

Zet de burger centraal

Publieksversie Jaarverslag 2024

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, kinderen en veteranen te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid. En om overheden en andere instanties uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen en te zorgen dat kinderrechten worden nageleefd.

Het gehele jaarverslag 2024 is te lezen op nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen

Inleiding

In deze samenvatting van het jaarverslag gaan we in op het werk van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman in Europees en Caribisch Nederland en daarbuiten. In het kader van de Ombudsagenda gaan we in op zes belangrijke thema's in dit werk: Fundamentele rechten, Armoede, Participatie en invloed, Toegang tot voorzieningen, Leefbaarheid en Levensloop en ontwikkeling.

Inhoud	
Inleiding	3
Zet de burger centraal	4
Het werk van de Nationale ombudsman	6
Het werk van de Kinderombudsman	12
Het werk van de Veteranenombudsman	16
De Ombudsagenda	19
Fundamentele rechten	21
Armoede	23
Participatie en invloed	25
Toegang tot voorzieningen	27
Leefbaarheid	29
Levensloop en ontwikkeling	31
Caribisch Nederland	34
Internationale activiteiten	36
Onze mensen	38

Zet de burger centraal

Een overheid die er echt voor haar burgers is, maakt haalbare en uitvoerbare plannen. Kabinetsplannen horen nooit te leiden tot onrealistische of onrechtmatige plannen waarbij anderen de schuld krijgen als het misgaat.

Denk aan de ambitieuze plannen voor betere toegankelijkheid van dienstverlening, zonder dat er een duidelijk plan is voor de benodigde structurele investeringen in gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Of aan de toezegging van ruimhartig herstel in het toeslagenschandaal, terwijl toeslagenouders nu 78 weken moeten wachten op een reactie op hun bezwaar. Het daadwerkelijk helpen van mensen lijkt in het politieke debat niet voorop te staan. Wetsvoorstellen, moties en amendementen zijn vaak meer gericht op de Bühne dan op de burger. Onrealistische beloftes creëren wantrouwen en ondermijnen het vertrouwen in de overheid, juist bij de mensen voor wie de plannen bedoeld zijn.

De rechtsstaat beschermt zichzelf niet

In 2024 riepen we de overheid meerdere keren op om beter te luisteren. Luister naar burgers en betrek hen bij het maken van wetten en regels. Dat geldt ook voor het betrekken van uitvoeringorganisaties. Hun perspectief wordt nog te weinig meegenomen. Maar ook adviezen en waarschuwingen van instanties die de waarborgen van onze rechtsstaat moeten beschermen, worden niet altijd serieus genomen. Zoals de adviezen over de asielwetten. Met onbehoorlijk bestuur tot gevolg.

Als signalen en adviezen uit de samenleving, de uitvoering en relevante instanties niet gehoord worden of bewust terzijde worden geschoven, betaalt de burger de prijs. Een rechtsstaat beschermt zichzelf niet.

Wat mag een burger wél verwachten?

Iedereen heeft recht op een overheid die grondrechten respecteert, oog heeft voor mensen die niet gehoord worden en waar de burger op kan vertrouwen. De overheid moet er dus zijn voor alle burgers; juist als het schuurt.

Het recht op gelijke behandeling is een van de fundamentele pijlers waar de rechtsstaat op rust en is niet voor niets het allereerste artikel van de Grondwet. Dat betekent meer dan het toepassen van dezelfde regels voor iedereen: het vraagt ook

om bescherming van rechten wanneer die onder druk komen te staan. Fundamentele rechten, zoals het recht om te demonstreren, gelden voor iedereen en vooral voor wie het ergens niet mee eens is. Een behoorlijke overheid hoort het uitoefenen van dit recht te faciliteren, niet in te perken.

De overheid zal nooit foutloos zijn. Maar daar waar het misgaat, mag je als burger verwachten dat de overheid dit erkent en herstelt. Een goed voorbeeld is de hersteloperatie van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), die in het verleden een algoritme gebruikte dat studenten indirect discrimineerde bij de controle op de uitwonendenbeurs. DUO bood excuses aan en werkte aan financiële compensatie voor de getroffen studenten. Daarbij spraken medewerkers met studenten zelf om te horen waar behoefte aan is. Het kan dus wél: burgers op een waardige en behoorlijke manier behandelen. Het verwezenlijken van je rechten is niet iets dat je als burger eerst moet verdienen. Of pas krijgt als het is fout gegaan, zoals bij het toeslagenschandaal of bij opgelopen schade na gaswinning in Groningen.

Het is belangrijk dat bij het maken van nieuwe wetten en beleid rekening wordt gehouden met de rechten van kinderen. Dit gebeurt nog te weinig. Wij verwachten dat de overheid hun stem van invloed laat zijn. Daarom moet er altijd een kinderrechtentoets worden uitgevoerd bij nieuwe wetgeving, zodat kinderrechten worden geborgd. Bij de uitvoering van bestaande wetten moet er altijd gezocht worden naar het beste besluit voor het kind.

De burger centraal

Als de belangen van de burger, het kind of de veteraan niet centraal staan in beleid of wetgeving, heeft dat grote gevolgen. Bijvoorbeeld voor leerlingen met een beperking die gebruikmaken van leerlingenvervoer. Zij worden vaak te laat, te vroeg of helemaal niet opgehaald, waardoor ze hun les missen of te laat op school aankomen. Vaak overprikkeld. Dit gebeurt omdat praktische en financiële overwegingen zwaarder wegen dan het belang van het kind. In 2024 riep de Kinder-

ombudsman de minister op om leerlingenvervoer als zorg te zien en daarmee het individuele belang van het kind centraal te stellen. En op die manier rekening te houden met de gevolgen van besluitvorming en hierover in gesprek te gaan met het kind.

Ook in de dienstverlening van de overheid staat de burger nog steeds onvoldoende centraal. Dit zien we bijvoorbeeld terug in hoe gemeenten hun agressieprotocollen toepassen in contact met burgers. Na een emotioneel of moeilijk gesprek met een ambtenaar krijgen inwoners soms direct een waarschuwing of zelfs een contactverbod. Zonder dat eerst geprobeerd wordt te begrijpen waar het gedrag vandaan komt. Is het agressie, of een uiting van wanhoop? Wat speelt er in de privésituatie waardoor iemand zo reageert?

Doen wat je belooft

Juist de meest kwetsbaren krijgen niet de bescherming, erkenning en ondersteuning die zij in een rechtsstaat mogen verwachten. 2024 bleek daarop geen uitzondering. We zagen een overheid die signalen, adviezen en rechten negeert en daarmee groepen burgers buiten spel zet. Burgers klopten het afgelopen jaar 25.000 keer bij ons aan omdat zij vastliepen of vonden dat de overheid hen niet behoorlijk had behandeld. Als ombudsmannen boden we hulp waar dat kon en daagden we overheden uit hun dienstverlening te verbeteren. Wij blijven pleiten voor een overheid die doet wat ze belooft, die burgers, kinderen en veteranen behoorlijk behandelt en hun perspectief vooropstelt. De burger centraal.

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman,
Reinier van Zutphen

Kinderombudsman,
Margrite Kalverboer

substituut-ombudsman,
Linda Molenaar



Reinier van Zutphen

Reinier van Zutphen is sinds 2015 de Nationale ombudsman. Hij is benoemd door de Tweede Kamer. Zijn huidige termijn loopt tot 2027. Hij is ook de lokale ombudsman van bijna 83 procent van de Nederlandse gemeenten. Daarnaast is hij Veteranenombudsman.



Margrite Kalverboer

Margrite Kalverboer is in 2016 door de Tweede Kamer benoemd tot Kinderombudsvrouw. Haar huidige ambtstermijn loopt tot 2028.



Linda Molenaar

Linda Molenaar is op 3 juli 2024 benoemd tot substituut-ombudsman. In deze rol draagt zij bij aan de opgave van de Nationale ombudsman om burgers op weg te helpen en de overheid te helpen haar dienstverlening te verbeteren.

Het werk van de Nationale ombudsman

In het werk van de Nationale ombudsman staat de vraag centraal of burgers behoorlijk behandeld worden door de overheid. Is de overheid eerlijk, communiceert zij begripvol met burgers en staat het perspectief van burgers voldoende voorop? De Nationale ombudsman helpt burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. We ondersteunen met het geven van antwoorden en praktische handvatten. En we wijzen burgers de weg naar het juiste loket.

“De overheid probeert problemen in de praktijk vaak op te lossen met meer regels, wetten en ingewikkelde processen. Terwijl dat de meeste problemen van mensen helemaal niet oplost. Veel van wat er moet gebeuren om mensen écht te helpen, kan al. Het is vooral een kwestie van doen!”

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

Als het nodig is, doen we nader onderzoek. We dagen overheden uit om anders te kijken naar hun dienstverlening en processen. Met als doel het voorkomen van vergelijkbare klachten in de toekomst. Ook zijn we een vraagbaak voor medewerkers van uitvoeringsinstanties, gemeenten, de rijksoverheid en voor andere professionals, zodat zij burgers met een hulpvraag beter kunnen helpen.

De Nationale ombudsman spreekt met burgers én de overheid. Het is tenslotte niet alleen zijn doel om burgers op weg te helpen, maar ook om de overheid te helpen om meer oog te hebben voor het perspectief van de burger, in alles wat zij doet. Het gaat om gesprekken in de Eerste en Tweede Kamer – vaak over een van zijn onderzoeken – en om reguliere individuele gesprekken met kabinetsleden. Na het aantreden van het kabinet op 2 juli 2024 ontving de ombudsman verschillende aangetreden ministers en staatssecretarissen voor een kennismakingsgesprek.

Ook maakte hij kennis met de minister-president. In al deze gesprekken gaf hij een introductie op zijn ambt en de werkwijze van zijn organisatie. Verder stelde hij belangrijke onderwerpen aan de orde die in de maatschappij en bij de ombudsman spelen.

In gesprekken met bestuurders van nationale en lokale overheden komen de problemen en oplossingsrichtingen aan bod die de ombudsman ziet op basis van klachten, signalen en eigen onderzoek. Verder spreken de ombudsman en/of zijn medewerkers geregeld met vele maatschappelijke (belangen)organisaties, van het Leger des Heils tot de Stichting Groninger Dorpen.

