Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2025–2026

36 929 Nationale ombudsman 2025

Nr. 2 HERDRUK[1]

JAARVERSLAG VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN, DE KINDEROMBUDSMAN EN DE VETERANENOMBUDSMAN

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord **3**

Leeswijzer **7**

Terugblik op 2024 **8**

1. Het werk van de Nationale ombudsman **10**
1.1. Missie en visie 10
1.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burgers en overheid 10
1.3. Ontwikkelingen bij de Nationale ombudsman 15
1.4. Lokale ombudsman 17
1.5. Aandacht voor professionals en de Raadbaak 18
1.6. Ombudsagenda 19
1.7. Caribisch Nederland 47
1.8. Internationale activiteiten 50

2. Het werk van de Kinderombudsman **53**
2.1. Missie en visie van de Kinderombudsman 53
2.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burger en overheid 53
2.3. Belangrijke onderwerpen in 2025 54
2.4. Ombudsagenda 56
2.5. Caribisch Nederland 64
2.6. Internationale activiteiten 65

3. Het werk van de Veteranenombudsman **66**
3.1. Missie en visie 66
3.2. Werkwijze en cijfers 66
3.3. Belangrijke onderwerpen in 2025 69
3.4. Ombudsagenda: letselschade veteranen 72
3.5. Internationale activiteiten 74

[1] Herdruk i.v.m. een herziene versie.

kst-36929-2
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2026

4. Onze mensen **75**
4.1. Personeelsbestand 75
4.2. Klachten over de organisatie 76
4.3. Vertrouwenspersoon 76
4.4. Ziekteverzuim en vitaliteit 77
4.5. Medewerkers naar buiten 77
4.6. Nevenfuncties ambtsdragers 77

VOORWOORD

Doen wat nodig is

De komst van een asielzoekerscentrum in Albergen leidde enkele jaren geleden tot grote onrust en protesten. Inwoners die klaagden over het optreden en de communicatie van de gemeente, stonden tegenover vier advocaten, zonder iemand van de gemeente zelf te spreken. De Nationale ombudsman oordeelde in 2025 dat de gemeente Tubbergen, waar Albergen onder valt, deze klachten onbehoorlijk heeft afgehandeld. De gemeente had het contact met haar burgers uitbesteed en daarmee feitelijk verbroken. Het gevolg: zij werden niet gehoord.

Wat in Tubbergen gebeurde, is nog steeds actueel. Ook afgelopen jaar liepen de spanningen rond asielopvang in het land hoog op. Niet alleen tussen burgers en overheid, maar ook tussen burgers onderling. Tegelijkertijd zien we opnieuw gemeenten die het gesprek met inwoners uit de weg gaan. Terwijl een overheid juist in contact moet staan met de mensen die door haar besluiten worden geraakt.

Een behoorlijke overheid doet wat nodig is én vertelt daarbij het eerlijke verhaal. Dat betekent duidelijk zijn over wat wel en niet mogelijk is, en waar inwoners wel of geen inspraak hebben. Alleen dan kan een gesprek ontstaan dat verder gaat dan onvrede alleen. Een gesprek waarin gemeenten en inwoners ieder hun verantwoordelijkheid te nemen hebben.

Centraal in ons werk

Hoe kan het beter? Deze vraag staat centraal in ons ombudswerk en loopt als rode draad door dit jaarverslag. Duidelijke waarden helpen daarbij. Daarom bracht de Nationale ombudsman begin dit jaar de vernieuwde *Behoorlijkheidswijzer* uit. Geen abstract kader, maar een praktisch kompas op basis van vier kernwaarden: 1) goed contact met burgers, 2) doen wat nodig is, 3) werken voor álle burgers en 4) eerlijk handelen.

Contact met de burger herstellen

De relatie tussen burger en overheid begint met het horen en zien van burgers door de overheid. Gebeurt dat niet, dan raakt die relatie onder druk of verstoord.

Dat bleek bijvoorbeeld bij Waterschap Amstel, Gooi en Vecht. In 2024 en 2025 ontving de Nationale ombudsman veel klachten over Waternet, de organisatie die namens het Waterschap de belastingaanslagen int. Door problemen met een nieuw ICT-systeem waren jarenlang geen belasting-aanslagen verstuurd. Toen dit werd hersteld, ontvingen inwoners meerdere aanslagen in één keer op de mat. Veel mensen kwamen daardoor financieel in de knel. Zij klopten aan bij de Nationale ombudsman, vooral omdat ze zich niet gehoord voelden. De ombudsman deed het Waterschap vier aanbevelingen: «Bied excuses aan, ga in gesprek, geef duidelijke informatie en zoek samen naar een oplossing.» Sinds het Waterschap hiermee aan de slag ging, vertellen burgers ons dat ze beter geholpen worden.

Ook bij hersteltrajecten zien we hoe belangrijk goed contact is. Toch raken behoeften van gedupeerden nog te vaak op de achtergrond. Dat kan anders. Bij de afhandeling van schade door kleine gasvelden in Ekehaar en Hooghalen stelde de Commissie Mijnbouwschade vast dat de regeling onvoldoende aansloot bij de verwachtingen van inwoners. Door nauw

contact met gedupeerden wordt zichtbaar wat er wringt, en dus wat er moet veranderen. Zonder structureel contact blijft herstel een papieren belofte.

Doen wat nodig is

Doen wat nodig is betekent verantwoordelijkheid nemen. Ook wanneer het lastig is. Op Bonaire, bij de vuilstort in Lagun, gebeurt dat al jaren niet. De stank, rook en de gezondheidsrisico's waarmee omwonenden geconfronteerd worden, zijn een direct gevolg van een overheid die geen verantwoordelijkheid neemt. Wat het extra schrijnend maakt, is dat een situatie als deze in Europees Nederland ondenkbaar zou zijn. De ombudsman roept het kabinet op deze ongelijkheid aan te pakken.

Wetten en regels bepalen in belangrijke mate of de overheid kan doen wat nodig is. Soms ontbreekt passende wetgeving of werken bestaande regels juist belemmerend. Hoewel nieuwe wetgeving lang op zich laat wachten en echte doorbraken vaak uitblijven, ziet de Nationale ombudsman dat aanpassingen wel degelijk het verschil kunnen maken voor burgers. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de wijzigingen in de Participatiewet.

Lange tijd moesten gemeenten jongeren die bijstand aanvroegen, eerst wegsturen. Zij kwamen pas in aanmerking voor bijstand nadat ze vier weken hadden geprobeerd werk te vinden of een opleiding te starten. Pas in 2025 nam de Eerste Kamer de *Participatiewet in balans* aan, mede op aandringen van de ombudsman. Hierdoor hoeft de vierwekentermijn niet toegepast te worden en staat de wet niet meer in de weg om te doen wat nodig is.

Een wet veranderen is één ding, burgers echt helpen is iets anders. Dit geldt ook voor kinderen. Ons systeem is er nog altijd niet goed op ingericht om kinderen te betrekken bij beslissingen die hun leven aangaan. De ontwikkeling en het welzijn van kinderen moet worden gewaarborgd in alle voorstellen die raken aan hun belangen. Gelukkig werd de door de Kinderombudsman ontwikkelde *Kinderrechtentoets* in 2025 steeds vaker toegepast. Een eerste stap in de goede richting, al zien we dat de kinderrechtentoets nog in te veel gevallen niet of niet goed wordt uitgevoerd. Bijvoorbeeld in die gevallen waarin wetgeving en beleid kinderen via hun ouders raakt. De kinderrechtentoets is juist van meerwaarde daar waar de belangen van kinderen op het eerste oog niet zichtbaar zijn.

Werken voor álle burgers

Beleid dat niet iedereen bereikt, vergroot ongelijkheid. Het Tijdelijk Noodfonds Energie (TNE) dat in 2025 voor de derde keer werd opengesteld, is een schrijnend voorbeeld van een overheid die er niet is voor al haar burgers. Alleen burgers met een DigiD en digitale mogelijkheden konden zich vorig jaar aanmelden. Bovendien werd het beschikbare budget niet afgestemd op het probleem, maar op hoeveel energiemaatschappijen bereid waren mee te betalen. Burgers werden zo bij voorbaat uitgesloten. Niet omdat zij minder hulp nodig hadden dan anderen, maar omdat zij zich simpelweg niet digitaal aan konden melden of omdat het geld op was. Dit voorbeeld blijft door de onzekerheid over energieprijzen ook in 2026 actueel. Net als de noodzaak het Noodfonds nu wél voor iedereen te laten werken.

Werken voor alle burgers vraagt om een overheid die niet afwacht maar vooruitkijkt. Die mensen niet laat verdwalen in een loketten jungle, maar de aanwezige informatie benut om mensen actief te bereiken en te

helpen. Nu gebeurt dat nog te weinig. Daardoor blijft noodzakelijke hulp buiten bereik en is het niet-gebruik van regelingen onverminderd hoog. De overheid wacht nog op de burger die aanklopt, terwijl zij doorgaans heel goed weet wie voor regelingen in aanmerking komen.

We zien dat sommige organisaties en gemeenten burgers proactief benaderen. Bijvoorbeeld door ze gericht te informeren of een voorziening automatisch toe te kennen. Maar deze initiatieven zijn vaak nog beperkt in schaal, beperken zich tot één sector of worden langs elkaar heen ontwikkeld. Bovendien lopen instanties die proactief willen werken tegen barrières op, waaronder privacyregels.

Om echt tot een proactieve overheid te komen, zijn doorbraken nodig. Daarom publiceert de Nationale ombudsman tegelijk met dit jaarverslag de *Ombudsvisie proactieve overheid*. Hierin stellen wij dat proactieve dienstverlening geen vrijblijvende optie is, maar de norm. Een proactieve overheid kent voorzieningen waar mogelijk automatisch toe, beperkt de administratieve lasten voor burgers, werkt transparant en biedt zekerheid door het principe «toegekend is toegekend». Dat moet natuurlijk samengaan met goede waarborgen, ook op het gebied van privacy. Dit toekomstbeeld is haalbaar als de juiste stappen worden gezet: door te leren van goede voorbeelden en regie te pakken. Een behoorlijke overheid handelt proactief.

Het eerlijke verhaal vertellen

Van de overheid mag eerlijkheid worden verwacht. Juist op dat punt schiet bijvoorbeeld het ministerie van Defensie ernstig tekort bij de afhandeling van schadevergoedingen voor veteranen met psychisch of lichamelijk letsel. Ondanks aanbevelingen van de Veteranenombudsman in 2021 en 2025, ervaart de veteraan met letsel nog altijd geen eerlijk handelende overheid.

Veteranen die de vergoeding aanvragen, krijgen onvoldoende informatie en weten niet waar ze aan toe zijn. Velen zitten jarenlang vast in een ondoorzichtige procedure zonder uitzicht op afronding. Die onduidelijkheid veroorzaakt stress en voedt wantrouwen richting de overheid. Een regeling die rust en zekerheid moet bieden, veroorzaakt daarmee het tegenovergestelde.

Eerlijk zijn betekent in dit geval: samen aan tafel gaan, duidelijk maken wat wel en wat niet kan en vertellen waar iemand staat in het proces. Het traject kan voor veteranen een stuk minder belastend zijn als Defensie transparant is.

Behoorlijkheid als opdracht

Behoorlijk handelen vraagt elke dag inzet: aan de telefoon, aan de balie, bij het maken van beleid en bij ingrijpende politieke keuzes. Dat dit niet vanzelf gaat, blijkt uit de 25.000 klachten en signalen die wij in 2025 ontvingen.

Waar het misgaat tussen burger en overheid, trekken wij aan de bel. Zodat de overheid kan leren en verbeteren. Want de overheid hoort burgers, veteranen en kinderen behoorlijk te behandelen. Niet omdat wij dat zeggen, maar omdat de overheid dit zelf wil. Zoals het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tubbergen, dat na ons

rapport aangaf het vertrouwen te willen herstellen: *«door beter te luisteren, transparant te zijn en samen te werken aan oplossingen. Alleen samen kunnen we vooruit.»* Laten we doen wat nodig is.

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman,
Reinier van Zutphen

Kinderombudsman,
Margrite Kalverboer

substituut-ombudsman,
Linda Molenaar

LEESWIJZER

Dit jaarverslag begint met een korte terugblik op de boodschap die de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman centraal stelden in hun Jaarverslag 2024: Zet de burger centraal.

Hoofdstuk 1 gaat over het werk van de Nationale ombudsman in 2025, met onder meer een toelichting op de werkwijze en ontwikkelingen in 2025 en de feiten en cijfers over de verzoeken (klachten, vragen en signalen) die in 2025 zijn binnengekomen. Ook wordt hier ingegaan op de gesprekken met parlement en kabinet, behoorlijkheid, de Raadbaak voor professionals, de lokale ombudsfunctie, de onderzoeken en activiteiten in het kader van de Ombudsagenda, de activiteiten in Caribisch Nederland en de internationale activiteiten.

In hoofdstuk 2 komt het werk van de Kinderombudsman in 2025 aan bod en in hoofdstuk 3 dat van de Veteranenombudsman, met daarbij steeds de feiten en cijfers voor deze ombudsfuncties.

Hoofdstuk 4 gaat over de personeelscijfers van de organisatie en de nevenfuncties van de ombudsmannen, en geeft een overzicht van de klachten die we over ons werk ontvangen (interne klachten).

Een nadere uitwerking van de cijfers van de Nationale ombudsman is te vinden in de losse cijferbijlage.

In dit jaarverslag komen voorbeelden terug uit onze rapporten en interventies. Om redenen van privacy worden de mensen om wie het in deze cases gaat niet bij hun echte naam genoemd.

Alle in dit jaarverslag genoemde rapporten, brieven, nieuwsberichten en columns van de Nationale ombudsman en Veteranenombudsman zijn ook te vinden op de website nationaleombudsman.nl, net als de cijfers over ons werk. De publicaties van de Kinderombudsman staan op de website kinderombudsman.nl. In de digitale versie van dit jaarverslag zijn hyperlinks in de tekst opgenomen.

