemlander

OVERZICHT VAN PERSBERICHTEN IN 2006

17-feb	Stichting De Ombudsman roept UWV op verantwoordelijkheid te nemen
27-maart	Werknemers eerder ontslagen na ziekte
19-mei	Slechte dienstverlening veroorzaakt veel ellende
31-mei	Centrum Internationale Kinderontvoering vanaf 1 juni 2006 open
17-juli	Klachten bij Stichting De Ombudsman laten opmerkelijke verschillen zien
22-sept	Stichting De Ombudsman: Europese zorgpas moet automatisch verstrekt
05-okt	Gehandicapte en oudere reizigers verenigen zich voor snellere aanpak ontoegankelijkheid treinvervoer
07-okt	Klagen over premieruggave WAO-gat levert geld op
14-nov	Stichting De Ombudsman biedt hulp aan onverzekerden ziektekosten
07-dec	Stichting De Ombudsman biedt hulp aan onverzekerden ziektekosten. Gevolgen voor niet-verzekerden zijn enorm.

Bijlage 4

Overzicht eigen publicaties van De Ombudsman 2006

De Ombudsman publiceert over knelpunten en onderzoeken in de vorm van rapportages en notities.

Rapporten

Buiten de boot Een onderzoek onder (ouders en partners van) mensen met autisme	€ 20,00
De verplichting tot overeenstemming Onderzoek naar knelpunten in de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter	€ 20,00
Meer confrontatie en minder begrip Onderzoek naar de WAO-keuring van mensen met moeilijk objectiveerbare aandoeningen	€ 20,00
Tussen klant en cliënt Onderzoek naar knelpunten in de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter	€ 20,00
Letselschaderegeling Onderhandelen met het mes op tafel: een zoektocht naar de redelijkheid	€ 35,00

Notities

In zeven stappen naar bezwaar Als u het niet eens bent met uw arbeidsongeschiktheidsuitkering	€ 15,00
Thuiszitters in het onderwijs	€ 15,00
Het Haags Kinderontvoeringsverdrag	€ 15,00

De vermelde prijzen zijn inclusief verzendkosten. De kosten die verbonden zijn aan deze uitgaven, kunt u overmaken op giro 20 80 20 of op bankrekeningnummer 33.11.03.311 t.n.v. Stichting De Ombudsman te Hilversum onder vermelding van de titel.

N.B. Donateurs ontvangen 50 % korting op deze uitgaven of kunnen deze uitgaven gratis downloaden van www.deombudsman.nl.

Hoe bereikt u De Ombudsman?

Contact

Stichting De Ombudsman
Postbus 1700
1200 BS Hilversum

T 035 6 722 722
F 035 6 722 627
E www.deombudsman.nl

Heeft u vragen?

Voor informatie en advies is er iedere werkdag een telefonisch spreekuur van 10.00 tot 13.30 uur. Het telefoonnummer is 0900 - 6 722 722 (0,30 eurocent per minuut)

Wilt u donateur worden?

De Ombudsman verwelkomt u graag als donateur. Voor informatie of voor uw aanmelding kunt u de website raadplegen: www.deombudsman.nl. Ook kunt u bellen op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur naar 035 - 6 722 722. U kunt informatie thuisgestuurd krijgen.

Colofon

Bijdragen

- Guud Bos
- Edith van Dieren
- Caroline de Groot
- Rogier de Haan
- Ria Hennis
- Anne Hiddinga
- Elly van Houwelingen
- Fea Janmaat
- Jeanine Janssen
- Pascal de Jong
- Diane Klop
- Niki van Loon
- Contijn van Marle
- Hans Meerman
- Els Prins
- Inge de Rooij
- Hans Smits
- José Steen

Eindredactie

Jenny Boer

Ontwerp

Ben Gross

Druk

Drukkerij De Toekomst

Hilversum 2007





STICHTING
DE OMBUDSMAN

Uitkeringing met huursubsidie

Van een onze voorlaggevoers

ROTTERDAM — Ruim 32.000 huurders ontvangen hun huursubsidie een maand later dan gebruikelijk. Dat komt door een fout in de administratie van het ministerie van volkshuisvesting.

Het gaat om uitkeringen voor het laatste kwartaal van het subsidietijdvak van 1-7-1986 tot 1-7-1987. Normaal zou deze uitkering reeds in de eerste dagen van juli zijn uitbetaald. Doordat de computer van het ministerie kapot is, zijn er 22.000 kaarten met gegevens niet verwerkt.

Ombudsman

De Ombudsman is er vroeger in tota-
stelling van De O-
id van mens

Ombudsman

kreeg
veel klachten
te verwerke

De Stichting de
Ombudsman heeft in
aantal klachten
van het me-
kerings-
onten-
de

nieuwe wetgevingen en
komen. De stichting
hulpverlening dat
als Sigmund
verstrekt
de mu