Behoorlijkheid

Als de Nationale ombudsman oordeelt en adviseert over het handelen van de overheid is behoorlijkheid de norm. Bij behoorlijk handelen gaat het erom dat de overheid het perspectief van burgers centraal stelt. De essentie van behoorlijkheid heeft de ombudsman vastgelegd in de Behoorlijkheidswijzer. Omdat behoorlijkheid, net als de relatie tussen burger en overheid, aan verandering onderhevig is, werkte de ombudsman in 2024 aan een nieuwe behoorlijkheidswijzer die werd getest bij professionals van verschillende organisaties die ermee moeten gaan werken. In 2025 komt de nieuwe behoorlijkheidswijzer uit.

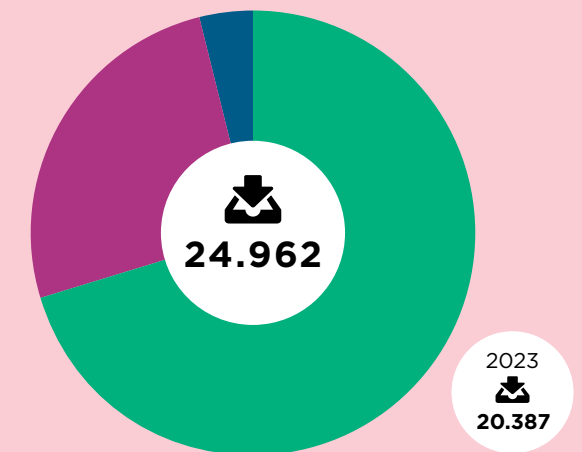
Voor professionals die direct of indirect werken met burgers heeft de ombudsman een online community, de Raadbaak. Inmiddels zijn hier bijna 1.200 professionals bij aangesloten. Zij delen er signalen en kennis, stellen elkaar vragen en bespreken casuïstiek. Door met en van elkaar te



leren, kunnen ze burgers sneller en beter op weg helpen. De ombudsman en zijn onderzoekers signaleren via de Raadbaak mogelijke knelpunten die kunnen aanzetten tot nader onderzoek. Naast de Raadbaak is er op onze website een speciaal gedeelte ingericht met vakinformatie over klachtbehandeling en over de thema's van de Ombudsagenda. En er is de Raadgeverstelefoon voor bijvoorbeeld klachtbehandelaars, wijkagenten en sociaal raadslieden.

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman van alle provincies en waterschappen, van 285 van de 342 gemeenten en van bijna alle gemeenschappelijke regelingen. Begin 2024 beëindigde de Ombudsman Overijssel zijn werkzaamheden en sloten de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die daaronder vielen zich aan bij de Nationale ombudsman. Daarmee steeg het percentage van gemeenten dat voor klachtbehandeling is aangesloten bij de Nationale ombudsman naar 83 procent. Ook de drie bijzondere gemeenten in Caribisch Nederland behoren tot het werkgebied van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

Aantal ontvangen verzoeken



Specificatie ontvangen verzoeken

Klachten en signalen	17.590
Vragen en meldingen	6.461
Vragen via WhatsApp	911

Stijging en daling ontvangen verzoeken

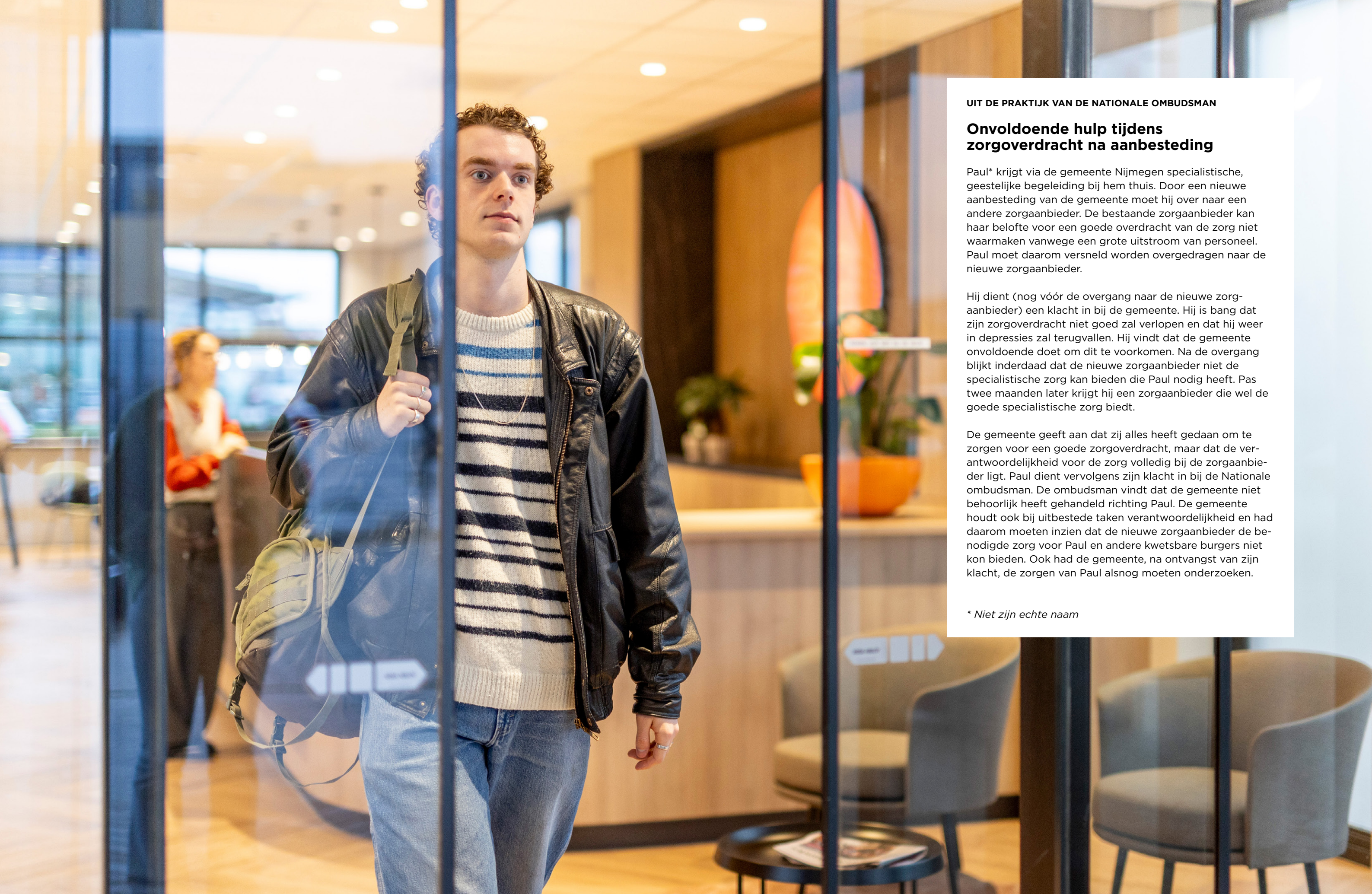
Stijging ten opzichte van 2023

- Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)
- Huurcommissies
- Ambassades en consulaten
- Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)
- Politie
- Gemeenten
- Gemeenschappelijke regelingen
- Waterschappen
- Gerechtsdeurwaarders

Daling ten opzichte van 2023

- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Dienst Toeslagen
- Nationaal Coördinator Groningen (NCG)
- Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG)
- CAK
- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)

Meer informatie is te vinden in de cijferbijlage op onze website nationaleombudsman.nl



UIT DE PRAKTIJK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Onvoldoende hulp tijdens zorgoverdracht na aanbesteding

Paul* krijgt via de gemeente Nijmegen specialistische, geestelijke begeleiding bij hem thuis. Door een nieuwe aanbesteding van de gemeente moet hij over naar een andere zorgaanbieder. De bestaande zorgaanbieder kan haar belofte voor een goede overdracht van de zorg niet waarmaken vanwege een grote uitstroom van personeel. Paul moet daarom versneld worden overgedragen naar de nieuwe zorgaanbieder.

Hij dient (nog vóór de overgang naar de nieuwe zorgaanbieder) een klacht in bij de gemeente. Hij is bang dat zijn zorgoverdracht niet goed zal verlopen en dat hij weer in depressies zal terugvallen. Hij vindt dat de gemeente onvoldoende doet om dit te voorkomen. Na de overgang blijkt inderdaad dat de nieuwe zorgaanbieder niet de specialistische zorg kan bieden die Paul nodig heeft. Pas twee maanden later krijgt hij een zorgaanbieder die wel de goede specialistische zorg biedt.

De gemeente geeft aan dat zij alles heeft gedaan om te zorgen voor een goede zorgoverdracht, maar dat de verantwoordelijkheid voor de zorg volledig bij de zorgaanbieder ligt. Paul dient vervolgens zijn klacht in bij de Nationale ombudsman. De ombudsman vindt dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld richting Paul. De gemeente houdt ook bij uitbestede taken verantwoordelijkheid en had daarom moeten inzien dat de nieuwe zorgaanbieder de benodigde zorg voor Paul en andere kwetsbare burgers niet kon bieden. Ook had de gemeente, na ontvangst van zijn klacht, de zorgen van Paul alsnog moeten onderzoeken.

** Niet zijn echte naam*



Jantine

Strategisch adviseur

“We spreken met kinderen over wat er zoal speelt in hun leven.”

Strategisch adviseur Jantine adviseert de ambtsdragers: Nationale ombudsman en Veteranenombudsman Reinier van Zutphen en Kinderombudsvrouw Margrite Kalverboer. *“Ik werk het meest op het thema onderwijs en daarbinnen het leerlingenvervoer, thuiszitters en pesten. Ik ondersteun de ambtsdragers vooral met adviezen en door bijvoorbeeld lezingen en bestuurlijke overleggen voor te bereiden. Maar als organisatie zijn we ook bezig met wat er speelt in de politiek, omdat de Kinderombudsman gevraagd en ongevraagd advies mag geven op conceptwetgeving.”*

“Ik ga vaak met de ambtsdragers mee naar externe afspraken. Zo bezoekt de Kinderombudsvrouw regelmatig scholen, waar ze met kinderen zelf spreekt. Dat zijn hele leerzame en inspirerende bezoeken. We gaan dan langs bij zowel het regulier als het speciaal onderwijs en we spreken met kinderen over wat er zoal speelt in hun leven. Die input nemen we weer mee in ons werk.”