TERUGBLIK OP 2024

Zet de burger centraal

In ons jaarverslag over 2024 lieten we zien wat er gebeurt als de overheid onvoldoende uitgaat van het perspectief van de burger. Mensen lopen dan vast in een systeem dat wel belooft hen te helpen, maar in de praktijk toch vaak tekortschiet. Vooral burgers in kwetsbare situaties ervaren steeds weer hoe belangrijk het is dat de overheid oog heeft voor hun persoonlijke omstandigheden, en haar handelen daarop afstemt. Zij krijgen niet altijd de steun die zij nodig hebben en voelen zich geregeld niet gezien en gehoord door de overheid. Dat zou wel zo moeten zijn. We gaven het jaarverslag daarom de titel **«Zet de burger centraal»**.

We benadrukten in 2024 ook dat een rechtsstaat kwetsbaar is en zichzelf niet beschermt. Het is daarom in eerste aanleg aan de overheid om actief invulling te geven aan de bescherming van rechten van burgers en hun vertrouwen in die rechtsstaat te versterken. Toch zagen we dat politieke plannen en bestuurlijke ambities regelmatig veraf staan van uitvoerbaarheid. Er werden beloftes gedaan zonder dat duidelijk was hoe ze konden worden waargemaakt. Met als gevolg dat burgers te lang wachten op hulp, verder in de knel raken, en hun vertrouwen in de overheid verliezen.

We riepen in het jaarverslag de overheid daarom op om beter te luisteren. Naar burgers, naar uitvoeringsorganisaties en naar instanties die de rechtsstaat bewaken. Zij weten meestal als geen ander wat werkt en wat niet. Ze geven signalen af en adviseren vaak vroegtijdig als iets fout loopt of dreigt te gaan lopen. Die signalen en adviezen worden nog te vaak genegeerd of terzijde geschoven. Als die geluiden door de overheid niet serieus genoeg worden genomen, betaalt uiteindelijk de burger de prijs.

Tegelijkertijd zagen we in 2024 ook dat het anders kan. Er waren voorbeelden van overheidsorganisaties die hun fouten erkennen, in gesprek gaan met betrokkenen en werken aan herstel van vertrouwen. Dat vraagt om een andere houding: niet afwachten, maar actief contact met de burger zoeken. Niet ten koste van alles vasthouden aan regels en systemen, maar doen wat voor mensen nodig is. Die voorbeelden laten zien dat een behoorlijke overheid geen abstract ideaal is, maar door een betrokken en concrete manier van handelen werkelijkheid kan worden.

We constateerden verder dat de overheid nog onvoldoende handelt vanuit de vraag wat een burger mag verwachten. Het antwoord is helder: een overheid die grondrechten respecteert, oog heeft voor mensen en betrouwbaar is in haar handelen. Ook in 2024 stond het burgerperspectief daarom centraal in onze boodschap. Waar beleid en uitvoering niet uitgaan van de leefwereld van mensen en waar regels en protocollen soms zwaarder wegen dan begrip voor de situatie van burgers, daar ontstaan problemen. Juist dan is het nodig om het gesprek met burgers aan te gaan, naar hen te blijven luisteren en van hen te leren.

Ook in 2024 klopten duizenden burgers bij ons aan, omdat zij met hun problemen vastliepen of zich door de overheid niet behoorlijk behandeld voelden. We hebben hen (op weg) geholpen waar dat kon en we zijn daarbij het gesprek blijven voeren met overheden op alle niveaus. Daarbij deden we steeds dezelfde oproep: doe wat je belooft en zet de burger centraal. Gelijke behandeling is meer dan het simpelweg toepassen van dezelfde regels; het vraagt om bescherming voor iedereen. Zeker wanneer rechten onder druk staan.

Want uiteindelijk is dat waar het om gaat: een overheid die er is voor iedereen, juist als het schuurt. Een overheid die niet alleen spréékt over de rechtsstaat, maar die ook elke dag in de praktijk brengt.

1. 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 tijdig en begripvol met burgers en staat het perspectief van burgers hierbij voldoende voorop?

«Werken voor alle burgers vraagt om een overheid die niet afwacht maar vooruitkijkt. Die mensen niet laat verdwalen in een lokettenjungle, maar de aanwezige informatie benut om mensen actief te bereiken en te helpen. Nu gebeurt dat nog te weinig.»

Reinier van Zutphen

1.1. Missie en visie

De Nationale ombudsman helpt burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. We wijzen burgers de weg naar het juiste loket, we ondersteunen hen met het geven van antwoorden en praktische handvatten, en soms komen we tussenbeide. Als het nodig is, doen we onderzoek. Waar we zien dat de overheid burgers beter kan behandelen, dagen we overheden uit om anders te kijken naar hun dienstverlening en processen. Met als doel het voorkomen van vergelijkbare klachten in de toekomst. We zetten ons ervoor in dat het burgerperspectief is geborgd in alles wat de overheid in Europees en Caribisch Nederland doet. Ook zijn we een vraagbaak voor ambtenaren, medewerkers van uitvoeringsinstanties, intermediairs en andere professionals, zodat zij burgers met een hulpvraag beter kunnen helpen.

1.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burgers en overheid

De ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid leert van klachten, en geeft overheidsinstanties daarom zo veel mogelijk de kans om problemen eerst zelf op te lossen. Als de klachtbehandeling door de overheid niet naar tevredenheid van de burger is verlopen, kan de burger bij de ombudsman terecht. De klachten, signalen, vragen en overige contacten die bij ons binnenkomen noemen wij verzoeken.

Ontvangen verzoeken

In 2025 heeft de Nationale ombudsman in totaal 23.001 verzoeken van burgers ontvangen (24.962 in 2024 en 20.387 in 2023). Dit zijn klachten en signalen (16.896) en overige contacten, zoals vragen en meldingen (6.105). Al deze verzoeken komen telefonisch, via de mail, op WhatsApp en via het klachtenformulier op de website binnen.

Het aantal verzoeken met betrekking tot de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) was in 2025 onverminderd hoog, al was hier wel een lichte daling te zien. We kregen meer verzoeken over het COA en de politie. En we kregen minder verzoeken over het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Een overzicht van alle cijfers is te vinden in de cijferbijlage op onze website nationaleombudsman.nl.

Behandelde verzoeken

In 2025 heeft de Nationale ombudsman 22.780 (2024: 25.394) verzoeken behandeld, exclusief Woo- en AVG-verzoeken. Het aantal behandelde verzoeken is niet gelijk aan het aantal ontvangen verzoeken, omdat behandeling niet altijd in hetzelfde kalenderjaar wordt afgerond. In het overgrote deel (19.726) van deze verzoeken (2024: 21.988) bood de

Nationale ombudsman mensen een luisterend oor, voorzag hij hen van correcte informatie en verwees hij hen voor verdere hulp door naar de juiste (overheids)organisatie. In 1.063 (2024: 1.172) gevallen was een interventie nodig om tot een oplossing te komen. De ombudsman komt dan tussenbeide en vraagt de overheidsinstantie of er een oplossing mogelijk is. Acht verzoeken werden afgerond na bemiddeling tussen burger en overheid.

Ook schreef de ombudsman naar aanleiding van individuele zaken 483 brieven en 41 rapporten. In de brieven gaf hij – na beperkt onderzoek – een oordeel over het handelen van de overheid. In de rapporten kwam de ombudsman – na uitgebreider onderzoek – eveneens met een oordeel. Twee rapporten, «Openbaar lichaam Bonaire schoot tekort na melding illegale afgraving grond met diabaas» en «Doorbreek de stilte», gingen specifiek over Caribisch Nederland.

In 98 zaken werd de behandeling tijdens het onderzoek beëindigd, bijvoorbeeld omdat het probleem door de overheid werd opgelost, of omdat de indiener van de klacht om andere redenen geen prijs meer stelde op voortzetting van het onderzoek. In 1.361 zaken is de behandeling al vóór de start van het onderzoek beëindigd, omdat de indiener niet meer reageerde of geen nadere informatie verstrekte, of omdat het probleem inmiddels was opgelost.

Een uitgebreide specificatie van de behandelde verzoeken staat, uitgesplitst naar overheidsinstantie, in de cijferbijlage bij het jaarverslag 2025 op nationaleombudsman.nl.

Woo- en AVG-verzoeken

In 2025 heeft de Nationale ombudsman in totaal 70 verzoeken (67 in 2024) ontvangen op grond van de Wet open overheid (Woo). De ombudsman ontvangt verschillende soorten Woo-verzoeken: verzoeken om informatie die de individuele burger betreft en verzoeken om meer algemene informatie. 80 Procent van alle aanvragen zijn verzoeken voor het verstrekken van persoonlijke informatie die de individuele burger betreft. Besluiten hierover worden niet gepubliceerd.

De ombudsman ontvangt ook verzoeken op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit zijn verzoeken van burgers aan de Nationale ombudsman om de gegevens die wij over hen hebben in te zien, te verwijderen of te rectificeren. In 2025 ontving de ombudsman in totaal 22 AVG-verzoeken (22 in 2024): veertien inzageverzoeken, zes verzoeken tot verwijdering van gegevens en twee verzoeken tot rectificatie in verband met onjuiste persoonsgegevens.

Onderzoek uit eigen beweging

De ombudsman helpt niet alleen de burger op weg, maar zet ook in op verbetering van de dienstverlening door de overheid. Dit doet hij met een breed scala aan instrumenten. Een belangrijk instrument is het onderzoek uit eigen beweging. Zo'n onderzoek richt zich op structurele knelpunten tussen burger en overheid; op de achterliggende oorzaken van de problemen, niet alleen op individuele situaties. Vervolgens adviseert de ombudsman de overheid over de aanpak hiervan. In 2025 zijn uit eigen beweging zeven nieuwe onderzoeken gestart. Er werden geen onderzoeken uit eigen beweging afgerond.

Signaalbrieven

Signaalbrieven zijn brieven aan de overheid, waarin de Nationale ombudsman direct inspringt op signalen uit de actualiteit, waaruit blijkt dat burgers in de knel dreigen te komen. Hij uit in deze brieven zijn zorgen en roept de overheid veelal op om tot actie over te gaan. De Nationale ombudsman schreef in 2025 zeventien signaalbrieven (drie in 2024) om aandacht te vragen voor een bepaald onderwerp, met name aan een minister of staatssecretaris. Drie van die brieven schreef hij samen met de Kinderombudsman.

Advies en informatie

Naast het behandelen van verzoeken, het doen van onderzoek uit eigen beweging en het schrijven van signaalbrieven zette de Nationale ombudsman zich in 2025 ook op andere manieren in om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn er in 2025 32 (2024: 41) presentaties en workshops gegeven; veertien over professionele klachtbehandeling en achttien over aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. Ook is 113 keer advies uitgebracht aan overheidsorganisaties om hen te helpen hun klachtbehandeling verder te verbeteren.

Verder gaf de ombudsman 28 presentaties en 41 interviews om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van onze organisatie. De substituut-ombudsman gaf vier presentaties. Daarnaast maakte de ombudsman twee driedaagse provincietours door Noord-Brabant en Drenthe, en legde hij meerdere werkbezoeken af, bijvoorbeeld aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), dat boetes en schadevergoedingen int voor overheidsorganisaties. De substituut-ombudsman legde in het kader van haar kennismaking negen werkbezoeken af. Ook deed de Nationale ombudsman met een stand in Den Haag voor de eerste keer mee aan de Week van de Rechtsstaat. In die week laten verschillende (overheids)organisaties aan een breed publiek zien wie ze zijn en welke rol ze binnen onze rechtsstaat spelen.

De relatie met het parlement

De Nationale ombudsman is er primair voor burgers, maar heeft ook goed contact met het parlement. Hij informeert het parlement over de uitkomsten van zijn onderzoeken en over andere signalen uit de samenleving. Ook luistert hij naar de signalen die het parlement hem meegeeft.

De Nationale ombudsman sprak in 2025 met vaste commissies van de Tweede en Eerste Kamer over of naar aanleiding van een van zijn onderzoeken. Zo sprak hij samen met de substituut-ombudsman met de vaste Kamercommissie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het jaarverslag 2023 en het rapport «Herstel bieden: een vak apart» uit 2023. Dit rapport beschrijft hoe de overheid gedupeerden herstel biedt, en stelt dat overheidsorganisaties te weinig aandacht hebben voor de behoeften van gedupeerden.

Verder sprak de Nationale ombudsman samen met de Kinderombudsman met de Commissie voor Binnenlandse Zaken in de Eerste Kamer over het jaarverslag 2023, en nam hij deel aan een kennismakingsbijeenkomst van de Commissie voor Digitalisering in de Eerste Kamer. Hij sprak ook samen met de substituut-ombudsman en de Kinderombudsman in de Commissie voor Binnenlandse Zaken over het jaarverslag 2024.

In 2025 ontving de Nationale ombudsman twee kabinetsreacties, waarvan een op een notitie van de Nationale ombudsman over verbetervoorstellen voor de hersteloperatie toeslagen en een op het jaarverslag 2024. Ook werden direct naar aanleiding van een rapport of brief van de ombudsman één keer Kamervragen gesteld, en werd er in andere Kamervragen negen keer naar rapporten of brieven van de ombudsman verwezen. Verder gebeurde het vijf keer dat een bewindspersoon bij de beantwoording van Kamervragen de ombudsman noemde, terwijl de ombudsman niet in de vragen zelf werd genoemd. Tot slot werden er in 2025 vier moties ingediend waarin de ombudsman werd aangehaald. Twee hiervan werden aangenomen en twee werden verworpen.