Emile

Informatiebeheerder

“De ombudsman vindt het belangrijk dat alle burgers ons kunnen bereiken.”

Als informatiebeheerder is Emile ervoor verantwoordelijk om alle informatie binnen de organisatie in goede banen te leiden. *“Ik geef adviezen aan collega's over bepaalde werkprocessen of wanneer er een nieuw systeem wordt geïmplementeerd. Daarnaast ben ik vooral bezig met het beheren van het fysieke en het digitale archief.”*

“Elke dag is er wel iets om te archiveren. Bijvoorbeeld wanneer mensen ons brieven schrijven. Want dat gebeurt ook nog steeds. De ombudsman vindt het belangrijk dat alle burgers ons kunnen bereiken. Deze brieven of andere documenten bewaren wij voor een korte periode. Vervolgens digitaliseer ik deze documenten en vernietig ik ze. Verder mogen we alle fysieke documenten maximaal twintig jaar in eigen beheer hebben. Daarna moet het naar het Nationaal Archief. Dat regel ik dan!”

Het werk van de Kinderombudsman

De Kinderombudsman ziet erop toe dat kinderrechten in (Caribisch) Nederland worden nageleefd. Niet alleen door de overheid, maar ook door organisaties in bijvoorbeeld het onderwijs, de kinderopvang en de zorg. Het belang van het kind en de invloed die het kind heeft op maatregelen die het kind aangaan staan voorop. Het Kinderrechtenverdrag van de Verenigde Naties (IVRK) is in ons werk altijd het vertrekpunt.

“Kinderen hebben recht op een goede jeugd, liefde en zorg die nodig zijn voor hun ontwikkeling. Bij elke wet of beslissing die hen aangaat, moet hun belang voorop staan. Daarom is luisteren naar kinderen om te begrijpen wat zij belangrijk vinden essentieel. Echte betrokkenheid betekent dat kinderen actief meedoen, meepraten en invloed hebben.”

Margrite Kalverboer
Kinderombudsvrouw

Kinderen, volwassenen en professionals kunnen contact opnemen met de Kinderombudsman als ze vinden dat de overheid, of organisaties die een wettelijke taak hebben ten aanzien van kinderen en jongeren, kinderrechten schenden. Een vraag kan gericht zijn op het inwinnen van hulp of informatie, maar het kan ook een klacht zijn over een individuele situatie. De Kinderombudsman bekijkt hoe een vraag vanuit het belang van het kind het beste behandeld kan worden. Afhankelijk van de situatie geven medewerkers van de Kinderombudsman informatie en advies of nemen zij contact op met de organisatie waarover de klacht gaat. De Kinderombudsman kan naar aanleiding van bepaalde klachten ook een onderzoek starten en hierover een rapport schrijven.

In onze adviezen, brieven en rapporten wijzen we het kabinet, de Tweede Kamer, gemeenten en andere instanties op welke kinderrechten onder druk staan. Ook adviseert de Kinderombudsman op wetsvoorstellen en beleid. In 2024 gebeurde

dit bijvoorbeeld op het conceptwetsvoorstel en het Ontwerpbesluit Verbetering beschikbaarheid jeugdhulp, het initiatiefwetsvoorstel Vaccinatie als toelatingsvoorwaarde kinderopvang bij gevaarlijk lage vaccinatiegraad en de Spreidingswet. Andere belangrijke onderwerpen waarop de Kinderombudsman zich in 2024 richtte waren problemen met het leerlingenvervoer, thuiszitters en sociale veiligheid op scholen.

In 2024 ontwikkelde de Kinderombudsman de Kinderrechtentoets: een online hulpmiddel waarmee in vier stappen de belangen van (kwetsbare) groepen kinderen in kaart gebracht worden bij de totstandkoming van wet- en regelgeving en beleid. Ook kan de online tool gebruikt worden om bestaand beleid te toetsen op de naleving van kinderrechten. Sinds 10 december is de definitieve versie van de Kinderrechtentoets beschikbaar als online tool via www.kinderrechtentoets.nl. De Kinderombudsvrouw roept alle bewindspersonen op om de Kinderrechtentoets bij hun medewerkers onder de aandacht te brengen en te stimuleren dat deze wordt gebruikt.



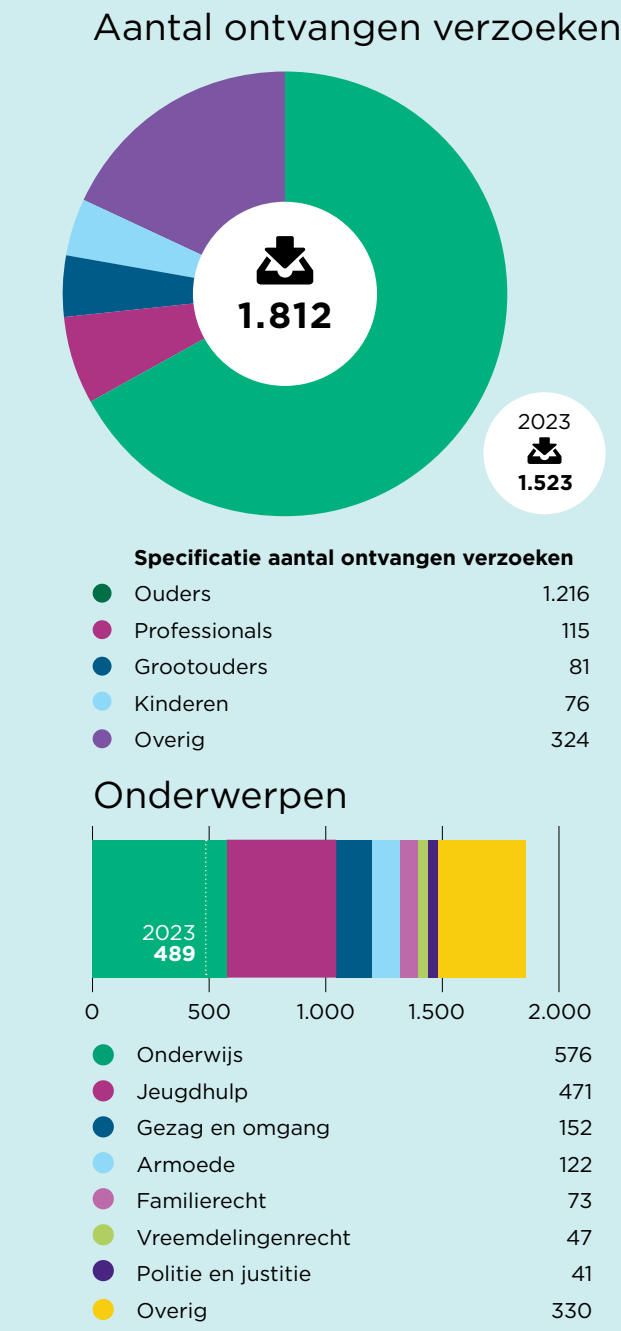
UIT DE PRAKTIJK VAN DE KINDEROMBUDSMAN

Ook recht op zakgeld onder voogdij

Ben* staat onder voogdij en woont in een woongroep. Hij ontvangt geen zak- en kleedgeld. Als hij hiernaar vraagt, verwijzen de woongroep, de voogd en de gemeente naar elkaar. Dat helpt Ben niet verder. Hij neemt contact op met de Kinderombudsman en vraagt om hulp. De Kinderombudsman neemt contact op met de voogd en legt uit dat Ben hier wel recht op heeft en dat hij niet de dupe kan zijn van de onduidelijkheid over wie het zak- en kleedgeld moet betalen. Dat is niet in het belang van Ben. Daar zijn de instanties het mee eens en er kwam goed bericht. Ben krijgt nu wel het zak- en kleedgeld.

Kinderen hebben recht op een toereikende levensstandaard (art. 27 IVRK). Minderjarigen die in een jeugdhulpinstelling verblijven, hebben net als ieder ander kind recht op kosten voor hun levensonderhoud, waaronder zak- en kleedgeld. Het zijn de ouders die dit in eerste instantie moeten betalen. Toch zijn er situaties waarbij kinderen geen zak- en kleedgeld kunnen ontvangen van hun ouders. In dat geval heeft de gemeente vanuit de Jeugdwet een zorgplicht. De Kinderombudsman heeft hiervoor in eerdere publicaties **Mag ik mijn zakgeld** (2017) en **Wie geeft mij(n) zak- en kleedgeld?** (2021) al aanbevelingen gedaan.

** Niet zijn echte naam*



“Kinderen blijven nu nog te vaak buiten beeld. Met de Kinderrechtentoets en het stappenplan van het ‘Beste Besluit’ kunnen professionals en beleidsmakers het belang en de rechten van kinderen in praktijk brengen. Beide instrumenten zijn bedoeld als reflectiekader om kritisch te kijken voor welke kinderen het beoogde beleid en de wetgeving onbedoeld negatief uitpakken. Dit kan vervolgens worden aangepast, zodat alle rechten van het kind worden nageleefd en hun stem ook echt telt! Het is belangrijk om de toets óók te gebruiken bij voorstellen waarbij het op voorhand niet meteen duidelijk is dat ze over kinderen gaan. Denk aan de mogelijke uitbreiding van Schiphol. Wat betekent de extra geluidsoverlast voor de ontwikkeling van kinderen die er in de buurt wonen? Kunnen zij zich nog concentreren op school?”

Margrite Kalverboer Kinderombudsvrouw



Judith

Senior communicatieadviseur

“Ik draag er graag mijn steentje aan bij dat overheden het beter gaan doen.”

Het werk van senior communicatieadviseur Judith is heel divers. *“Met het team communicatie zijn we verantwoordelijk voor de bekendheid en zichtbaarheid van de drie ombudsmannen. Daarvoor werk ik veel samen met verschillende collega’s in de organisatie, van klachtonderzoekers, tot strategisch adviseurs, tot content-makers. Het ene moment ben ik bezig met de positionering van de Veteranenombudsman en het volgende moment met de promotie van onze spreekuren op Bonaire.”*

“Helaas gaat het nog geregeld mis bij de overheid en zijn burgers daar de dupe van. Ik draag er graag mijn steentje aan bij dat overheden het beter gaan doen. Het zit in mij om mensen die het nodig hebben op weg te helpen. Dat doe ik ook bij de stichting ‘Maatjes op maat’ in mijn gemeente. Mijn rol daar is om mensen die eenzaam zijn, met anderen in contact te brengen, zodat op een gelijkwaardig niveau vriendschappen kunnen ontstaan.”



Paco

Onderzoeker

“Samen werken we hard aan het bereiken van maatschappelijke verandering.”

Paco werkt als onderzoeker bij de Nationale ombudsman. Sluit hem een dag op met allerlei data en gegevens en hij komt met een grote glimlach en een mooi resultaat naar buiten. *“Ik onderzoek structurele problemen tussen burger en overheid. Soms geven onze collega’s die klachten behandelen aan dat er wel heel veel klachten binnenkomen over een onderwerp of organisatie. Of de strategisch adviseurs pikken een probleem op uit het nieuws en de politiek. Dan duiken wij erin en doen we een eerste ‘verkenning’.”*

“Een belangrijk onderdeel van mijn onderzoeken zijn gesprekken met betrokken burgers, en de medewerkers bij de betrokken belangen- en overheidsorganisaties. Goed naar hen luisteren is zo belangrijk. Het gaat om zaken die ertoe doen, zoals armoede, kinderrechten en het demonstratierecht. Samen werken we hard aan het bereiken van maatschappelijke verandering.”

Het werk van de Veteranenombudsman

Sinds 2014 is de Nationale ombudsman ook Veteranenombudsman, bij wie veteranen, ex-militairen en hun relaties terecht kunnen als zij een klacht hebben over de overheid. Hij ziet erop toe dat veteranen de erkenning, zorg en informatie krijgen waar ze recht op hebben. Daarnaast heeft de Veteranenombudsman de taak om de regering en de Tweede Kamer te informeren over zijn bevindingen. In 2024 waren er naar schatting van het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) 100.800 Nederlandse veteranen. Van hen zijn er 24.800 nog in dienst.

“Veteranen zijn behalve veteraan, dikwijls ook iemands (ex)partner, vader, moeder, zoon of dochter. Deze persoonlijke relaties leven, door het werk van ‘hun’ veteraan, vaak onder bijzondere en ongewone omstandigheden. Het is belangrijk oog te hebben voor hun bijzondere leefomstandigheden en voor de specifieke behoefte aan zorg en ondersteuning die hieruit voortkomt. Relaties van veteranen verdienen erkenning en waardering voor de grote rol die zij spelen in de (mentale) weerbaarheid en gezondheid van de veteraan.”

Reinier van Zutphen
Veteranenombudsman

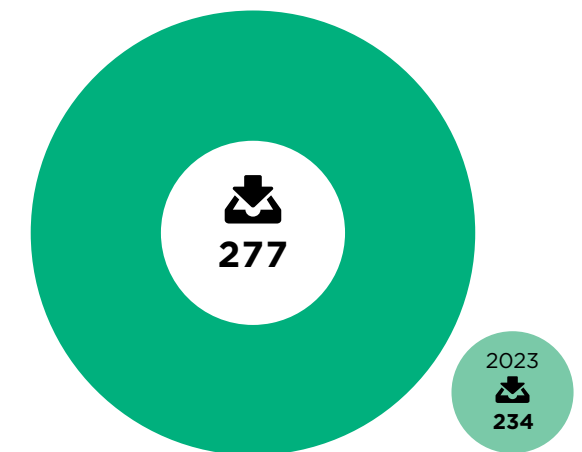
De steun van het thuisfront is voor veteranen van groot belang voor, tijdens en zeker ook na een missie. De Veteranenombudsman keek in 2024 daarom specifiek naar de ondersteuning van relaties van veteranen. In het rapport **Erken mijn zorgen** concludeert hij dat het ministerie van Defensie en het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) nog onvoldoende erkenning en waardering hebben voor relaties van veteranen. Ze voldoen daarbij niet aan een behoorlijke invulling van de bijzondere zorgplicht die zij hebben.

In april 2024 was de Veteranenombudsman aanwezig bij de opening van Sparrenheuvel in Bosch en Duin door de minister van Defensie. Deze opvanglocatie voor veteranen is een initiatief van het Leger des Heils en het Nederlands Veteraneninstituut en een uitvloeisel van het rapport van de Veteranenombudsman **Noodopvang Veteranen** uit 2022. Sparrenheuvel biedt een veilig en beschermd thuis aan twaalf tot veertien zorgbehoevende veteranen. Zij kunnen er terecht wanneer ze te maken hebben met meervoudige problematiek, zoals (dreigende) dak- of thuisloosheid in combinatie met een posttraumatische stressstoornis (PTSS), psychiatrische problematiek en/of verslaving.

In juni werd met een symposium in het Nederlands Veteraneninstituut stilgestaan bij 10 jaar Veteranenwet en Veteranenombudsman. Honderd deelnemers, onder wie mensen die betrokken waren bij de totstandkoming en uitvoering van de Veteranenwet, zes Kamerleden en vertegenwoordigers van alle krijgsmachtdelen, blikten terug. De Veteranenwet is het resultaat van een initiatief van de Tweede Kamer om de erkenning, waardering en zorg voor veteranen beter te regelen. Na inwerkintreding van de wet werd de inspecteur-generaal der krijgsmacht ook inspecteur der veteranen, en kwam er naast de Nationale ombudsman ook de Veteranenombudsman. Met een specialistisch team van collega's helpen wij sindsdien veteranen nog beter op weg.



Aantal ontvangen verzoeken



De ontvangen verzoeken gingen onder meer over:

- Gebrek aan erkenning
- Inkomensvoorzieningen
- Behandeltermijnen
- Geneeskundige voorzieningen
- Nazorg
- Re-integratie
- Schuldenproblematiek

UIT DE PRAKTIJK VAN DE VETERANENOMBUDESMAN

Steun en toeverlaat

Arie* is een 74-jarige veteraan, die onder andere werd uitgezonden naar Irak. Nu woont hij samen met zijn Mexicaanse vrouw in Mexico. Arie heeft een ernstige posttraumatische stressstoornis (PTSS). Als hij meerdere heftige herbelevingen krijgt, een soort flashbacks waarbij hij opnieuw zijn trauma ervaart, wil Arie in therapie. In Nederland is er een gespecialiseerde praktijk voor mensen met PTSS. Daarvoor komt hij terug naar Nederland.

Na zijn behandeling besluit hij om in Nederland te blijven wonen. Ook omdat hij weet dat de herbelevingen terug kunnen komen. Als dat gebeurt wil hij hier in therapie. Arie vraagt voor zijn Mexicaanse vrouw een verblijfsvergunning aan. Hij gaat ervan uit dat dit een formaliteit is, omdat ze eerder al jarenlang in Nederland woonden. Toen had ze ook al een verblijfsvergunning.

Maanden later krijgt Arie het slechte nieuws dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst

(IND) zijn vrouw geen vergunning geeft. Hij zakt door de grond. De therapie was zwaar en hij is erg moe. Hij mist zijn vrouw, die hij al acht maanden niet heeft gezien en wier zorg hij op dit moment goed kan gebruiken. Nu de vergunning is afgewezen, kunnen ze elkaar nog langer niet zien. Arie hoort gelukkig over de Veteranenombudsman en neemt contact met ons op. Wij vragen de IND om nog eens naar de zaak van Arie te kijken. Gelukkig begrijpt de IND daarna dat Arie in een lastig parket zit. Ze leggen hem uit hoe hij zo snel mogelijk met een nieuwe aanvraag de vergunning kan regelen. Een week later keurt de IND de aanvraag alsnog goed. Arie boekt gelijk een vliegticket voor zijn vrouw. Nu kunnen zij zich volledig richten op hun geluk en gezondheid.

* Niet zijn echte naam

De Ombudsagenda

De thema's waaraan de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman op eigen initiatief aandacht geven, staan op de Ombudsagenda. In 2024 waren dit:



Fundamentele rechten



Armoede



Participatie en invloed



Toegang tot voorzieningen



Leefbaarheid



Levensloop en ontwikkeling



UIT DE PRAKTIJK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Etnische profilering door KMar bij drugscontrole?

Alicia* haalt haar schoonzus op die vanuit Suriname naar Nederland komt. Ze zitten net in de bus van Schiphol om naar huis te gaan als ze door medewerkers van de Koninklijke Marechaussee (KMar) worden gecontroleerd in het kader van de bestrijding van drugscriminaliteit. De vrouw klaagde eerst bij de KMar en vervolgens bij de Nationale ombudsman over de controle, die veel impact had. Alicia vermoedt dat haar huidskleur een rol speelde bij het besluit om haar te controleren (etnisch profileren). Ook klaagt zij over de manier waarop de controle plaatsvond.

De ombudsman komt tot de conclusie dat de KMar niet goed heeft uitgelegd waarom het gedrag van de vrouw en haar schoonzus reden was voor een controle. Dat betekent dat de klacht over etnisch profileren gegrond is. Ook had de KMar de klacht van de vrouw beter moeten behandelen. We hebben niet over alle klachten van Alicia een oordeel, zoals over het moment waarop de vrouw en haar schoonzus werden gecontroleerd en over de vraag of een opmerking van een van de KMar

medewerkers discriminerend was. De klacht van de vrouw over de vragen die tijdens de controle gesteld werden, vinden we ongegrond.