Diverse onderzoeken en stukken van de ombudsman uit 2025 werden in Kamerstukken genoemd, zoals het rapport over de hersteloperatie toeslagen vanuit het perspectief van de ouders, de «Notitie verbetervoorstellen hersteloperatie» (zes Kamerstukken). De samen met de Kinderombudsman geschreven brandbrief over de voorgenomen asielwetgeving, de «Zorgenbrief asielmaatregelen», werd het vaakst aangehaald (twaalf Kamerstukken). Het jaarverslag 2024 «Zet de burger centraal» werd in vijf Kamerstukken genoemd. De brieven over de gebrekkige postbezorging («Bezorging overheidspost») en over het noodfonds energie («Heropenen tijdelijk noodfonds energie») kwamen beide in vier Kamerstukken voor.

Ook zagen we onderzoeken uit eerdere jaren terugkomen in de Kamerstukken van 2025. Het rapport «Herstel bieden, een vak apart», over schadeherstel door de overheid, werd opvallend vaak (negentien Kamerstukken) genoemd. Verder was er opnieuw aandacht voor de reflectie «Blind vertrouwen?», over CTER-registraties (Contraterrorisme, Extremisme en Radicalisering) van burgers (tien vermeldingen). Er was ook aandacht voor «Hoe eerder, hoe beter», over vroegsignalering door gemeenten (zeven keer). Tot slot werd «Sociale minima in de knel», over de ondergrens van sociale zekerheid, uit 2022 in zes Kamerstukken genoemd.

AB Rechtspraak Bestuursrecht

In *AB Rechtspraak Bestuursrecht* van Wolters Kluwer worden samenvattingen en annotaties van rapporten en gepubliceerde brieven van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman vermeld. Van de in 2025 gepubliceerde rapporten en brieven waren dat veertig samenvattingen. Daarnaast waren er vijf annotaties. Een annotatie ging over het rapport «Oost West, Thuis Best?» (2025/073), over een klacht over een huisbezoek door toezichthouders BRP en een boa. De Nationale ombudsman concludeerde dat er sprake was van een grove schending van het grondrecht huisrecht. Meer daarover staat onder 1.6.1.6. De annotator gaf zijn wetenschappelijke bespiegelingen daarover. Hij kon zich in het oordeel van de ombudsman vinden. Een andere annotatie ging over de brief van de Nationale ombudsman over zijn zorg over de overheidspostbezorging (2025/023). Deze annotatie paste in een reeks van annotaties over de zorg van met name rechterlijke instanties over de postbezorging.

De relatie met het kabinet, uitvoeringsorganisaties en lokale overheden

De Nationale ombudsman spreekt met burgers én met de overheid. Het is tenslotte niet alleen zijn doel om burgers op weg te helpen, maar ook om de overheid te helpen meer oog te hebben voor het perspectief van de burger, in alles wat zij doet. Het gaat dan om reguliere individuele gesprekken met kabinetsleden, met bestuurders van nationale en lokale

overheden en met bestuurders van uitvoeringsorganisaties over problemen en oplossingsrichtingen die de ombudsman ziet op basis van klachten, signalen en eigen onderzoek. Ook spraken de ombudsman en/of zijn medewerkers geregeld met maatschappelijke (belangen)organisaties, onder meer over de ervaringen van hun achterban of cliënten met overheden.

In 2025 sprak de Nationale ombudsman met diverse (demissionaire) kabinetsleden en met de minister-president. In deze gesprekken stelde hij belangrijke onderwerpen die burgers raken aan de orde. Eind november sprak de Nationale ombudsman ten behoeve van de kabinetsformatie met informateur Buma. In het nieuwe jaar volgde tijdens de formatie nog een gesprek met de onderhandelaars en de formateur, samen met de andere Hoge Colleges van Staat.

Nationale ombudsman online

De website en sociale media zijn voor de Nationale ombudsman belangrijke kanalen om in contact te staan met burgers en professionals en informatie met hen te delen. De ombudsman wordt digitaal door veel mensen gevonden. Hieronder een overzicht van het gebruik van onze website en sociale media in 2025, met tussen haakjes de aantallen voor 2024. Uit de cijfers blijkt dat het aantal volgers op sociale media is gestegen, maar dat het bezoek aan de website tegelijkertijd daalde. Dat is mogelijk te verklaren door de komst van AI-resultaten in zoekmachines als bijvoorbeeld Google. Daarin wordt veel online gevonden informatie direct gepresenteerd in het antwoord op de zoekvraag, met als gevolg dat er niet meer wordt doorgeklikt naar de bronpagina's.

Website

Website nationaleombudsman.nl in 2025:
- Aantal bezoekers: 475.234 (628.311)
- Paginaweergaven: 1.146.496 (1.759.160)

Top 3 best bezochte webpagina's (buiten de homepage):
- Klacht indienen: 63.576 paginaweergaven
- Mogen wij uw klacht behandelen: 60.116
- Vacatures Nationale ombudsman: 48.212

Webpagina's nationaleombudsman.nl/professionals in 2025:
- Paginaweergaven: 38.790 (82.655)

Top 3 best bezochte webpagina's professionals (buiten de homepage)
- Jaarverslagen: 1.812 paginaweergaven
- Publicaties: 1.508
- Artikel «Zorgvuldig omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend gedrag»: 1.255 weergaven

Volgers van de Nationale ombudsman op sociale media in 2025:
- X: 11.998 (11.998)[2]
- LinkedIn: 23.300 (20.833)
- Facebook: 9.815 (9.345)
- Instagram: 3.121 (2.592)
- YouTube: 487 (457)

[2] Sinds 1 juli 2025 is de Nationale ombudsman niet meer actief op X.

1.3. Ontwikkelingen bij de Nationale ombudsman

Bevoegdheid Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is er voor burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. Zijn bevoegdheid is daarbij beperkt tot gedragingen van bestuursorganen. Deze bestuursorganen besteden echter steeds vaker taken uit aan private partijen, bijvoorbeeld in het sociaal domein. Ook ontstaan er nieuwe verbanden waarin overheden samenwerken. Voor de burger is het daardoor lastig vast te stellen bij wie hij moet aankloppen als het misgaat.

In opdracht van de Tweede Kamer verkent het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) of de bevoegdheden van de Nationale ombudsman nog wel voldoen. Die verkenning gebeurt mede in het licht van de zogenaamde *Venice Prinicples*.[3] Deze stellen dat ombudsmannen bevoegd zouden moeten zijn over alle voorzieningen die te maken hebben met een overheidstaak van algemeen belang, ongeacht of zij door een orgaan van de overheid of een private partij worden uitgevoerd.

De Nationale ombudsman is betrokken bij deze verkenning. Hij deelt zijn inzichten over waar burgers tegenaanlopen en hoe het begrip «overheid» beter kan aansluiten bij het perspectief van burgers. Voor de ombudsman is het namelijk onwenselijk dat de overheid door uitbesteding van de uitvoering verplichtingen kan ontlopen die bij overheidsgedragingen horen, zoals de mogelijkheid om een klacht te laten beoordelen door een onafhankelijke ombudsman.

Eind juni 2025 informeerde de minister van BZK de Tweede Kamer over de voortgang.[4] In die Kamerbrief werd aangegeven dat er grond lijkt te zijn voor uitbreiding van de bevoegdheden, en dat wordt onderzocht hoe die kunnen worden gekoppeld aan publieke taken die worden uitgevoerd door private partijen. Het gaat daarbij om gebieden als bestaanszekerheid, opsporing en handhaving, en zorg en welzijn. De Nationale ombudsman juicht de gekozen richting toe en blijft betrokken bij het vervolg. Het voornemen is de verkenning in de loop van 2026 te publiceren.

Nieuwe inkleuring van behoorlijkheid

De Nationale ombudsman kijkt steeds of de overheid de burger centraal stelt in alles wat zij doet. Daarbij is de kernvraag: gedraagt de overheid zich behoorlijk?[5] In de loop van de tijd heeft de Nationale ombudsman behoorlijkheidsvereisten ontwikkeld, die zijn beschreven in de behoorlijkheidswijzer. De relatie tussen de burger en overheid verandert echter steeds. Daarom begon de Nationale ombudsman een aantal jaren geleden met een nieuwe inkleuring van de behoorlijkheidswijzer. Dat gebeurde in gesprek met de wetenschap,[6] klachtbehandelaars, andere ombudsmannen, overheidsprofessionals en medewerkers van de Nationale ombudsman. Er is gekeken of de vereisten nog voldoen aan de huidige verhouding tussen burger en overheid, maar er is ook besproken of de

---

[3] Deze zijn in 2019 opgesteld door de Venetiëcommissie van de Raad van Europa en heten voluit: *Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution.*

[4] Brief - Informeren TK over verkenning bevoegdheden Nationale ombudsman

[5] De opdracht om de behoorlijkheid van gedragingen van de overheid te beoordelen is vastgelegd in de wet: zie artikel 9:27 van de Awb.

[6] Paulien de Winter, Bert Marseille, Joachim Bekkering, Anne Bennenbroek, Christa Mulder, *Zorgvuldige procedures, eerlijke beslissingen en respectvolle bejegening: Een analyse van de toepassing van behoorlijkheidsnormen in de ombudsprudentie van de Nationale ombudsman*, Rijksuniversiteit Groningen: 2021

behoorlijkheidswijzer voldoende bruikbaar is voor de overheid zelf. Behoorlijkheid is namelijk veel meer dan alleen een toetsingskader van de Nationale ombudsman voor individuele klachten; het is een manier om als overheid vanuit het burgerperspectief te werken. In een ideale situatie wordt er al behoorlijk gehandeld vóór er een klacht ontstaat. Daarvoor is het nodig dat behoorlijkheid binnen de overheid voldoende leeft, en dat de behoorlijkheidswijzer genoeg duidelijkheid geeft over wat een behoorlijke overheid betekent voor de dienstverlening en de beoordeling van klachten.

Dit proces is eind 2025 afgerond, en de ombudsman lanceerde de nieuwe behoorlijkheidswijzer in januari 2026. Een nieuwe online wijzer maakt het voor klachtbehandelaars makkelijker om klachten over de dienstverlening van de overheid te toetsen aan de vereisten. Een checklist helpt te bepalen welke vereisten in een bepaalde situatie het meest relevant zijn. Ook worden de behoorlijkheidsvereisten waar nodig aangepast, uitgebreider toegelicht en geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk van de Nationale ombudsman, om zo in de praktijk meer handelingsperspectieven te bieden.[7] Er zijn nieuwe kernwaarden geformuleerd om het gesprek over wat behoorlijk handelen inhoudt op gang te brengen. Met de nieuwe online omgeving is daarnaast de basis gelegd voor behoorlijkheid als «levend» waardenkader. Zo kunnen nieuwe voorbeelden worden toegevoegd en kan er op nieuwe ontwikkelingen worden ingespeeld. Nog belangrijker is dat het gesprek over behoorlijkheid gevoerd blijft worden. Dat zal de ombudsman ook in 2026 blijven doen.

Meerjarenstrategie 2027–2029

De organisatie werkt aan één overkoepelende koers voor de komende jaren: de Meerjarenstrategie 2027–2029. Die beschrijft waar de organisatie voor staat, waar de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman naartoe willen en welke resultaten daarbij horen. De Meerjarenstrategie geeft richting aan de koers van de organisatie voor de komende drie jaar. Ze helpt keuzes te maken, prioriteiten te stellen en samen met collega's en anderen te werken aan impactvolle oplossingen voor burgers, kinderen en veteranen. Er is de afgelopen tijd in de organisatie nagedacht over wat we op ons af zien komen en wat dit betekent voor wat voor organisatie we willen zijn. Dit moet in het najaar van 2026 leiden tot de eerste Meerjarenstrategie.

Gezamenlijk advies Hoge Colleges van Staat «Naar een realistische overheid»

Op 1 december hielden de Nationale ombudsman, de Raad van State en de Algemene Rekenkamer het symposium «Naar een realistische overheid». In 2024 kondigden de Hoge Colleges van Staat aan de inzichten over het functioneren van de rechtsstaat vaker te zullen bundelen.[8] Dit symposium was daar een uiting van. Op het symposium bespraken vertegenwoordigers van uitvoering, wetenschap, bestuur en maatschappelijk middenveld bevindingen en observaties van de Nationale ombudsman, de Raad van State en de Algemene Rekenkamer. Er werd vastgesteld dat Nederland voor grote uitdagingen staat. Dat vraagt om een daadkrachtige overheid, die goed samenwerkt, luistert en durft te leren. Daarbij hoort ook tegenspraak vanuit het parlement en de Hoge

---

[7] Zie voor alle wijzigingen: De behoorlijkheidswijzer is vernieuwd | Nationale ombudsman Zie ook: M.H. Ippel, «De Nationale ombudsman presenteert de nieuwe behoorlijkheidswijzer», *Tijdschrift voor Klachtrecht* 2026/1.

[8] Algemene Rekenkamer, Nationale ombudsman, Raad van State, Gespreksnotitie ten behoeve van een bijeenkomst met informateurs en onderhandelaars, 28 maart 2024, p. 4.

Colleges van Staat. Beleidsmakers, uitvoerders en overheden moeten elkaar meer betrekken en beter naar elkaar luisteren. Zo ontstaan plannen die werken in de praktijk en die passen bij het dagelijks leven van burgers.

De inzichten die op het symposium werden gedeeld, zijn meegenomen in een gezamenlijke notitie waarin de Hoge Colleges van Staat hun visie gaven op een realistische overheid, en concrete aanbevelingen deden om daartoe te komen. De aanbevelingen hielden onder meer in dat de overheid duidelijke en haalbare doelen moet stellen, en eerlijk moet zijn over wat wel en niet kan. Ook adviseerden de Hoge Colleges van Staat dat de wet- en regelgeving eenvoudiger moet worden. De overheid moet verder vooraf laten zien welke keuzes nodig zijn, wat die kosten en wat de gevolgen ervan zijn. Ook moet duidelijk zijn of maatregelen echt werken en geen nieuwe problemen veroorzaken. Uitvoeringsorganisaties en gemeenten moeten vanaf het begin meedenken, zodat mogelijke problemen in een eerder stadium kunnen worden herkend en voorkomen.