Omdat de vrouw ook klaagde over de manier waarop de klachtencommissie van de KMar haar klacht behandelde, kijkt de ombudsman daar in dit rapport ook naar. De ombudsman verklaart deze klacht ongegrond, maar geeft de klachtencommissie van de KMar mee dat het goed is om aan het begin van een hoorzitting uitleg te geven over hoe de commissie werkt. Zo kan de klachtencommissie verkeerde verwachtingen voorkomen.

Op basis van een vergelijkbare individuele klacht deed de ombudsman een onderzoek uit eigen beweging naar de werkwijze door de KMar op de luchthaven van Athene. De minister van Defensie geeft in juni 2024 aan dat de KMar de aanbevelingen uit het rapport **Grensoverschrijdende controles** meeneemt in toekomstige instructies en briefings.

* Niet haar echte naam



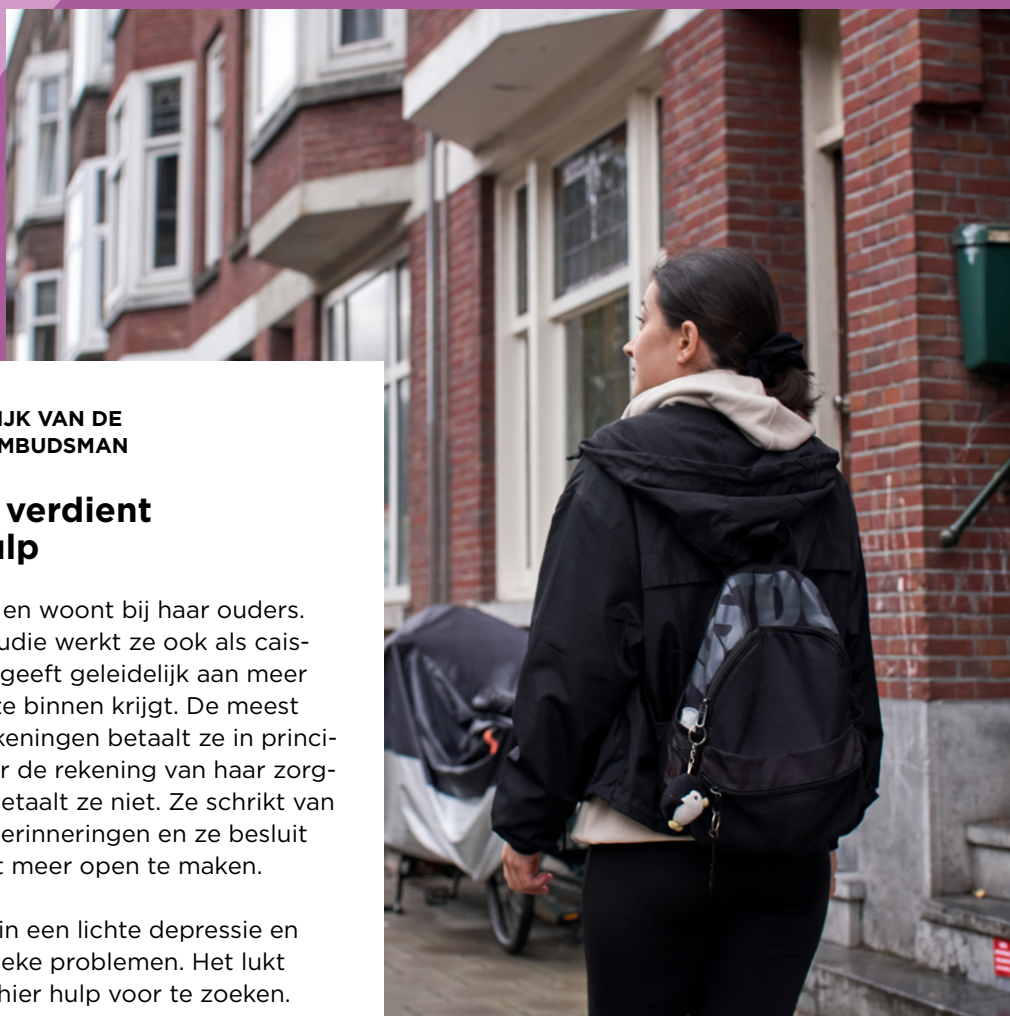
Fundamentele rechten

De overheid moet fundamentele (kinder)rechten respecteren en zich aan de wet en internationale mensenrechtenverdragen houden. Ook moet de overheid zich inspannen om aantasting van deze rechten te voorkomen. In 2024 kregen huisvesting, de opvang van vluchtelingen en vrijheidsontneming speciale aandacht van de Nationale ombudsman. De Kinderombudsman richtte zich ook op het recht van kinderen op inclusief (en passend) onderwijs, (jeugd)zorg en bescherming en het recht op een goede levensstandaard.

Als een woningcorporatie besluit om een huis te slopen of renoveren, worden bewoners daar vaak te laat en onvoldoende bij betrokken. Kinderen zijn zelfs helemaal geen gesprekspartner. Terwijl de impact groot is als je je (t)huis moet verlaten. Goede en stabiele huisvesting is essentieel voor een goede ontwikkeling van kinderen. Dit blijkt uit het gezamenlijke onderzoek **Als je je huis moet verlaten** van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman.

De overheid verwacht dat burgers blind vertrouwen op het veiligheidssysteem, maar stelt daar te weinig tegenover. Dit blijkt uit ons onderzoek **Blind vertrouwen?** naar Contraterrorisme, Extremisme en Radicalisering registraties van burgers. Juist omdat overheidsorganisaties niet volledig transparant kunnen zijn vanwege de nationale veiligheid, moet toezicht en rechtsbescherming goed zijn georganiseerd. Het is burgers nu vrijwel onmogelijk om hun registratie aan te vechten. De ombudsman roept de minister van Justitie en Veiligheid op om werk te maken van onafhankelijk en structureel toezicht.

Overheidsinstanties reageerden onbehoorlijk op burgers die asielzoekers hielpen tijdens de crisissituatie in Ter Apel in de zomer van 2022. Dat blijkt uit het onderzoek **Verboden hulp te bieden?**. Tenten en hulpmiddelen werden afgepakt en er werd gedreigd met strafrechtelijk ingrijpen. De gemeente, politie en het OM lieten in gesprek met de ombudsman blijken bereid te zijn om te leren van de situatie. En zeiden toe dat ze in de toekomst het humanitaire aspect meer meenemen en dat ze samenwerking zoeken met hulp biedende burgers en instanties. Dat is van cruciaal belang. De kans dat asielzoekers weer buiten moeten slapen, omdat het aanmeldcentrum te vol is, is nog altijd aanwezig.



UIT DE PRAKTIJK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Iedereen verdient goede hulp

Angela* is 25 en woont bij haar ouders. Naast haar studie werkt ze ook als caissière. Angela geeft geleidelijk aan meer geld uit dan ze binnen krijgt. De meest dringende rekeningen betaalt ze in principe eerst, maar de rekening van haar zorgverzekering betaalt ze niet. Ze schrikt van de betalingsherinneringen en ze besluit haar post niet meer open te maken.

Angela raakt in een lichte depressie en krijgt ook fysieke problemen. Het lukt haar niet om hier hulp voor te zoeken. Haar schuld loopt op tot 10.000 euro. Op een dag ontvangt ze van de gemeente een kaartje waarop staat dat ze kan bellen als ze er niet uitkomt. Maar ze durft geen contact op te nemen. Ze denkt dat de gemeente alleen maar kan helpen met de schuldhulpverlening. Daar wil ze niets van weten.

Een paar maanden later staat een medewerker van de gemeente aan de deur. Die vertelt dat haar zorgverzekering de gemeente heeft geïnformeerd over haar betalingsachterstand. Dat moet volgens de wet. Zo kunnen gemeenten inwoners eerder helpen als zij een beginnende schuld hebben. Gelukkig neemt Angela het hulpaanbod aan. Samen met iemand van de gemeente maakt Angela een overzicht van haar schulden en afspraken met haar schuldeisers. Ze komt deze afspraken na en houdt de gemeente op de hoogte. Door de hulp van de gemeente en financiële ondersteuning van haar ouders is Angela nu bijna uit de schulden.

* Niet haar echte naam



Armoede

De ombudsmannen zien dat steeds meer mensen in de knel komen. Door de dalende koopkracht hebben steeds meer burgers geldzorgen. Het leven is voor velen (te) duur geworden en het sociaal minimum is niet genoeg om van rond te komen. De ombudsmannen vragen aandacht voor burgers met geldzorgen. De Kinderombudsman wil, dat kinderarmoede wordt aangepakt op alle terreinen die voor de ontwikkeling van een kind belangrijk zijn.

Uit het onderzoek **Hoe eerder hoe beter** blijkt dat er grote verschillen tussen gemeenten bestaan in de moeite die zij doen om burgers met financiële problemen te bereiken. De ene gemeente stuurt alleen een brief, terwijl een andere gemeente in een vergelijkbare situatie iemand aanschrijft, belt én op huisbezoek gaat. Die verschillen zijn een probleem, omdat het gemiddeld vijf jaar duurt voordat iemand met schulden zelf bij de gemeente aanklopt voor hulp. Het tijdig signaleren van schulden bij burgers kan ergere schulden voorkomen. De ombudsman roept ertoe op dat gemeenten en vastelastenpartners zoals verhuurders, zorgverzekeraars en energiebedrijven minimumvereisten voor de aanpak van vroegsignalering afspreken.

De Nationale ombudsman volgt dossiers vaak jarenlang om erop toe te zien dat er daadwerkelijk iets verbetert voor burgers. In 2019 bleek uit ons eigen onderzoek naar het betalen van schadevergoedingen door burgers dat de maandbedragen in de betalingsregelingen van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) vaak te hoog waren. Ook burgers van goede wil kwamen in de problemen. Deze situatie zou verbeterd moeten worden door de Wet herziening tenuitvoerlegging strafrechtelijke beslissingen die in 2020 in werking trad. Er kwam meer ruimte voor maatwerk. In het rapport **Innen tegen elke prijs** concludeert de ombudsman in 2024, dat de situatie in het algemeen is verbeterd.



UIT DE PRAKTIJK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN EN KINDEROMBUDSMAN

Betrek kinderen en ouders!