In januari 2026 hebben de president van de Algemene Rekenkamer, de Nationale ombudsman en de vicepresident van de Raad van State deze notitie en de daaruit volgende aanbevelingen in het kader van de kabinetsformatie op uitnodiging toegelicht aan de partijleiders van D66, VVD en CDA.

1.4. Lokale ombudsman

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman van alle provincies en waterschappen, en in 2025 van 284 van de 342 gemeenten (83%) en het overgrote deel van gemeenschappelijke regelingen.[9] In januari 2025 sloten de gemeenten Doesburg en Rozendaal aan bij de Nationale ombudsman. De gemeenten Alkmaar, Nijmegen en Utrecht begonnen met een eigen lokale ombudsfunctie.

Van de 23.001 verzoeken (klachten, signalen en vragen) die de Nationale ombudsman in 2025 ontving, hadden er 5.572 betrekking op decentrale overheden. In 2024 waren dat er 6.271 op een totaal van 24.269. Net als in 2024 gingen deze verzoeken vooral over gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

De Nationale ombudsman als lokale ombudsman

Het is de ambitie van de Nationale ombudsman om ook als lokale ombudsman zichtbaar te zijn in gemeenten, en voor burgers toegankelijk en dichtbij te zijn. Met deze ambitie trok de Nationale ombudsman in 2025 geregeld het land in voor werkbezoeken. Hij en zijn medewerkers verdiepten zich in regionale en lokale thema's. Zo gingen zij bij een werkbezoek aan Zeeland in gesprek over buurtteams, jeugdwerk, haven- en grenscontroles, de zorg, bescherming tegen het water en grensoverschrijdende economische samenwerking. Zij spraken er ook met burgers om te horen wat er bij hen speelt en waar zowel burgers als lokale overheden in de praktijk tegenaan lopen.

De ombudsman bracht in 2025 uitgebreide bezoeken aan de provincies Noord-Brabant en Drenthe, samen met de Kinderombudsman en medewerkers. Ze gingen gedurende drie dagen per provincie in een reeks bezoeken langs bij tal van verschillende organisaties en instellingen. Zij spraken onder meer met veteranen over wat een inloophuis voor hen

[9] Gemeenschappelijke regelingen die zijn ingesteld op grond van de Wet gemeenschappelijke regelingen zijn verplicht om de regeling aan te melden bij het Register van Overheidsorganisaties. Op dit moment staan 437 gemeenschappelijke regelingen in dit register geregistreerd.

betekent, met boeren over de regelgeving waarmee zij te maken hebben en met ervaringsdeskundigen over het doorbreken van armoede. De Kinderombudsman bezocht een Justitiële Jeugdinrichting en een crisisopvang voor gezinnen die tijdelijk zonder huis zitten. Inwoners van de gemeenten Helmond, Bergen op Zoom, Assen en Emmen gingen tijdens de weekmarkt persoonlijk in gesprek met de Nationale ombudsman en medewerkers.

Professionele klachtbehandeling

De laatste jaren is de focus van de ombudsman verschoven van achteraf oordelen naar het proactief ondersteunen van gemeenten en andere bestuursorganen, zoals politie, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen, bij het verbeteren van hun eerstelijns klachtbehandeling. Die aanpak heet «Van genezen naar voorkomen». Medewerkers van de ombudsman onderhielden hierover contacten met gemeenten en andere bestuursorganen en fungeerden als aanspreekpunt voor vragen en als sparringpartner.

Specifiek voor klachtbehandelaars organiseerde de Nationale ombudsman in 2025 op lokaal niveau workshops of gesprekken over professionele klachtbehandeling en het zorgvuldig begrenzen van aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. Dat gebeurde zowel per mail, telefonisch en digitaal via de Raadbaak, een online community voor professionals, als fysiek op verschillende plekken in het land.

1.5. Aandacht voor professionals en de Raadbaak

Voor de Nationale ombudsman is het belangrijk om een goede relatie te hebben met professionals en intermediairs die direct of indirect in contact staan met burgers in de knel. Denk aan schuldhulpverleners, huisartsen, mediators, juristen en andere hulpverlenende professionals bij (semi-) overheden. Zo kunnen we signalen opvangen, met elkaar ervaringen uitwisselen en van elkaar leren.

Die functies komen bij elkaar in de Raadbaak – een door de ombudsman gefaciliteerde en beheerde online community. Hier komen medewerkers van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman, Veteranenombudsman en professionals en intermediairs samen. 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 bovendien mogelijke knelpunten die tot verder onderzoek kunnen leiden. Bij de Raadbaak waren in 2025 1.100 professionals aangesloten.

In 2025 zijn via de Raadbaak diverse online en fysieke bijeenkomsten voor professionals tot stand gekomen, over uiteenlopende inhoudelijke thema's. Zo wisselden professionals ervaringen uit over problemen waar ze in hun werk tegenaan lopen, en deelden ze met elkaar hoe ze die kunnen oplossen. Verder zijn er trainingen over klachtbehandeling gegeven en bijeenkomsten over een betere samenwerking tussen professionals en de Nationale ombudsman gehouden.

Professionals kunnen niet alleen terecht bij de Raadbaak. Op www.nationaleombudsman.nl/professionals is er voor hen ook een speciale pagina met vakinformatie. Ze kunnen zich hier aanmelden om van de meest recente publicaties op de hoogte te blijven. Ook vinden ze er informatie over workshops op het gebied van professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag.

Daarnaast is er voor bijvoorbeeld klachtbehandelaars van overheidsorganisaties, wijkagenten en raadslieden de Raadgeverstelefoon. Via dit telefoonnummer kunnen zij voor vragen, verzoeken om advies en voor het doorgeven van signalen in contact komen met klachtonderzoekers bij de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman. In 2025 werd de Raadgeverstelefoon 460 keer gebeld.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Raadgeverstelefoon adviseert gemeente over klachtindiener

Een gemeente vraagt advies over een burger die een klacht heeft en die steeds op het laatste moment zijn afspraak om te worden gehoord afzegt. De gemeente belt daarvoor met de Raadgeverstelefoon, en krijgt een collega van het team Klachtbehandeling aan de lijn. De gemeente besluit op basis van dat gesprek om de klachtindiener nog een keer uit te nodigen. In die schriftelijke uitnodiging meldt de gemeente ook dat hij zijn verhaal op papier mag zetten, als hij dat liever doet dan het persoonlijk komen vertellen.

De Nationale ombudsman vindt dit een goede oplossing om te proberen de klachtindiener alsnog te horen. Wij wijzen daarnaast op een regel uit de Algemene wet bestuursrecht (Artikel 9:10). Daarin staat dat een gemeente mag besluiten een klachtindiener niet meer te horen, als die niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord. De gemeente is blij met deze duidelijke uitleg.

1.6. Ombudsagenda

De Nationale ombudsman is er om burgers te helpen als het misgaat. En om overheidsorganisaties uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging. Dit is onderzoek dat zich richt op structurele knelpunten tussen burger en (overheids-)organisaties en op de achterliggende oorzaken van de problemen. Vervolgens adviseert de ombudsman de overheid en andere organisaties over de aanpak hiervan.

Onderzoek uit eigen beweging beginnen we onder meer naar aanleiding van opvallend veel klachten over een bepaald onderwerp. Ook kunnen specifieke signalen uit de media of van maatschappelijke organisaties een reden voor onderzoek zijn. Op onze Ombudsagenda staan onderwerpen waaraan de ombudsmannen uit eigen beweging aandacht willen geven. In 2025 omvatte de agenda vijf thema's: fundamentele rechten, armoede, participatie en invloed, toegang tot voorzieningen en leefbaarheid. In deze paragraaf presenteren we de in 2025 door de Nationale ombudsman gepubliceerde onderzoeken en brieven op deze thema's.

Ook gaan we in op de voortgang die is geboekt bij onderzoeken die we al eerder opleverden en waarvan het onderwerp nog steeds actueel is. We monitoren of er naar aanleiding van onze conclusies en aanbevelingen in een rapport voldoende voortgang is geboekt, en beginnen bijvoorbeeld een verkenning als dat niet zo is en actie nodig blijkt. Een voorbeeld is het onderzoek over schulden: in 2025 zijn we een verkenning begonnen om te kijken of op dit gebied nieuw onderzoek nodig is, nadat we er in 2013 al over publiceerden in «In het krijt bij de overheid» en in 2019 in «Invorderen vanuit het burgerperspectief».

1.6.1. Fundamentele rechten

Iedereen heeft fundamentele rechten. Deze rechten beschermen burgers van alle leeftijden en achtergronden. De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman controleren of de overheid deze rechten respecteert, beschermt en, indien nodig, concreet maakt. In 2025 kwam de Nationale ombudsman verschillende keren in actie om problemen bij de naleving van fundamentele rechten van burgers te signaleren en adviezen te geven over hoe het beter kan. Huisvesting, de rechten van asielzoekers en het functioneren van de rechtsstaat kregen speciale aandacht van de ombudsman.

1.6.1.1. Dak- en thuisloosheid onder volwassenen en kinderen

Het aantal volwassenen en kinderen dat dak- of thuisloos is, stijgt elk jaar. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vroegen in 2019 en in 2024 al om aandacht voor de urgentie van huisvestings- en dakloosheidsproblematiek. De groeiende dak- en thuisloosheid was voor ons reden om in 2025 te verkennen wat de huidige stand van zaken is rondom het oplossen van dit probleem. De verkenning bestond uit literatuuronderzoek, een analyse van de klachten die we als Nationale ombudsman en Kinderombudsman hebben ontvangen en gesprekken met betrokken organisaties. Op basis hiervan concludeerden de ombudsmannen dat zij in 2026 verdere stappen gaan zetten op dit onderwerp.

1.6.1.2. Standplaatsen voor woonwagenbewoners

Tussen 2017 en 2023 vroeg de Nationale ombudsman meerdere keren op verschillende manieren aandacht voor de problematiek rondom standplaatsen voor woonwagenbewoners. Gemeenten zouden actief proberen het aantal standplaatsen af te bouwen of zouden juist géén woonwagenbeleid voeren, met onzekerheid voor bewoners als gevolg. Omdat die problematiek nog altijd bestaat, deden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen een verkennend onderzoek naar de positie van woonwagenbewoners en hun kinderen. Eerder onderzoek onder woonwagenbewoners richtte zich op de problemen rond het standplaatsenbeleid. Hoewel de Nationale ombudsman daar enige verbetering in zag, werd ook duidelijk dat de problemen nog niet zijn opgelost.

Dat riep bij de Nationale ombudsman onder meer de vraag op wat de onderliggende oorzaak is van het uitblijven van een oplossing voor het standplaatsenprobleem. Het vermoeden speelde dat discriminatie van de groep bewoners een rol speelt. Ook werd de vraag gesteld wat dit voor kinderen in deze doelgroep betekent. Om die redenen voerden de Nationale ombudsman en Kinderombudsman in 2025 samen een verkenning uit naar discriminatie van woonwagenbewoners. Die verkenning bestond uit deskresearch en gesprekken met organisaties die zich inzetten voor de belangen van woonwagenbewoners. Op basis van deze verkenning concludeerden de Nationale ombudsman en Kinderombudsman dat zij zich verder willen inzetten voor deze doelgroep. Dit krijgt in 2026 concreet vorm.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Boa's handelen behoorlijk bij controle, maar klacht wordt niet goed behandeld

Een man maakt een wandeling door een natuurgebied. Tijdens die wandeling wordt hij gecontroleerd door een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) van Natuurmonumenten. De controle loopt uit op een aanhouding waarbij boa's pepperspray gebruiken.

De man doet zijn verhaal bij Natuurmonumenten, maar vindt daar geen gehoor. Vervolgens neemt hij contact op met de Nationale ombudsman. Hij klaagt over het feit dat de boa van Natuurmonumenten zijn identiteitsbewijs vroeg en over het geweld dat de boa's bij zijn aanhouding hebben gebruikt. En tot slot over de manier waarop Natuurmonumenten zijn klacht heeft behandeld.

De Nationale ombudsman oordeelt na onderzoek dat de klachten over het vorderen van het identiteitsbewijs, de aanhouding en het geweldgebruik niet gegrond zijn. De boa constateerde dat de man met een loslopende hond liep waar dat niet mocht. Hij wilde de man een waarschuwing geven en moest daarvoor zijn identiteit vaststellen. De ombudsman stelt vast dat de man ook na verschillende vorderingen van de boa weigerde om zijn identiteitsbewijs te tonen. Daarmee rees de verdenking (op heterdaad) dat de man zich schuldig maakte aan het niet voldoen aan de verplichting om zijn identiteitsbewijs te tonen. De ombudsman begrijpt waarom de boa besloot de man daarvoor aan te houden. Daarin weegt de ombudsman mee dat de man verschillende kansen had om zijn identiteitsbewijs te tonen.

De man is verschillende keren gewaarschuwd. Hij zwaaide met een stok waardoor de boa's zich bedreigd voelden en het nodig vonden om pepperspray in te zetten. De inzet van de pepperspray vindt de ombudsman onder deze omstandigheden niet onevenredig.

De ombudsman vindt de klacht over de klachtbehandeling wél gegrond. Natuurmonumenten had persoonlijk contact met de man moeten opnemen. Ook kon de man ten onrechte niet reageren op de verzamelde informatie van Natuurmonumenten (hoor en wederhoor).

1.6.1.3. Datalek bevolkingsonderzoek Nederland

In de zomer van 2025 vond bij een laboratorium dat onderzoek deed voor Bevolkingsonderzoek Nederland (BVO-NL) een datahack plaats. Vooral vrouwen die meededen aan het bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker waren hiervan de dupe. BVO-NL informeerde de benadeelden in augustus 2025 met een brief over het incident. In diezelfde maand ontving de Nationale ombudsman meerdere klachten en meldingen van benadeelden. Zij voelden zich zenuwachtig, onzeker, bang en boos over de inhoud van de brief, en bleven achter met vragen. Hierop riep de ombudsman de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in een brief van 2 september 2025 op om zijn rol te pakken en de informatievoorziening snel te verbeteren. Burgers moeten namelijk goed worden geïnformeerd over datalekken bij gegevensverwerking door de overheid.

«Door beter te luisteren en burgers op een actieve manier te benaderen en te betrekken, kan de overheid effectievere en meer empathische hersteltrajecten opzetten. Dit is essentieel voor het herstellen van

vertrouwen en het bieden van de juiste ondersteuning aan degenen die dat nodig hebben. En dat is zeker belangrijk, nu het om zo'n belangrijk en levensreddend bevolkingsonderzoek gaat.»

Reinier van Zutphen

De minister kreeg het advies om rekening te houden met de behoeften van benadeelden en duidelijk te zijn over de maatregelen die hij zélf neemt om hun persoonsgegevens te beschermen en risico op fraude te voorkomen. Tot slot vroegen we de minister om lering te trekken uit deze gebeurtenis, zodat vergelijkbare lekken in de toekomst worden voorkomen. In november 2025 beantwoordde de staatssecretaris van Jeugd, Preventie en Sport vragen van de Tweede Kamer over dit onderwerp. Daarin liet zij weten dat de brief van de Nationale ombudsman direct was doorgestuurd naar BVO-NL, met de opdracht om de adviezen mee te nemen.

Op 15 december 2025 berichtte de staatssecretaris de Nationale ombudsman dat een groot deel van zijn adviezen inmiddels was opgevolgd. De getroffen vrouwen hadden bovendien excuses gekregen. Ook was extra aandacht besteed aan de begrijpelijkheid van de brieven, en had BVO-NL duidelijker laten weten wat het wel en niet over het datalek wist. Tot slot stond in de brieven nadrukkelijk wat gedupeerden zelf kunnen doen om fraude tegen te gaan. De staatssecretaris liet verder weten lering te hebben getrokken uit deze gebeurtenis.

1.6.1.4. Inbreng voor debat over Staat van de Rechtsstaat

De Nationale ombudsman leverde op verzoek van de commissie voor Justitie en Veiligheid van de Eerste Kamer een schriftelijke bijdrage ter voorbereiding op het debat over de Staat van de Rechtsstaat. Dit debat stond gepland voor 3 juni 2025, maar ging vanwege de val van het kabinet niet door. De Nationale ombudsman schreef in de bijdrage dat nieuwe wetten vooraf beter moeten worden getoetst, om fouten, zoals die bijvoorbeeld in de toeslagenaffaire zijn gemaakt, te voorkomen. De Eerste Kamer speelt hierin een belangrijke rol. De Nationale ombudsman wees erop dat nieuwe wetten, zoals de Asielnoodmaatregelenwet en de Wet invoering tweestatusstelsel, kunnen zorgen voor onrechtvaardige overheidsbeslissingen. Deze nieuwe maatregelen zorgen voor extra druk op de IND en de rechtspraak. Dit vergroot de problemen in de asielopvang en verlengt wachttijden.

In de bijdrage waarschuwde de ombudsman verder voor het gevaar dat de overheid de behoefte van de burger te weinig centraal stelt in hersteltrajecten, zoals bij de toeslagenaffaire en de aardbevingsschade in Groningen. Ook leert de overheid niet van eerdere ervaringen. Als de overheid tekortschiet in hersteltrajecten, brokkelt het vertrouwen van de burger verder af. Tot slot benadrukte de ombudsman het belang van het demonstratierecht in de democratische rechtsstaat. De boodschap van de Nationale ombudsman was dat in het handelen van de overheid het faciliteren en beschermen van demonstraties voorop moet staan.

1.6.1.5. Gevolgen van nieuwe asielmaatregelen

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman stelden in maart 2025 in een brandbrief dat de Asielnoodmaatregelenwet en de Wet invoering tweestatusstelsel van de minister van Asiel en Migratie getuigen van onbehoorlijk bestuur en in strijd zijn met kinderrechten. De ombudsmannen wezen vóór de behandeling van de wetsvoorstellen in de Tweede Kamer op de gevolgen van deze maatregelen voor de hele samenleving.

Met de wetsvoorstellen komt er een einde aan de asielvergunning voor onbepaalde tijd. Pleegkinderen en ongehuwde partners hebben ook geen recht meer op gezinshereniging, en het tweestatusstelsel wordt opnieuw ingevoerd.

«Zowel Groningen als de toeslagenaffaire leert ons dat onbehoorlijk handelen van de overheid meer burgers raakt dan alleen de mensen die rechtstreeks getroffen worden. Laat de asielmaatregelen niet het volgende schoolvoorbeeld worden van onbehoorlijk bestuur.»

Reinier van Zutphen

De Nationale ombudsman kreeg – en krijgt – veel klachten over de behandelduur van asielaanvragen. In 2023 ging het om ruim 1.000 klachten over de IND en in 2024 om ruim 1.600 klachten. In 2025 betrof het circa 1.400 klachten, maar dat aantal was ten tijde van het schrijven van de brandbrief nog niet bekend. Door de invoering van deze wetten neemt de behandelduur naar verwachting nog verder toe. De ombudsman schreef van de overheid voortvarendheid te verwachten, en voorzag een buitengewoon grote toename van het aantal klachten als resultaat van nog langere doorlooptijden. De implementatie van de maatregelen uit het Europese Asiel- en Migratiepact betekent al een hoge belasting voor de IND en de rechtspraak. Daar komt het effect van deze wetten nog bovenop. De opvang staat al langer onder druk. Bij nog langere wachttijden verblijven mensen nog langer in de opvang en verslechtert de situatie verder.

De Kinderombudsman maakt zich grote zorgen over de ontwikkeling en toekomst van kinderen die in Nederland in een asielprocedure zitten. De Kinderombudsman heeft een instrument ontwikkeld om te toetsen of bij nieuwe wetgeving rekening is gehouden met de rechten van kinderen: de Kinderrechtentoets. De twee voorgestelde nieuwe asielwetten doorstaan deze Kinderrechtentoets niet.

De nieuwe wetten laten asielzoekers niet alleen onwenselijk lang wachten, ze ontnemen volwassenen en kinderen die uiteindelijk in Nederland mogen blijven bovendien een goede start in onze samenleving. Daarnaast vrezen de ombudsmannen dat de medewerkers van de IND en het COA, die al onder grote druk werken, nog eens extra worden belast met een onuitvoerbare taak.

1.6.1.6. Onevenredige hardheden in beleid, wetgeving en uitvoering

Het kabinet-Schoof besloot in zijn regeerprogramma prioriteit te geven aan de aanpak van onevenredige hardheden in beleid, wetgeving en uitvoering. Als coördinerend bewindspersoon vroeg de minister van BZK de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman welke hardheden zij in hun werk tegenkomen die burgers in de problemen brengen. Burgers worden in zulke situaties onbedoeld hard geraakt, omdat er bij het maken en toepassen van wetten en beleid te weinig is nagedacht over wat zij in de praktijk voor burgers betekenen.

In hun brief aan de minister beschreven de ombudsmannen twaalf hardheden die voor veel burgers en kinderen tot schrijnende situaties leiden, en waarvoor zij al vaker aandacht hebben gevraagd. Het gaat dan om zaken als de inschrijvingsproblematiek bij de Basisregistratie Personen (BRP), de knelpunten waar sociale minima tegenaan lopen, de armoedeproblematiek in Caribisch Nederland, het vastlopen van de asielketen, het ontbreken van toegang tot onderwijs en de grote problemen in de jeugdzorg.

Een rode draad is dat de problemen voortkomen uit de manier waarop wetgeving wordt uitgevoerd. Daarnaast is er de reflex om knelpunten op te lossen door extra regels, in plaats van de regelgeving juist minder ingewikkeld te maken. De ombudsmannen benadrukten dat de geschetse hardheden en knelpunten al langer bekend zijn en dat er al veel onderzoek naar is gedaan. Zij riepen in hun reactie het kabinet op de burger nu echt centraal te stellen, zodat wetten, regels en uitvoering niet langer leiden tot onevenredige hardheden.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Politie motiveert onvoldoende dat zij klacht niet hoeft te behandelen

Een man vraagt bij zijn woongemeente een overzicht gegevensverstrekkingen uit de Basisregistratie Personen (BRP) op. Dat overzicht laat zien aan welke overheidsorganisaties zijn BRP-gegevens zijn verstrekt. Uit het overzicht blijkt dat de politie de afgelopen jaren honderden keren zijn BRP-gegevens heeft opgevraagd. De man dient hierover een klacht in bij de politie. Hij klaagt over het hoge aantal verzoeken en over welke gegevens de politie daarbij heeft opgevraagd. In de meeste gevallen vroeg de politie niet alleen zijn adresgegevens op, maar bijvoorbeeld ook gegevens over zijn ouders die inmiddels zijn overleden en over kinderen die hij niet heeft.

De politie weigert de klacht van de man te behandelen. Daarvoor wordt als uitleg gegeven dat de klacht niet gaat over een concrete gedraging van een politiemedewerker en dat de BRP-gegevens automatisch zijn opgevraagd door de politiesystemen. Hierover klaagt de man bij de Nationale ombudsman. Hij heeft de indruk dat de politie er alles aan doet om maar niets over de inhoud van zijn klacht te hoeven zeggen. Dit stoort hem ook omdat de politie zijn BRP-gegevens opvroeg op dagen dat hij betrokken was bij de organisatie van demonstraties die keurig waren verlopen. Dit komt op de man over als het criminaliseren van demonstranten.

De Nationale ombudsman vindt de klacht over het gebrek aan klachtbehandeling door de politie gegrond. Tijdens het onderzoek wordt duidelijk dat de klacht van de man wél gaat over concrete gedragingen van politiemedewerkers, waarop de politie zegt dat ze de klacht om een andere reden niet in behandeling kan nemen. De klacht volledig behandelen zou de politie te veel belasten. Maar ook daarvoor geeft de politie geen goede uitleg.

De gang van zaken geeft de indruk dat de politie vooral op zoek is naar redenen om de klacht niet te behandelen. Terwijl de politie juist had moeten kijken naar wat er wél mogelijk is en hoe van de klacht van de man kan worden geleerd. Dat heeft de politie niet gedaan.

De man heeft inmiddels niet meer het vertrouwen dat de politie alsnog naar behoren zal reageren en besluit de zaak te laten rusten. De Nationale ombudsman vraagt de aandacht van de Autoriteit Persoonsgegevens voor dit rapport. Uit de verkregen informatie over de werking van de politiesystemen blijkt dat die systemen niet voldoen aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld.

Oost west, thuis Best?

Een inwoonster van de gemeente Best huurt een woning van een woningstichting. Op een dag melden drie toezichthouders BRP en een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) zich bij haar voor een huisbezoek. De boa is in uniform en draagt een vuurwapen. Volgens de toezichthouders is niet duidelijk wie er op het adres woont. De vrouw zegt dat zij er alleen woont, en dat haar vriend wel eens bij haar logeert. Ze wil niet dat de toezichthouders binnenkomen, maar die doen dat tegen haar zin in toch.

De vrouw moet daarop het formulier *informed consent* (instemming) ondertekenen. Daarna wordt de woning doorzocht. De vrouw is ontdaan. Ze vindt het huisbezoek buiten proportie en in strijd met wet- en regelgeving. Ze dient een klacht in bij de gemeente. Die verklaart de klacht ongegrond. Volgens de gemeente is er in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving gehandeld. De vrouw legt haar klacht vervolgens voor aan de Nationale ombudsman.

Die opent een onderzoek en stelt vragen aan de gemeente. Best laat de ombudsman weten de klacht van de vrouw nog steeds ongegrond te vinden. De woningstichting vermoedde woonfraude (samenwonen), waarop de gemeente een onderzoek naar de juistheid van de adresgegevens in de BRP was begonnen. De ombudsman vindt echter dat er in dit geval geen wettelijke grondslag was om op basis van de Wet BRP een adresonderzoek in te stellen.

Het doel van de Wet BRP is dat persoonsgegevens zo betrouwbaar mogelijk zijn voor organisaties. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente geen twijfel had over de inschrijving in de BRP en de verblijfplaats van de vrouw; het onderzoek was gericht op het achterhalen van de verblijfplaats van haar vriend. De Wet BRP biedt daar echter geen grondslag voor. Het adresonderzoek was daarom in strijd met het doel van die wet. Er was daarmee ook geen rechtsgeldige reden voor het huisbezoek. De klacht is alleen daarom al gegrond.

De ombudsman vindt verder dat de gemeente een ernstige inbreuk maakte op het huisrecht van de vrouw. Ze weigerde de toezicht-houders de toegang, maar een van hen zette een voet tussen de deur, waarna de woning alsnog werd binnengetreden en doorzocht. De ombudsman vindt die handelwijze zeer slecht. Dat de vrouw vervolgens een *informed consent*-formulier tekende, is volgens de ombudsman onvoldoende toestemming om de woning te doorzoeken.

De toezichthouders hadden een machtiging tot binnentreden. De ombudsman oordeelt dat de gemeente die ten onrechte heeft afgegeven. Dat gebeurde volgens Best op grond van de Algemene wet bestuursrecht, de Algemene wet op het binnentreden en de Grondwet. Op basis van die wetten kon de machtiging echter niet worden gegeven. Ook de Wet BRP biedt die mogelijkheid niet. De machtiging had dus nooit mogen worden afgegeven en gebruikt.

De ombudsman oordeelt dat het optreden van de toezichthouders niet juist en daarmee onbehoorlijk was. Er was sprake van een grove schending van het huisrecht. De ombudsman ziet niet in waarom drie toezichthouders en een gewapende boa werden ingezet. Hij

vindt het ernstig dat de gemeente bleef volhouden dat zij volgens de regels handelde, en geen oog had voor de impact van haar handelen op de vrouw. Burgers mogen erop rekenen dat de overheid grondrechten respecteert en handelt in overeenstemming met de wet. De gemeente heeft het wat dat betreft tegenover de vrouw laten afweten.