Een ouder vertelt: *“Als ouder denk ik vooruit, anders dan de gemeente doet, want die werkt van aanvraag naar aanvraag. Ze gaan steeds uit van één hulpvraag en bedenken dan daar een oplossing voor. Maar bij kinderen zoals mijn zoon zouden ze moeten kijken naar hoe er een langdurig plan gemaakt kan worden, zodat hij tot zijn 18de de hulp kan krijgen die hij nodig heeft.”*

Een kind vertelt: *“Er is nooit met me gesproken. Ik heb op mijn elfde maar zelf moeten zeggen: ‘Ik ga bij mijn opa en oma wonen. Ik ben er klaar mee.’ Op mijn elfde! Nou ja, dat had een volwassen vrouw die even met een kind was gaan praten ook wel eruit kunnen halen. En dat is niet gebeurd. Het is zo belangrijk om dit met een kind te doen.”*



Participatie en invloed

Kunnen meepraten, meedoen en meebeslissen draagt bij aan het draagvlak voor overheidsbeleid en het vertrouwen in de overheid. Daarom vinden de ombudsmannen het belangrijk dat burgers en kinderen invloed hebben op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken.

De afgelopen jaren onderzochten de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen de participatie van jongeren en volwassenen in het sociaal domein. In dit kader publiceerden we in 2024 het onderzoek **Participatie vanaf de zijlijn** over de participatie in de Jeugdwet en boden we dit alle gemeenten en Jeugdzorg Nederland aan. Er werd gesproken met ouders en jeugdigen over hun ervaringen met jeugdhulp. Zij gaven onder meer aan dat het vaak ontbreekt aan lange termijn plannen en dat er te veel over kinderen en jongeren gesproken wordt in plaats van met hen.

Adviesraden en jongerenraden gaven aan dat ouders en kinderen te weinig betrokken worden bij en te weinig invloed kunnen uitoefenen op hun eigen jeugdhulptraject. Ouders, maar zeker jeugdigen, ervaren weinig ruimte om hun mening te geven en voelen zich vaak onvoldoende geïnformeerd en serieus genomen. Ook bestaat er veel onduidelijkheid rondom de klachtenprocedure.

De ombudsmannen riepen gemeenten, wijkteams en zorgaanbieders op om ervoor te zorgen dat ouders en jeugdigen een vast aanspreekpunt krijgen en dat zij gedurende het gehele proces goed geïnformeerd worden, inclusief goede terugkoppeling over de besluitvorming. Dit geldt ook voor advies- en jongerenraden. Vooral jongerenparticipatie moet serieuzer worden genomen. Ook moet er één loket komen voor klachten.



UIT DE PRAKTIJK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Zonder DigiD geen aanvraag mogelijk

Bernard* is 81 jaar oud en krijgt AOW. Daar komt hij prima van rond, maar de afgelopen jaren wordt zijn energierekening steeds duurder. Omdat Bernard alleen AOW ontvangt, denkt hij dat hij misschien wel recht heeft op hulp vanuit het Tijdelijk Noodfonds Energie (TNE). Hij wil een aanvraag doen, maar hij komt al snel een aantal obstakels tegen.

Bernard ontdekt dat je een DigiD nodig hebt om een aanvraag te doen. Dat heeft Bernard niet en hij kan dit ook niet aanmaken: hij heeft geen mobiele telefoon of internet thuis.

Bernard vraagt aan zijn gemeente of zij telefonisch voor hem een aanvraag kunnen doen. De gemeente geeft aan dat dit niet gaat. Een lastige situatie voor Bernard. Hoe moet hij nu een aanvraag doen? Hij vraagt hulp aan de Nationale ombudsman.

Onze collega Pim neemt contact op met het TNE om te vragen of zij Bernard kunnen helpen. Misschien kunnen zij telefonisch contact opnemen, of zelfs bij Bernard langsgaan om de aanvraag op te nemen? TNE gaat na deze oproep snel langs bij Bernard om het te regelen.

In Nederland zijn 2,6 miljoen mensen niet digitaal vaardig genoeg om zelf zo'n aanvraag te doen. De digitale aanvraagmogelijkheid sluit dus een grote groep mensen uit, die overheidssteun ook hard nodig heeft. Dat is onacceptabel. De ombudsman blijft aandacht vragen voor het toegankelijk maken van overheidssteun voor iedereen.

** Niet zijn echte naam*



Toegang tot voorzieningen

Burgers krijgen steeds moeilijker contact met overheden en uitvoeringsorganisaties. Ze hebben te maken met lange wachttijden. De ombudsmannen zien in hun onderzoeken dat het voor veel mensen lastig is om voorzieningen en hulp aan te vragen. Vooral als iemand meer en langlopende voorzieningen nodig heeft. Dan heeft de burger te maken met verschillende loketten, digitale systemen, wetten en regels, en voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

De overheid moet niet alleen responsief zijn, maar ook proactief. Dus niet afwachten tot een burger contact opneemt, maar zelf vaker de eerste stap zetten om te zorgen dat voorzieningen terechtkomen bij burgers die ze nodig hebben. In 2024 heeft de Nationale ombudsman hiervoor aandacht gevraagd in **een brief** aan en een rondetafelgesprek met de vaste Kamercommissie voor Digitale Zaken. Ook al knellen soms de privacyregels, het is ook een kwestie van bestuurlijke moed en van anders kijken naar de verhouding tussen burger en overheid. Er worden wel stappen gezet in de juiste richting. Zo bracht de overheid de Wet proactieve dienstverlening SZW in internetconsultatie. Ook nam de Eerste Kamer in 2024 een wet aan die het mogelijk maakt om automatisch aanvullende kinderbijslag toe te kennen aan ouders die intensieve zorg leveren aan een kind.

In het rapport **Leven met Q-koorts. 15 jaar na de epidemie, hoe is het nu?** dat de Nationale ombudsman in 2024 publiceerde concludeert hij dat de overheid nooit excuses heeft gemaakt voor haar handelen tijdens de epidemie en de gevolgen daarvan voor de mensen die besmet zijn geraakt. Dat is ook nu nog voor veel Q-koortspatiënten een hard gelag. Ze ervaren nog te vaak een gebrek aan herkenning en erkenning. Zij lopen er op alle fronten tegenaan dat de effecten van een Q-koortsbesmetting niet bekend zijn. En dat er weinig moei-

te gedaan wordt om te begrijpen wat de gevolgen voor iemands leven zijn. Q-koortspatiënten voelen zich door hun gemeente vaak niet serieus genomen en lopen tegen problemen aan bij hun hulpvragen.

De ombudsman roept de overheid op om de Q-koortspatiënten welgemeende excuses aan te bieden. Ook is het belangrijk om te investeren in kennis en expertise over Q-koorts en te leren van eerdere gebeurtenissen in de omgang met post-COVID patiënten, een virus dat voor vergelijkbare langetermijnklachten kan zorgen.

De minister liet weten dat zij excuses niet op zijn plaats vond, omdat de rechtbank had bepaald dat de staat niet onrechtmatig had gehandeld. De ombudsman vindt dit een gemiste kans. Excuses aanbieden betekent namelijk de erkenning dat iets is misgegaan en dat de overheid hierin een aandeel heeft gehad. Hij vraagt de minister daarom om dit keer écht het verschil te maken voor deze mensen. Ook vindt hij het belangrijk dat er een gespecialiseerd expertisecentrum komt, waar patiënten terecht kunnen. Dat is er na al die jaren nog steeds niet.



UIT DE PRAKTIJK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Lange wachttijd en gebrekkige communicatie

Erika* woont in het aardbevingsgebied in Groningen en heeft schade aan haar woning door de gaswinning. Haar aanvraag bij het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) voor schadevergoeding wordt afgewezen omdat de schade niet als aardbeving gerelateerd wordt erkend. Tot haar verbazing ziet ze dat burens met vergelijkbare schade wél worden gecompenseerd. Erika voelt zich ongelijk behandeld en maakt bezwaar tegen de beslissing. Wat volgt, is een lange periode van wachten, waarin het IMG herhaaldelijk om verlenging van de beslistermijn vraagt. Hoewel Erika telkens akkoord gaat, doet ze dit met het gevoel dat ze geen andere keuze heeft, totdat ze via een lokale krant leert dat ze uitstel kan weigeren en het IMG verplicht is binnen de gestelde termijn te reageren.

Hierop trekt Erika haar toestemming voor verder uitstel in en stelt ze het instituut officieel in gebreke. Ondanks deze stappen reageert het IMG nog steeds niet op tijd. Ze dient uiteindelijk een klacht in bij de Nationale ombudsman. Het onderzoek toont aan dat het IMG onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd en Erika meer dan een jaar heeft laten wachten op een besluit. Dit onnodige uitstel is onacceptabel. Het onderzoek benadrukt het belang van goede voorlichting door overheidsinstanties, zodat burgers weten waar ze recht op hebben en sneller duidelijkheid krijgen in procedures.

* Niet haar echte naam



Leefbaarheid

Veranderingen in de omgeving waar burgers wonen, werken en leven, hebben impact op hun dagelijks leven. Vaak speelt de overheid een grote rol in de verandering van die omgeving. Daarom is het belangrijk dat de overheid het belang van burgers vooropstelt. Wat mag de burger van de overheid verwachten bij een verandering in de omgeving? En wat doet de overheid als het niet goed gaat?

De Nationale ombudsman had in 2024 specifieke aandacht voor de integrale aanpak voor versterking en duurzaamheid van woningen in de dorpen Garrelsweer, Leermens, Wirdum en Zeerijp. Ook hielden we in de gaten in hoeverre bij deze 'dorpetaanpak' het belang van het kind en de aanbevelingen uit ons rapport **Herstel bieden: een vak apart** uit 2023 werden opgevolgd.

In de tweede helft van 2024 spraken we met verschillende betrokkenen. Hieruit bleek dat de dorpetaanpak een moeizame aanloop heeft. De ombudsman ontving nog steeds klachten en signalen over onder andere de verslaglegging van gesprekken, procesinformatie en communicatie over knelpunten in de uitvoering.