1.6.1.7. Opvanglocaties voor Oekraïners

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman sloegen in december 2025 alarm in een brief aan de minister van Asiel en Migratie en alle gemeenten over de situatie in de opvanglocaties voor Oekraïners en het tekort aan opvangplekken. Het aantal klachten over de opvang steeg sinds medio 2024 al sterk. In 2025 namen 110 mensen uit 70 gemeenten contact op met de ombudsmannen. De klachten gingen vooral over gebrek aan privacy, tekortschietende faciliteiten en de manier waarop Oekraïners in de opvang worden behandeld. Daarnaast waren er veel klachten over gedwongen verhuizingen. Door sluiting van opvanglocaties worden bewoners vaak overgeplaatst naar andere opvangplekken, vaak met slechtere voorzieningen.

Gemeenten doen hun best, maar lopen steeds vaker vast op complexe regelgeving en beperkte uitvoeringsruimte. Ook medewerkers van de opvanglocaties hebben hun zorgen geuit, onder meer met signalen over de kwaliteit van de opvang en zorgen over de situatie van Oekraïense kinderen in de opvang. In hun brief van december vroegen de ombudsmannen om snelle verbetering van de leefomstandigheden. Zij wezen daarbij op het mensen- en kinderrechtelijke toetsingskader dat duidelijke normen schetst voor kwalitatief goede opvang. Dit kader publiceerden de ombudsmannen bij een eerder rapport over de situatie van gezinnen in de noodopvang.

De ombudsmannen riepen gemeenten en het Rijk in hun brief op tot onmiddellijke actie. Gemeenten moeten doen wat ze kunnen om de leefsituatie te verbeteren en bewoners laten bijdragen aan oplossingen. De ombudsmannen riepen de minister op om te zorgen voor voldoende en menswaardige opvang. En om gemeenten daarvoor te ondersteunen met voldoende middelen, duidelijke wetgeving en structurele afspraken.

De Nationale ombudsman verstuurde in april 2025 al een brief aan gemeenten over de behandeling van klachten over opvanglocaties voor Oekraïners. Ook dat gebeurde naar aanleiding van het oplopende aantal klachten van bewoners en organisaties over opvanglocaties in heel het land. In die brief schetste de ombudsman een beeld van de ontvangen klachten, aan de hand van gesprekken met bewoners, klachtbehandelaars en locatiemanagers, en door bezoeken aan opvanglocaties, zoals in Eindhoven. De ombudsman stelde vast dat Oekraïners hun weg niet weten te vinden in de klachtprocedure, en dat gemeenten niet goed weten hoe ze met signalen en klachten om moeten gaan.

De ombudsman maakte daarom een handreiking met praktische tips voor klachtbehandeling. Gemeenten moeten daarnaast zorgen voor duidelijke informatie aan Oekraïners, die op de locatie beschikbaar is. Verder adviseerde de ombudsman om het makkelijker te maken om een klacht in te dienen. Gemeenten moeten bovendien weten wat er op de locaties speelt door te vragen en te luisteren. De ombudsman bood aan mee te denken over verbetering van de klachtbehandeling. Naar aanleiding van de brief nam een wethouder contact op, en volgde er een gesprek met de ombudsman.

1.6.1.8. Onderzoek naar en poldershops over Europees Migratie- en Asielpact

In 2024 sloot de EU een Europees Migratie- en Asielpact af, dat halverwege 2026 in werking moet treden. De EU wil met het Pact meer grip krijgen op migratie en het aantal vluchtelingen eerlijker over lidstaten verdelen. Dat zal grote gevolgen hebben voor hoe Europese lidstaten, waaronder Nederland, omgaan met asielverzoeken.

Er worden onder meer een screening aan de (buiten)grenzen en een versnelde procedure ingevoerd voor migranten en asielzoekers die weinig kans maken op asiel. Ook moeten de lidstaten tot een snellere asielprocedure met kortere doorlooptijden komen, worden de regels voor opvolgende aanvragen strenger, en komen er meer mogelijkheden om misbruik van procedures tegen te gaan. Het Pact moet verder zorgen voor meer solidariteit tussen lidstaten, zodat landen die veel asielverzoeken ontvangen meer steun krijgen van andere landen.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman willen weten wat de invoering van de nieuwe regels gaat betekenen voor mensen die in Nederland asiel aanvragen, in het bijzonder voor kinderen en jongeren. De ombudsmannen begonnen daarom in 2025 een tot in 2027 doorlopend onderzoek naar het Pact.

Geen rol in het toezichtmechanisme

Met het Pact moeten lidstaten een onafhankelijk toezichtmechanisme opzetten voor de screening van asielzoekers en de grensprocedures. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman dachten mee over hoe dat toezichtmechanisme eruit moet zien. Ze onderzochten ook of zij er zelf een rol in willen spelen, maar kozen daar uiteindelijk niet voor. Ze kunnen namelijk ook zonder deelname toezicht houden op de organisaties die deze procedures uitvoeren. Dat doen zij vanuit hun eigen mandaat en onafhankelijke positie, door klachten te behandelen en zelf een onderzoek te beginnen. De ombudsmannen vinden het belangrijk om die onafhankelijkheid te behouden.

Omdat de regels in heel Europa gaan gelden, is het waardevol en nuttig om met andere Europese ombudsmannen te spreken over de mogelijke gevolgen en over de rol van ombudsorganisaties. De Nationale ombudsman, in zijn rol als IOI European Regional President, organiseerde daarom in februari 2025 een «poldershop» in Brussel. Een poldershop is een informele manier om kennis en expertise uit te wisselen, waarbij allerlei vragen en uitdagingen op tafel kunnen komen. Ombudsmannen uit verschillende EU-lidstaten en de Europese ombudsman waren aanwezig.

In de poldershop bespraken we welke delen van het Migratiepact het meest relevant zijn voor het werk van ombudsinstellingen. De deelnemers vonden vijf thema's de moeite van het verder uitdiepen waard: het onafhankelijk toezichtmechanisme waaraan ombudsinstellingen kunnen deelnemen, de zorg voor (onbegeleide) minderjarige vluchtelingen, de verlening van rechtsbijstand, het terugduwen van vluchtelingen aan de grenzen en de interpretatie van de verordeningen en de richtlijn waar het Pact uit bestaat. In september 2025 was er een online vervolg op de poldershop.

1.6.1.9. Ongedocumenteerde migranten op Bonaire

In een brief van 16 december 2025 wijst de Nationale ombudsman op de slechte leefomstandigheden van migranten zonder verblijfsvergunning op Bonaire. Bonaire is een klein eiland met een grote vraag naar werknemers. De Bonairianen zelf kunnen niet aan die vraag voldoen. Migranten, vaak zonder verblijfsvergunning, zijn daarom een welkome aanvulling op de plaatselijke arbeidsmarkt. Helaas komt arbeidsuitbuiting hierbij geregeld voor. Migranten betalen te veel voor huisvesting, weten niet wat hun rechten en plichten zijn en medische zorg is voor hen moeilijk toegankelijk en te duur. Het lukt maar niet om deze situatie te verbeteren. Er wordt wel ingezet op het voorkomen van illegaal verblijf, maar er is nog altijd geen duidelijke visie op hoe om te gaan met de migranten zonder verblijfsvergunning die al op Bonaire zijn. De ombudsman roept daarom op deze migranten de kans te geven hun verblijf te legaliseren en hen bescherming en hulp te bieden. In paragraaf 1.7 over Caribisch Nederland staat meer over deze problematiek.

1.6.1.10. Toezicht en inzageproces van CTER-registratie

In november 2024 publiceerde de Nationale ombudsman het onderzoek «Blind vertrouwen?», over de registratie van burgers in het kader van Contraterrorisme, Extremisme en Radicalisering (CTER). De ombudsman noemde het CTER-registratieproces daarin een *black box*; burgers weten niet dat ze in beeld zijn, en met welke organisaties en landen informatie over hen wordt gedeeld. Na de publicatie ging de Nationale ombudsman in 2025 in gesprek met betrokken partijen, zoals de minister van Justitie en Veiligheid, ambtenaren van dat ministerie, de politie en de Inspectie Justitie en Veiligheid. Ook stuurde hij in december 2025 een brief aan de Tweede Kamer om nogmaals aandacht voor het onderwerp te vragen. Er werden eerder wel verbeteringen toegezegd, maar die hebben nog niet plaatsgevonden.

De Nationale ombudsman vindt dat er nog meer stappen moeten worden gezet om het toezicht en het inzageproces verder te verbeteren. Mensen kunnen zonder dat ze het weten in het CTER-register terechtkomen, wat hun recht op privacy onder druk zet. Ze kunnen daardoor onverwacht in de problemen komen, bijvoorbeeld als ze op vakantie gaan en het land van bestemming niet in mogen, of in het buitenland vast komen te zitten. Het onderzoek liet zien dat het voor burgers vrijwel onmogelijk is om hun registratie aan te vechten. Na een inzageverzoek krijgen ze vaak te horen dat de gevraagde informatie in verband met de nationale veiligheid niet kan worden gedeeld, of al is verwijderd.

«Op dit moment heeft de Inspectie (Justitie en Veiligheid) geen toegang tot het themaregister CTER. Dit is een belangrijke tekortkoming. Daarbij wil ik benadrukken dat toezicht zich niet mag beperken tot de onderdelen van het proces die «uitstralingseffecten» richting de burger hebben. Een onterechte of foutieve registratie of signalering is een op zichzelf staande inbreuk op de rechten van de betrokken persoon, ongeacht of deze er weet van heeft.»

Reinier van Zutphen

Burgers weten vaak niet hoe ze een bezwaarprocedure kunnen beginnen. Die procedures zijn bovendien niet laagdrempelig. Het lukt hen niet om antwoord te krijgen op de vraag wat er nu eigenlijk rond hun registratie is gebeurd en of dat mocht. Onafhankelijk toezicht op het CTER-proces is volgens de ombudsman niet goed georganiseerd. Een structurele blik van buiten ontbreekt. De minister van Justitie en Veiligheid liet in 2025 bij alle

relevante overheidsorganisaties een verkenning uitvoeren naar de vraag of het toezicht op CTER-registraties en signaleringen van de betrokken organisaties moet worden versterkt, en zo ja hoe. De nadruk lag daarbij op onderdelen van het proces die gevolgen hebben voor burgers, zoals signaleringen en informatie-uitwisseling met het buitenland.

De minister deed daarop een aantal toezeggingen. Zo is het werkproces voor signaleringen verbeterd. Bij een aanvraag voor een signalering moet nu altijd worden afgewogen of die noodzakelijk en proportioneel is. Hiervoor zijn aanvullende richtlijnen opgesteld. Aanpassingen in het werkproces hebben geleid tot meer bewustwording over bijvoorbeeld de duur van een signalering en tot een betere herleidbaarheid van gegevens. De politie gaat op vaste momenten een analyse maken van alle lopende signaleringen, als input voor interne kwaliteitsmonitoring over signaleringen.

De politie en de Koninklijke Marechaussee hebben opnieuw een kwaliteitsoverleg ingevoerd, waarin wordt gesproken over vastlegging van gegevens zoals in het themaregister CTER, het werkproces en opschoningen. Het ministerie van Justitie en Veiligheid zet in op betere samenwerking tussen de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Inspectie Justitie en Veiligheid, en de AP is een verkenning begonnen naar hoe het inzageproces kan worden verbeterd.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Douane was ten onrechte niet duidelijk over reden voor controle

Murat[10] vliegt van Caïro naar Amsterdam. Als hij bijna bij de uitgang van Schiphol is, spreekt een douaneambtenaar hem aan. Hij vraagt Murat waar zijn reis was begonnen. Murat zegt dat hij uit Caïro is gekomen. Daarop wordt hij meegenomen voor een controle. De douane stelt hem vragen en controleert onder meer zijn tas. Murat vermoedt dat er sprake is van etnische profilering. Hij denkt dat de douane hem uitkoos vanwege zijn afkomst en uiterlijk.

Hij zegt dat tegen de douaneambtenaar. Die vertelt Murat dat hij alleen maar wordt gecontroleerd omdat zijn vlucht uit een niet-EU-land komt, maar dat gelooft Murat niet. Hij vliegt veel voor zijn werk, en dit is niet de eerste keer dat de douane hem controleert. Volgens Murat speelde zijn afkomst daarbij eerder een rol, en hij denkt dat dit nu ook zo is. Ook vindt hij dat de douaneambtenaar zich tijdens de controle intimiderend en arrogant gedraagt.

Murat dient hij een klacht in bij de douane. Die vraagt de douaneambtenaar bij de behandeling van die klacht naar zijn kant van het verhaal. De uitkomst van de interne klachtbehandeling is dat er volgens de douane geen sprake was van etnische profilering; het land waar Murat vandaan reisde was de enige reden voor de controle, niet zijn huidskleur of afkomst. Murat neemt daar geen genoegen mee en dient bij een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Pas als de ombudsman vragen gaat stellen aan de douane wordt duidelijk dat Murat werd gecontroleerd op basis van een steekproef. Dat is hem echter nooit duidelijk verteld. De ombudsman wijst de douane op een eerder onderzoek over etnisch profileren. Daarin

[10] Niet zijn echte naam

schrijft de ombudsman dat etnisch profileren in strijd is met de grondrechten, en heel moeilijk is aan te tonen door mensen die het gevoel krijgen dat zij worden gecontroleerd vanwege hun huidskleur, ras of geloof.

Daarom is het voor de overheid belangrijk om altijd meteen volkomen duidelijk te maken waarom iemand wordt gecontroleerd. Niet alleen bij de controle zelf, maar ook als daar achteraf een klacht over is. Dat kan voorkomen dat mensen zich etnisch geprofileerd voelen waar iedereen op dezelfde manier moet worden behandeld. De ombudsman oordeelt dan ook dat de douane Murat meteen duidelijk en correct had moeten vertellen waarom nou juist hij werd gecontroleerd, en vindt zijn klacht gegrond.

1.6.2. Armoede

Armoede en schulden hebben grote gevolgen voor het leven van mensen. De Nationale ombudsman zag in 2025 weer meer mensen die in problematische schuldensituaties terecht zijn gekomen. Die bestaansonzekerheid treft steeds vaker ook werkenden. Het leven wordt steeds duurder, en voor velen gewoon té duur. Het sociaal minimum is niet genoeg om van rond te komen. Ook met de tijdelijke heropening van het Tijdelijk Noodfonds Energie en de verhoging van het minimumloon, zijn de problemen nog niet voor iedereen opgelost.

De Nationale ombudsman wil bijdragen aan het voorkomen van schulden en de bestrijding van armoede. Dat deden we ook in 2025, bijvoorbeeld door overheden te wijzen op een onbehoorlijke manier van invorderen. We uitten onze zorgen over het gebrek aan structureel geld om verdere schulden voor mensen te helpen voorkomen bij het innen van schulden en boetes. We zien ook dat verschillende overheidsorganisaties bezig zijn met het verbeteren van hun dienstverlening, om armoede op die manier tegen te gaan. De ombudsman is een voorstander van een meer proactieve houding van de overheid. Die proactieve overheid moet burgers beter informeren en hen – als het kan automatisch – toekennen waar ze recht op hebben.

1.6.2.1. Innen van schulden en boetes door CJIB

Mensen kunnen in grote financiële problemen raken als zij verkeersboetes niet op tijd betalen. Het bedrag wordt dan bij de eerste aanmaning meteen flink verhoogd en de kosten kunnen snel oplopen. In april 2025 kondigde de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid daarom twee belangrijke maatregelen aan om te voorkomen dat mensen in de problemen komen. Per 1 juli 2026 wordt bij niet tijdige betaling van verkeersboetes eerst een kosteloze betalingsherinnering verstuurd. Ook kreeg het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) halverwege 2025 de bevoegdheid om de verhoging bij overschrijding van de betalingstermijn in uitzonderlijke gevallen kwijt te schelden.

In juni 2025 werden deze maatregelen echter onzeker, omdat het kabinet vanaf 2029 geen structurele financiering had gevonden. Daarop stuurde de Nationale ombudsman een brief naar de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid. Hierin benadrukte hij nogmaals dat de overheid meer moet doen bij het innen van schulden en boetes om verdere schulden te voorkomen. De overheid moet ook redelijk handelen, door maatwerk te leveren waar dat mogelijk en nodig is. Voorbeelden van een behoorlijke manier van innen zijn een kosteloze betalingsherinnering en de

mogelijkheid om verhogingen kwijt te schelden in situaties waarin een betalingsregeling niet volstaat.

De Nationale ombudsman wees erop dat het CJIB zelf om ruimte heeft gevraagd om de menselijke maat toe te passen en om passend te handelen in duidelijk onredelijke of hardvochtige situaties. De Nationale ombudsman vroeg de staatssecretaris daarom de twee maatregelen wel te laten doorgaan. In september kondigde de minister van Justitie en Veiligheid aan dat dat toch was gelukt. Het CJIB gaat vanaf 1 juli 2026 anderhalf jaar kosteloze betalingsherinneringen sturen, om uit te proberen of het werkt. Ook is er geld gevonden voor het kwijtschelden van verhogingen in onredelijke en hardvochtige situaties. Het CJIB was daar in juni 2025 al mee begonnen en kan hier in de toekomst mee doorgaan.

1.6.2.2. Achterstand bij het opleggen van waterschapsbelasting

Door problemen met een nieuw computersysteem bij uitvoeringsorganisatie Waternet liep Waterschap Amstel, Gooi en Vecht grote achterstand op bij het opleggen van de waterschapsbelasting. Hierdoor ontvingen inwoners in één keer aanslagen voor meerdere jaren. Bovendien is deze belasting de laatste jaren erg omhoog gegaan, waardoor er betalingsproblemen kunnen ontstaan.

De Nationale ombudsman stelde dit in april 2024 al aan de orde in een brief aan het waterschap, maar bleef veel klachten krijgen. Burgers begrepen de situatie niet, wisten niet altijd een oplossing te vinden en gaven uiting aan hun boosheid. Daarom deed de ombudsman in januari 2025 aanbevelingen over hoe het waterschap op een behoorlijke manier met deze situatie zou moeten omgaan: door verantwoordelijkheid te nemen en excuses aan te bieden, in contact te komen met burgers, betere informatie te verstrekken, oplossingsgericht te zijn, en bij invordering persoonlijk contact te zoeken.

In een reactie op onze brief erkende Waterschap Amstel, Gooi en Vecht dat het niet goed is gegaan, en zette het uiteen hoe de aanbevelingen zouden worden opgevolgd. Zo heeft het waterschap publiekelijk en aan inwoners excuses aangeboden voor de situatie en voerde het verbeteringen in de dienstverlening en klachtbehandeling door.

Op uitnodiging van de dijkgraaf sprak de ombudsman met het bestuur en medewerkers van het waterschap en Waternet. Daarna spraken medewerkers van de Nationale ombudsman met klachtbehandelaars van het waterschap en Waternet over behoorlijke klachtbehandeling, onder meer naar aanleiding van verbeterpunten die de Nationale ombudsman in de brief van april 2024 noemde. In de loop van 2025 zagen we het aantal klachten teruglopen.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Gemeente doet onvoldoende onderzoek naar klachten over schuldhulpverlening

Een echtpaar met een gezin krijgt al jaren schuldhulpverlening. Het paar is ontevreden over de hulp, die in opdracht van de gemeente wordt uitgevoerd door een gespecialiseerde organisatie. De communicatie met dit schuldhulpbureau verloopt al jaren erg moeizaam. Het echtpaar wil daarom inmiddels niets meer met het bureau te maken hebben, en dient een klacht in bij de gemeente.

Er volgen twee gesprekken tussen het echtpaar en de gemeente. Voor verdere behandeling van de klacht moet het echtpaar de klacht wel eerst indienen bij het schuldhulpbureau, vindt de gemeente. De gemeente wil ook wel met het schuldhulpbureau in gesprek, maar alleen met het echtpaar erbij. Dat voelt daar niets voor en dient een klacht in bij de Nationale ombudsman.

De ombudsman vindt het begrijpelijk dat klachten in het algemeen eerst moeten worden behandeld door de organisatie die de schuldhulp uitvoert. Maar in dit geval heeft het echtpaar geen enkel vertrouwen meer in het schuldhulpbureau, omdat het steeds niet op berichten reageert. Daarom vindt de ombudsman dat de gemeente zelf in gesprek zou moeten gaan met de schuldhulpverlener.

Hierbij is de aanwezigheid van het echtpaar niet nodig. Het is voldoende dat het echtpaar toestemming geeft om informatie op te vragen bij de schuldhulpverlener, zodat de gemeente kan ophelderen hoe het zover heeft kunnen komen. Gelukkig wil de gemeente naar aanleiding van ons onderzoek alsnog met het echtpaar in gesprek om het vertrouwen in de gemeente te herstellen.

1.6.2.3. Onzekerheden bij Tijdelijk Noodfonds Energie

De Nationale ombudsman uitte in april 2025 in een brief aan de staatssecretaris voor Participatie en Integratie zijn zorgen over het Tijdelijk Noodfonds Energie (TNE). In 2025 opende het kabinet dit fonds voor de derde keer. De ombudsman was blij met hulp voor huishoudens die in de knel kwamen door een hoge energierekening, maar de manier waarop het kabinet die hulp in 2025 bood, bracht onzekerheden met zich mee. Zo zaten er niet genoeg middelen in het fonds om iedereen die het geld nodig had te helpen.

Ook konden burgers zich door de manier waarop het fonds was ingericht niet beroepen op het klachtrecht, en kon de Nationale ombudsman daardoor geen klachten in behandeling nemen. De ombudsman heeft TNE daarom gevraagd om een duidelijke klachtenregeling op te stellen, en die voor burgers goed vindbaar te maken op de website. De ombudsman helpt burgers graag op weg. Daarom ontvangt hij graag signalen van burgers over problemen bij de aanvraag van de energietoeslag. Zo kan hij in beeld brengen welke burgers buiten de boot vallen, en vervolgens met TNE kijken hoe zij alsnog kunnen worden geholpen.

In 2025 was het weer niet mogelijk om een papieren aanvraag voor de energietoeslag te doen. Dat kon alleen digitaal. Daarmee sluit TNE misschien niet alleen de 2,6 miljoen mensen uit die digitaal niet vaardig genoeg zijn om zelf een aanvraag te doen, maar ook de ruim 250.000 Nederlanders die onder bewind staan en dus tijdelijk niet zelf hun inkomsten, uitgaven en schulden mogen regelen. In de brieven over de heropening van TNE staat wel hoe het kabinet huishoudens wilde bereiken die minder digitaal vaardig zijn. Dit mag echter volgens de ombudsman geen vervanging zijn voor de mogelijkheid om een papieren aanvraag te doen.

1.6.2.4. Hersteloperatie Toeslagen verbeteren

De Hersteloperatie Toeslagen loopt niet goed. Met deze operatie wil de overheid het door de toeslagenaffaire veroorzaakte leed compenseren en betrokken ouders, kinderen en jongeren een nieuwe start geven. Gedupeerden moeten echter lang wachten op beslissingen, dossiers worden te laat aangeleverd en ouders ervaren dat er niet naar hen wordt

geluisterd. In februari 2025 deed de Nationale ombudsman in een notitie aanbevelingen om het herstelproces beter aan te laten sluiten op het perspectief en de behoeften van ouders. Dit deed hij samen met Erik Visser, coördinerend voorzitter van de Bezwaaradviescommissie kinderopvangtoeslag, en Michiel Scheltema, oud-regeringscommissaris voor de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Verder deden we mee aan twee rondetafelgesprekken over het vervolg van de vergoeding van de werkelijke schade. We constateerden dat de hersteloperatie niet voldoet aan de eisen van de responsieve rechtsstaat. We deden zes aanbevelingen met bijbehorende acties: zorg ervoor dat ouders zo vroeg mogelijk hun hele verhaal kunnen doen, bied duidelijkheid, integreer procedures en werk oplossingsgericht, creëer ruimte voor de uitvoering, neem verantwoordelijkheid voor het hele proces – dus ook de brede ondersteuning – en monitor de hersteloperatie vanuit het perspectief van ouders.

Uit de notitie: *«De hersteloperatie stagneert, ten koste van burgers die ernstig benadeeld zijn door de overheid. Zij ervaren niet dat het herstel om hen draait en raken verstrikt in een nieuwe bureaucratische machine. De manier waarop de hersteloperatie wordt uitgevoerd voldoet daarmee niet aan de doelen en de waarden van de rechtsstaat.»*

Veel van deze punten kwamen ook terug in het rapport van de spoedadviescommissie voor de Hersteloperatie Toeslagen (de Commissie Van Dam) met de titel «Minder beloven, meer doen». In 2025 zette het ministerie van Financiën stappen om de herstelroutes anders te gaan inrichten. Op 25 maart reageerde de staatssecretaris op de aanbevelingen uit onze notitie. Een afschrift van deze reactie werd aan de Tweede Kamer gestuurd. De staatssecretaris gaf aan op veel punten aan de slag te gaan met de aanbevelingen, en deze te betrekken bij de uitwerking van de aanbevelingen van de Commissie Van Dam.

Volgens de staatssecretaris is het belangrijk om te luisteren naar ouders, maar is dat niet genoeg om de voortgang te volgen. Daarvoor zijn ook cijfers nodig. Daarnaast verwees zij naar de wetsevaluatie van de Wet hersteloperatie toeslagen. De Nationale ombudsman blijft van mening dat het nodig is om zicht te houden op de effecten voor ouders, en daarover ook aan de Tweede Kamer te rapporteren. Hij heeft niet gesteld dat dit in plaats van de kwantitatieve monitoring moet komen. De oudercommissie vroeg hier ook meerdere keren aandacht voor, zoals in dit advies. De ombudsman blijft de ontwikkelingen volgen.

1.6.2.5. Stappen in beter herstel bieden

In 2023 publiceerde de Nationale ombudsman het rapport «Herstel bieden, een vak apart». In dat rapport vergeleek hij tien hersteltrajecten van de overheid. De belangrijkste conclusie van het onderzoek was dat overheidsorganisaties te weinig aandacht hebben voor wat gedupeerde burgers en ondernemers nodig hebben bij het bieden van herstel.

Op 3 december 2024 liet het kabinet weten zich te vinden in de conclusies uit het onderzoek en de aanbevelingen over te nemen. Het kabinet zegde toe een kennisnetwerk op te zetten, zodat vakkennis over hoe goed herstel geboden kan worden bijeen wordt gebracht en beschikbaar is als er een hersteltraject moet worden opgezet. Dat leidde in 2025 tot het overheidsbrede programma Erkenning en Herstel. Onderdeel van dit programma is het opbouwen van het toegezegde kennisnetwerk.

«Dat het programma Erkenning en Herstel er is, vind ik wel een compliment aan de overheid en ook een beetje aan onszelf. Tegelijkertijd ben ik er wel alert op dat het niet verzandt in systeemstroperigheid. Ik hoop niet dat het programma het informele karakter van het netwerk in de weg gaat staan, maar dat je elkaar op een laagdrempelige manier met raad en daad kunt bijstaan.»

Reinier van Zutphen

Tijdens een landelijke conferentie op 8 september 2025 lanceerde het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het programma Erkenning en Herstel en het kennisnetwerk in wording. De Nationale ombudsman nam deel aan deze conferentie en ging met betrokkenen in gesprek over hoe de burger op de eerste plek kan komen te staan bij het bieden van herstel. Het kennisnetwerk is nog in opbouw, en heeft als doel dat overheidsorganisaties van elkaar kunnen leren hoe te handelen als zij herstel moeten bieden aan gedupeerde burgers.