In het onderzoek kwam ook de schadeafhandeling bij het kanaal Almelo-De Haandrik in Overijssel aan bod. Daar werden bij werkzaamheden ruim 400 woningen beschadigd. In 2024 ontving de ombudsman nieuwe klachten over de afhandeling van woningschades bij het kanaal. Onze medewerkers brachten in juni 2024 een tweedaags bezoek aan het gebied, waarbij zij spraken met getroffen bewoners. De schadeafhandeling bleek nog onvoldoende menselijk, makkelijk en mild. Daarom stuurt de ombudsman in oktober 2024 een **brief** aan de gedeputeerde die verantwoordelijk is voor de schadeafhandeling waarin hij de volgende aandachtspunten bij schadeafhandeling benadrukte: een coulante opstelling, voortvarendheid, goede organisatie en transparantie.



“Te lang hebben we als volwassenen gedacht dat het wel meevalt: de impact van een scheiding op het welzijn en de ontwikkeling van een kind. Maar kinderen laten ons weten dat ze veel last kunnen hebben van een scheiding. Vooral als de scheiding niet fijn verloopt. Ze vertellen ons dat ze vooral een goede band met hun ouders missen. Wat ze ervaren kan doorwerken in hun verdere leven. Daarom roep ik alle ouders op om ook na een scheiding samen ouders te blijven voor hun kinderen. Als partners ga je uit elkaar. Als ouders blijf je samen verantwoordelijk voor het welzijn van je kinderen.”

Margrite Kalverboer
Kinderombudsvrouw



Levensloop en ontwikkeling

Problemen zoals armoede, criminaliteit en geweld kunnen van generatie op generatie worden doorgegeven. De ombudsmannen zetten deze vicieuze cirkel van kwetsbaarheid op de agenda.

Iedere twee jaar doet de Kinderombudsman een groot onderzoek naar de kwaliteit van leven van kinderen (8-12 jaar) en jongeren (13-18 jaar). In 2024 keken we voor dit onderzoek **Als je het ons vraagt** niet alleen naar de offline wereld, maar ook naar de ervaringen van kinderen en jongeren in de online wereld die voor iedereen belangrijker wordt, zeker ook voor kinderen en jongeren. 2.729 kinderen en jongeren vulden de vragenlijst in. Zij geven hun leven over het algemeen een voldoende. Opvallend is dat ze hun leven online minder leuk vinden dan offline. Jongeren zijn minder tevreden over hun leven dan kinderen. Opvallend was vooral dat meisjes van 13-18 jaar een stuk minder gelukkig zijn dan jongens van dezelfde leeftijd of jongere kinderen. Zowel online als offline. Daarnaast bleek dat deze meisjes de meeste onveiligheid online ervaren. Ook viel op dat kinderen en jongeren die zich niet als jongen of meisje identificeren het minst tevreden zijn over hun offline leven, maar juist positiever over hun online leven. De Kinderombudsman maakt zich ernstig zorgen over deze genderverschillen en roept daarom de overheid op rekening te houden met leeftijds- en genderverschillen.

Ieder jaar krijgen zo'n 40.000 kinderen te horen dat hun ouders uit elkaar gaan. De Kinderombudsman ontving ook in 2024 weer veel meldingen waarin complexe scheidingen, scheidingen die met veel ruzie gepaard gaan, een rol speelden. In het onderzoek **Ouders zijn onvervangbaar** bekeken we wat de negatieve impact hiervan op het welzijn van kinderen is. Het blijkt dat kinderen van gescheiden ouders negatiever zijn over de aandacht en liefde die ze van hun ouders krijgen, over de stabiliteit in de thuissituatie en over het voorbeeldgedrag dat ouders laten zien. Die impact blijkt beduidend negatiever bij een complexe scheiding. Ook is de impact negatiever voor meisjes dan voor jongens. De Kinderombudsman roept ouders op om de belangen van hun kinderen voorop te stellen bij beslissingen die hierbij gemaakt moeten worden. Ook wil ze dat professionals en beleidsmakers ouders hulp bieden bij een scheiding en dat ze met kinderen zelf praten als er in het scheidingsproces beslissingen gemaakt moeten worden.



Robin

Klachtonderzoeker

“Wij zijn eigenlijk een thermometer in de samenleving.”

Klachtonderzoeker Robin: *“Ik werkte jaren als klachtbehandelaar, het pure ombudswerk. Mensen bellen met een probleem en die help je direct op weg. Of je helpt ze hun vraag concreet te krijgen. Wat willen ze bereiken? Bij specifieke klachten of vragen heb je soms meer tijd nodig om goed uit te zoeken hoe we het beste hulp bieden. Inmiddels ben ik klachtonderzoeker en pak ik dit soort zaken op.”*

“Ik help vooral mensen die het niet eens zijn met de manier waarop ze behandeld zijn door een overheidsinstantie. Vaak hebben die klachten te maken met een gebrek aan communicatie, vanuit bijvoorbeeld gemeenten. Het werk voelt eigenlijk als een thermometer in de samenleving. Door de verschillende klachten die we behandelen, signaleren we binnen en buiten de organisatie ‘waar er iets mis gaat’.”



Sandra

Managementondersteuner

“Tijdens de provincietour spreken we met mensen op straat, overheidsinstanties en bestuurders.”

Sandra is een van de vijf managementondersteuners bij de Nationale ombudsman. *“Op een gemiddelde werkdag ben ik druk met het verwerken van mails en agendabeheer, zoals het regelen van externe afspraken. Bij vergaderingen notuleer ik en werk dat vervolgens uit. En samen met mijn collega help ik ook de andere managementondersteuners op weg.”*

“Gelukkig is er ook genoeg tijd voor andere projecten. Zo ben ik al drie keer mee gegaan op provincietour. Twee keer per jaar gaan de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman met collega's het land in. We spreken, elke keer in een andere provincie, met mensen op straat, overheidsinstanties en bestuurders. Mijn rol is om het goed te laten verlopen. Ik verzorg de logistiek, leg de contacten met alle leveranciers en zorg voor inhoudelijke draaiboeken voor elke bijeenkomst. Het is elke keer weer heel leuk om te doen!”

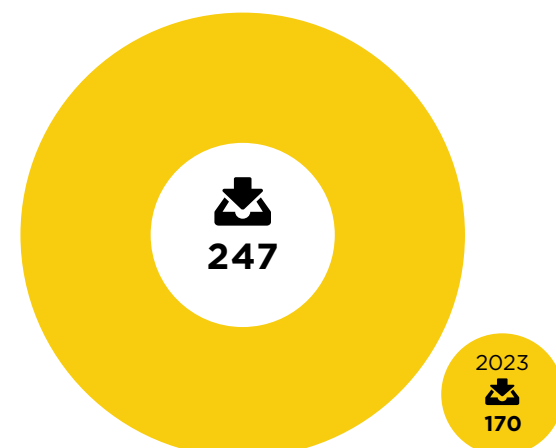
Caribisch Nederland

Bewoners van Bonaire, Sint Eustatius en Saba kunnen bij de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman terecht als zij klachten hebben over de overheid. Ook kunnen zij klachten indienen over het lokale bestuur: de openbare lichamen. Dit laatste is bijzonder omdat burgers, anders dan in Europees Nederland, met klachten over de openbare lichamen ook direct bij de ombudsman terecht kunnen, zonder hun klacht eerst aan het openbaar lichaam te moeten voorleggen.

In 2024 hebben de Nationale ombudsman en Kinderombudsman ingezet op het blijven aanjagen van de aanbevelingen die ze deden aan de hand van drie onderzoeksrapporten over armoede in Caribisch Nederland. Hoewel de overheid de conclusies in de rapporten onderschrijft, duurt het te lang voor hiermee aan de slag gegaan wordt. De ombudsmannen benadrukken dat het noodzakelijk is dat de oplossingen samen met de inwoners (jong en oud) van Caribisch Nederland worden ontwikkeld. Daarbij is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de culturele verschillen, de kleinschaligheid van de eilanden en het bestaande gebrek aan vertrouwen in de overheid.

Ook in 2024 is met de openbare lichamen, oftewel het bestuur, van Bonaire en St. Eustatius gesproken over de klachtbehandeling. Sinds 2022 doet de Nationale ombudsman hier uit eigen beweging onderzoek naar. In de komende periode praat de ombudsman verder met de openbare lichamen, inclusief Saba, over de klachtbehandeling.

Aantal ontvangen verzoeken



UIT DE PRAKTIJK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

VWS heroverweegt bijstand voor rugpatiënten

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over een groep rugpatiënten uit Bonaire. Zij wachten nog altijd op schadevergoeding, na letsel dat zij meer dan tien jaar geleden hebben opgelopen toen zij voor een operatie werden uitgezonden naar Colombia. Wij schreven hierover een **zorgenbrief** op 20 december 2024 aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) met de oproep om een behoorlijke uitweg te zoeken in de vastgelopen gesprekken tussen de patiënten en het ministerie.

VWS heeft in 2016, op grond van een rapport van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), beloofd de schade van deze patiënten te vergoeden. Maar de gesprekken over de hoogte van de schadevergoeding voor deze patiënten zijn de afgelopen jaren vastgelopen. De ombudsman heeft zorgen over de veel sterkere positie van de overheid ten opzichte van de patiënten. De overheid laat zich bijstaan door de landsadvocaat, maar inwoners van Bonaire hebben geen toegang tot diensten zoals het juridisch loket. Daarom riep de ombudsman in een gesprek met het ministerie op om ervoor te zorgen dat de patiënten laagdrempelige toegang krijgen tot juridische bijstand. En om te overwegen om een onafhankelijk medisch specialistisch adviseur nog eens naar de situatie en eerdere voorstellen te laten kijken. Inmiddels heeft VWS aangegeven positief te zullen reageren op deze oproep.

Internationale activiteiten

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman verzamelen en delen op internationaal niveau kennis en ervaring met collega-ombudsmannen. Zo kunnen burgers, ook in Nederland, beter worden geholpen.

De reizen die de ombudsmannen maken naar andere landen en de inkomende bezoeken staan in het teken van kennisuitwisseling, de onderlinge banden onderhouden en lokale situaties beter leren kennen. In 2024 is een bezoek gebracht aan of contact geweest met onder meer België, Luxemburg, Griekenland, Servië en Spanje.

Samenwerking met de Griekse ombudsman

In 2024 ging het vierde samenwerkingsproject met de Griekse ombudsman van start. Wederom werd het vanuit de Nederlandse ambassade mogelijk gemaakt om met de Griekse collega's een aantal onderwerpen verder te verkennen. De samenwerking richtte zich onder andere op een update van een eerdere gemeenschappelijke verkenning op het gebied van integratie. Daarnaast werd gesproken over klimaatverandering en de gevolgen hiervan voor de leefomstandigheden van mensen. De onderzoekers bespraken hoe zij onderzoeken op deze onderwerpen organiseerden en wat zij met de uitkomsten deden. De inbreng van de Nationale ombudsman bestond onder andere uit het toelichten van zijn betrokkenheid bij de Watersnood in Limburg en eerdere onderzoeken over de energietransitie.

Samenwerking met de Servische ombudsman

In het samenwerkingsproject dat onderdeel is van het Rule of Law programma van de Europese Unie (EU) in Servië, vonden in 2024 zes activiteiten plaats. Drie activiteiten waren gericht op de medewerkers van de ombudsman van Servië en twee op de lokale ombudsmannen aldaar. Ook werd samen met medewerkers van de Servische ombudsman een studiebezoek gebracht aan de Spaanse ombudsman. Hierbij is informatie uitgewisseld over de positie en werkwijze van de Spaanse ombudsman en gesproken over de verschillen en overeenkomsten bij klachtbehandeling in Nederland, Servië en Spanje. De samenwerking in het kader van dit EU-programma richt zich

vooral op de uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van klachtbehandeling en de impact hiervan. Activiteiten richten zich op het snel en effectief oplossen van klachten, de introductie van nieuwe inzichten op het gebied van klachtbehandeling en wat daarvoor nodig is binnen de organisatie.

Koninkrijk

Sinds oktober 2024 heeft Aruba, voor het eerst, een ombudsman. Dit betekent dat alle landen in het koninkrijk nu een ombudsinstituut hebben. In gesprekken met de Nationale ombudsman is onder meer gesproken over hoe de ombudsmannen van het Koninkrijk steun kunnen verlenen bij het opstarten van het Arubaanse instituut. Het jaarlijkse Koninkrijks-overleg in 2024 werd uitgesteld naar januari 2025. Inmiddels heeft het eerste overleg met de ambtsdragers van de vier ombudsinstituten van het Koninkrijk plaatsgevonden in Aruba.

Internationale wereldconferentie IOI

De Nationale ombudsman organiseerde in 2024 de succesvolle 13e editie van de International Ombudsman Institute (IOI) wereldconferentie. Het thema was *Act together for our tomorrow*. Het IOI is in 1978 opgericht om onder meer de samenwerking tussen tweehonderd onafhankelijke lokale, regionale en nationale ombudsorganisaties uit meer dan honderd landen te bevorderen. Van 15 tot en met 17 mei kwamen zo'n 250 deelnemers van ombudsinstituten van over de hele wereld naar Den Haag. Het was voor het eerst in acht jaar tijd dat ze elkaar weer fysiek konden ontmoeten.

De koning opende de conferentie. In zijn openingswoord stelde hij *"dat ombudsinstituten een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het vrouwen dat burgers in hun overheid hebben. Geen overheid is feilloos. Fouten en tekortkomingen zullen er altijd zijn. Maar door uw werk komen gebreken aan het licht en kunnen omissies*

worden goedge maakt. We kunnen leren van dingen die misgaan en juist door daar open over te zijn, komen we samen verder. U mag dan ook trots zijn op uw belangrijke werk, dat u verricht in het algemeen belang."

Bij de algemene vergadering van de leden werden de belangrijkste afspraken vastgelegd in de **The Hague Declaration**. Een van de afspraken is om in 2025 te komen tot een bundeling van wereldwijde kennis en ervaring rondom het bereiken van verschillende groepen en gemeenschappen in de samenleving. En met name diegenen voor wie deelname aan de samenleving niet vanzelfsprekend is.



Onze mensen

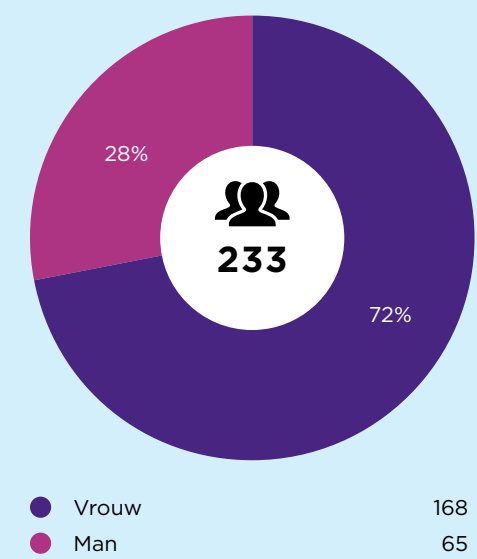
De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman vinden het belangrijk dat medewerkers zich voortdurend ontwikkelen. Lerend gedrag staat in de eigen organisatie hoog op de agenda. Medewerkers moeten zo veel mogelijk in contact staan met burgers en overheidsinstanties. Alleen zo kunnen ze de klachten van burgers op een professionele manier behandelen en hun kennis delen met de overheid en professionals.

Lerende organisatie

De Nationale ombudsman ontvangt ook klachten van burgers naar aanleiding van het handelen van de organisatie en de medewerkers van de ombudsman. Bijvoorbeeld van burgers die ontevreden zijn over het contact met medewerkers van de ombudsman.

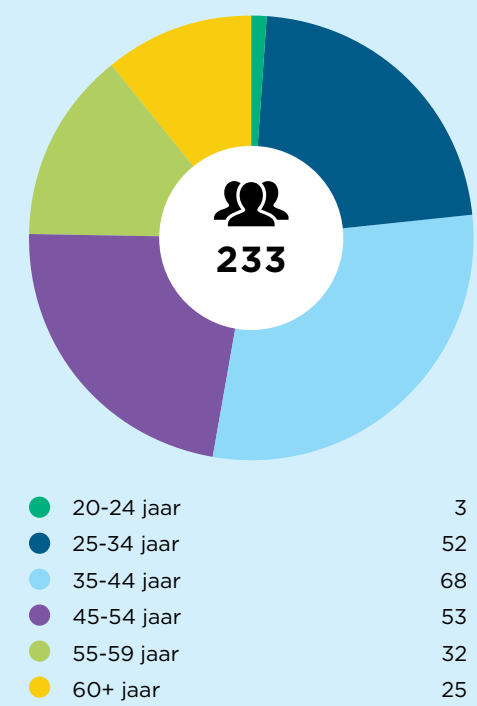
Medewerkers

In 2024 werden de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman ondersteund door 233 medewerkers (218 fte). 72 procent van de medewerkers is vrouw, 28 procent man.



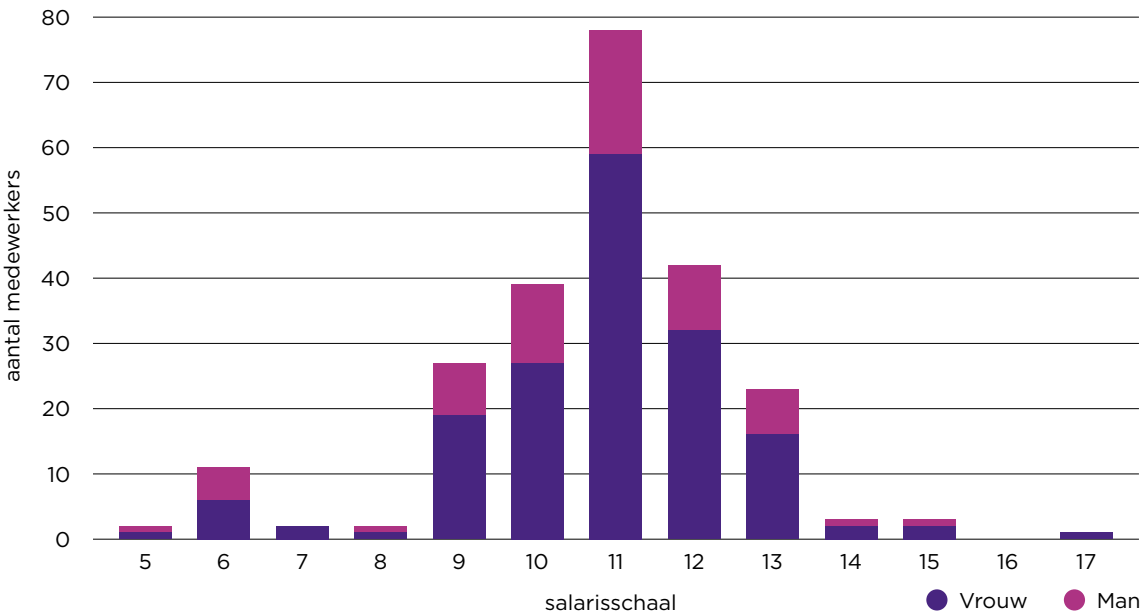
Leeftijdsopbouw

Onze organisatie is in 2024 gegroeid, mede door de aanstelling van extra (klacht)onderzoekers die individuele klachten van burgers afhandelen. De leeftijdsopbouw van het personeel in aantallen is als volgt:



Bezetting salarisschalen 2024

Binnen onze organisatie werken vooral mensen met een hbo- of universitaire opleiding. Veel medewerkers bekleden de functie van (klacht)onderzoeker. Dit is de reden waarom salarisschaal 11 het meest voorkomt. Hieronder staat de bezetting in de verschillende salarisschalen, exclusief de ambtsdragers.



Nationale ombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag

Telefoon: (070) 356 35 63

nationaleombudsman.nl

Kinderombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag

Telefoon: (070) 356 35 63

kinderombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag

Telefoon: (070) 356 35 63

[nationaleombudsman.nl/
veteranenombudsman](https://nationaleombudsman.nl/veteranenombudsman)