In de podcast «Oog voor de burger» sprak de ombudsman eind 2025 over hersteltrajecten en het programma Erkenning en Herstel. De ombudsman besteedt daarnaast aandacht op zijn site aan herstel als gevolg van de gaswinning in Groningen en de schade die is ontstaan door werkzaamheden aan het kanaal Almelo-De Haandrik. Ook wijst de ombudsman de overheid op haar verantwoordelijkheid in het onderzoek naar het in 2025 aan het licht gekomen datalek bij het bevolkingsonderzoek, en publiceerden we een onderzoekspagina over herstelprojecten.

1.6.2.6. Betere voorlichting over handhaving op schijnzelfstandigheid zzp'ers

De overheid controleert sinds 1 januari 2025 strenger op schijnzelfstandigheid onder zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers). Dat doet de overheid door actief te handhaven op de zogenoemde Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (Wet DBA). Afgelopen zomer deed Comité ZZP een oproep aan zzp'ers om een gezamenlijke klacht over dit beleid in te dienen. Die leverde in totaal meer dan 800 reacties op. Op 17 september 2025 werden deze reacties gebundeld in een signaal dat werd gedeeld met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en de Nationale ombudsman.

Er is veel onduidelijkheid over de regelgeving en de communicatie over dit onderwerp. Volgens het Comité ZZP deelden het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de Belastingdienst verwarrende informatie. Opdrachtgevers stelden zich hierdoor terughoudend op bij het inhuren van zzp'ers, waardoor deze financieel in de knel kwamen. Naar aanleiding hiervan sprak de Nationale ombudsman met het ministerie van SZW en vroeg hij om opheldering. Juist omdat er zoveel verwarring is over de wetgeving, hebben zzp'ers en opdrachtgevers behoefte aan duidelijkere communicatie rondom dit onderwerp.

Ook vroeg de ombudsman het ministerie extra aandacht te geven aan juiste en volledige voorlichting. De ombudsman ziet op dit moment geen reden tot verdere actie rond dit onderwerp, maar blijft wel openstaan voor concrete signalen over de communicatie. Dat schreef de ombudsman op 18 december 2025 in een brief aan het comité, die ook naar het ministerie van SZW en de Belastingdienst werd gestuurd.

1.6.2.7. Stapelfacturen voorkomen

Meer dan een miljoen Nederlanders betalen het CAK elk jaar een eigen bijdrage voor langdurige zorg via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Uit een rapport van de Algemene Rekenkamer bleek in 2024 dat een derde van hen hierbij te maken kreeg met zogenoemde stapelfacturen. Stapelfacturen zijn rekeningen waarin de eigen bijdragen in één keer voor meerdere maanden tegelijk in rekening worden gebracht. Hierdoor komen vooral financieel kwetsbare burgers in betalingsproblemen.

Hoewel de Nationale ombudsman in 2024 de klachten over het CAK zag dalen, bleven de stapelfacturen een probleem. De ombudsman organiseerde daarom in januari 2025 een goed gesprek met het CAK en de Algemene Rekenkamer. Het CAK gaf daarin aan dat stapelfacturen niet altijd te vermijden zijn en dat ze ook niet altijd problemen voor burgers opleveren. Maar het CAK erkende wel dat er in bepaalde perioden meer stapelfacturen waren verstuurd dan gewenst. Burgers zijn hierdoor in de knel gekomen.

Om daar iets aan te doen, werkt het CAK samen met het ministerie van VWS om de systemen te verbeteren. Het CAK werkt ook meer samen met gemeenten en de Belastingdienst, zodat gegevens in de toekomst beter en sneller worden aangeleverd. Hierdoor worden veel stapelfacturen voorkomen. Dat levert resultaat op: in 2025 zag de Nationale ombudsman het aantal klachten over dit onderwerp verder dalen.

1.6.3. Participatie en invloed

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat burgers invloed hebben op de beslissingen en ontwikkelingen die hen direct raken. Dat geldt des te meer voor burgers die afhankelijk zijn van de overheid voor hulp in het sociaal domein. In 2025 – tien jaar na de decentralisaties, waarbij belangrijke taken en verantwoordelijkheden bij gemeenten werden gelegd – blikte de ombudsman terug op drie onderzoeken naar participatie en invloed van burgers bij de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet. Daaruit bleek dat de decentralisaties een negatief effect hebben op het vertrouwen in de overheid.

1.6.3.1. Tien jaar decentralisaties

Tien jaar na dato concludeert de Nationale ombudsman dat de decentralisaties in het sociaal domein hebben bijgedragen aan groeiend wantrouwen richting de overheid. Ondanks goede bedoelingen voelen veel mensen zich niet gehoord en missen ze grip op hun leven. De burger haakte niet af maar werd weggeduwd», aldus de ombudsman in het artikel «Tien jaar ombudsman, tien jaar decentralisaties».

Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor jeugdhulp, werk en inkomen, en ondersteuning thuis. Het moest dichterbij, beter en goedkoper, maar gemeenten kregen minder middelen. Dat leidde tot grote verschillen tussen gemeenten, en daarmee tot rechtsongelijkheid.

Uit onze onderzoeken naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Participatiewet en Jeugdwet blijkt dat burgers ervaren dat ze nauwelijks invloed hebben. Dat tast hun eigenwaarde aan en vergroot het wantrouwen. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) waarschuwde al dat dit kan leiden tot gezondheidsproblemen, onbehagen

en zelfs complotdenken. De Nationale ombudsman ziet dit in zijn klachtenpraktijk.

«Wie geen invloed ervaart, verliest vertrouwen.»

Reinier van Zutphen

De decentralisaties maakten ook duidelijk hoe complex het dagelijks leven is. Veel mensen moeten door talloze regelingen en formulieren heen om rond te komen. «We begrijpen nu beter dan tien jaar geleden hoe zwaar het is om in deze samenleving overeind te blijven», aldus de ombudsman. De overheid moet zorgen dat iedereen kan meedoen. Daarbij is maatwerk geen oplossing voor slecht beleid. Vertrouwen groeit pas als burgers mogen meedenken, meedoen en meebeslissen.

In 2026 presenteert de ombudsman een Ombudsvisie op participatie, die overheden moet helpen participatie eerlijk en zorgvuldig te organiseren. Hiermee wil de ombudsman bijdragen aan beter bestuur én aan het herstel van vertrouwen van burgers in de overheid.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Gemeente Tubbergen behandelde klachten van inwoners over komst azc niet behoorlijk

De Stichting Blauw diende bij de ombudsman een klacht in over de wijze waarop de gemeente Tubbergen klachten van inwoners over de komst van een azc in Albergen behandelde. De Stichting maakte een overzicht van een aantal bij haar bekende klachten van inwoners die zich bij de Stichting hadden aangesloten. Daaruit bleek volgens de Stichting dat de gemeente zich tijdens het proces van klachtbehandeling liet vertegenwoordigen door advocaten. Ook werd de klachtbehandeling uitgevoerd door advocaten. Deze advocaten waren eerder ook betrokken geweest bij het azc-dossier. Hierdoor kon het voorkomen dat een inwoner met een klacht tijdens een hoorzitting «tegenover» vier advocaten kwam te zitten. De bewoners voelden zich door dit alles niet gehoord. De Stichting klaagde verder over de lange behandelduur van de klachten.

Medewerkers van de ombudsman gingen in gesprek met vertegenwoordigers van de Stichting. De ombudsman opende hierna een onderzoek en stelde de gemeente een aantal vragen over de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvond. De gemeente lichtte toe op welke wijze zij de klachtbehandeling vormgaf en waarom ze dat zo deed, en erkende dat het proces van klachtbehandeling te lang duurde. Hierna gingen medewerkers van de ombudsman in gesprek met de burgemeester van de gemeente Tubbergen.

Op basis van het onderzoek komt de ombudsman tot het oordeel dat de klachten van de Stichting gegrond zijn. De ombudsman toetste de gedragingen van de gemeente aan het vereiste van luisteren naar de burger en voortvarendheid. De ombudsman vindt dat de gemeente ten aanzien van de klachtbehandeling niet behoorlijk handelde. Hij is van oordeel dat de gemeente door de keuzes die zij maakte onvoldoende luisterde naar de burger. De diverse keuzes die de gemeente maakte in het klachtbehandelingsproces, zorgden ervoor de deze burgers zich (opnieuw) niet gehoord voelden.

De ombudsman vindt verder dat de gemeente ten aanzien van de duur van de klachtbehandeling niet voortvarend – en daarmee niet behoorlijk – handelde. Voor de behandeling van klachten door een gemeente geldt een maximale termijn van veertien weken, De gemeente deed veel langer over de klachtafhandeling. De ombudsman vindt de klacht van de Stichting gegrond.

Het is duidelijk dat er veel emoties en gevoeligheden rondom het proces van de komst van het azc speelden en nog altijd spelen. De ombudsman zag welke impact dit had en nog altijd heeft op zowel bewoners als op de gemeente. De ombudsman hoopt dat bewoners en de gemeente weer (meer) met elkaar in gesprek gaan, hoe moeilijk dat misschien ook is, en dat ze zo kunnen werken aan herstel van vertrouwen in de toekomst. De gemeente wil dit doen door beter te luisteren, transparant te zijn en samen te werken aan oplossingen.

1.6.4. Toegang tot voorzieningen

Nog steeds krijgen burgers moeilijk contact met overheden en uitvoeringsorganisaties. De overheid kijkt of digitale diensten oplossingen kunnen bieden, maar burgers blijven tegen lange wachttijden aanlopen. Tegelijkertijd zien we dat het voor veel mensen lastig is om voorzieningen en hulp aan te vragen. Dat geldt vooral voor mensen die meer en langlopende voorzieningen nodig hebben. Zij hebben te maken met verschillende loketten, digitale systemen, wetten en regels, en ervaren dat zij van het ene naar het andere loket worden gestuurd. Soms ontstaan er ook problemen in de uitvoering van de voorzieningen, zoals bij de veiligheid van trapliften voor ouderen, of als het gaat om de betrouwbaarheid van de postbezorging door de overheid. Een lichtpunt in 2025 was de benoeming van een ambassadeur die moet opkomen voor de belangen van Q-koorts-patiënten. Na drie kritische rapporten van de Nationale ombudsman is de toegang tot hulp van de overheid voor deze groep nu beter vastgelegd.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman

Passende zorg na je achttiende

Marie[11] is zeventien en wordt over een paar weken achttien. Vanwege mentale problemen heeft ze veel zorg nodig. Marie woont op een woongroep waar ze nagenoeg altijd in de gaten wordt gehouden. De gemeente financiert de woongroep vanuit de Jeugdwet. Als Marie achttien wordt, valt ze daar niet meer onder. Een paar maanden eerder stelde de gemeente vast dat de Wet langdurige zorg (Wlz) vanaf dat moment de best passende zorgwet voor haar is. Een zorgkantoor regelt dan de financiering van haar zorg.

Maries ouders dienen met hulp van de betrokken jeugdbeschermer een Wlz-aanvraag in bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Daarop krijgt Marie een indicatie die te laag blijkt om op de woongroep te mogen blijven. Tegen dit besluit van het CIZ kunnen de ouders bezwaar maken, maar dat blijft liggen omdat zij zich grote zorgen maken over waar hun dochter straks terecht kan en omdat de betrokken jeugdbeschermer onvoldoende kennis over de Wlz heeft.

[11] Niet haar echte naam

De achttiende verjaardag van Marie komt steeds dichterbij, maar er is nog geen plan over hoe haar zorg op een goede manier kan worden voortgezet. Betrokken organisaties zijn het erover eens dat zij niet zonder hulp bij haar ouders thuis kan wonen. De organisaties kijken echter naar elkaar voor een oplossing.

De gemeente geeft aan dat zij vanaf Maries achttiende verjaardag niet meer verantwoordelijk is, omdat zij nu een indicatie voor langdurige zorg heeft. De jeugdbeschermer zegt dat zij niet meer bij de zaak betrokken is, omdat Marie vanaf haar achttiende verjaardag niet meer onder haar toezicht staat. En het CIZ geeft aan dat Marie en haar ouders nog steeds bezwaar kunnen maken tegen de lage indicatie, maar dat de behandeling hiervan wel twee tot drie maanden duurt.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vinden dat Marie niet de dupe mag worden van de harde knip tussen de financiering van zorg voor jeugdigen en voor volwassenen. Daarom vragen we aan het betrokken zorgkantoor om de zorg direct op te starten, en niet te wachten tot de financiering rond is. Dat kan achteraf worden geregeld. Het zorgkantoor pakt dit op en binnen een week ontvangt Marie de zorg die zij nodig heeft.

1.6.4.1. Onveilige situaties bij trapliften voor ouderen

Gemeenten moeten hun verantwoordelijkheid nemen voor de plaatsing van trapliften die mogelijk gevaarlijk zijn voor ouderen. In 2025 sprak de Nationale ombudsman de staatssecretaris van Langdurige en Maatschappelijke Zorg hierover twee keer aan. Hij deed de oproep om de veiligheid van ouderen met trapliften te verbeteren.

In de zomer van 2025 ontving de ombudsman een signaal van het tv-programma Meldpunt van omroep MAX over gevaarlijke situaties voor (vaak oudere) burgers na plaatsing van een traplift bij hen thuis. Er zou te weinig ruimte op de trap overblijven voor medebewoners. Ook werd bij plaatsing vaak de trapleuning weggehaald. Verder zouden gemeenten zich onvoldoende inzetten om alsnog tot een veilige oplossing te komen. Trapliften worden vaak geleverd en betaald vanuit de Wmo. Gemeenten besteden de plaatsing ervan uit aan private installateurs, maar blijven wel eindverantwoordelijk.

De ombudsman vroeg de staatssecretaris hoe zij de veiligheid van de gebruikers van deze trapliften ging verbeteren. De staatssecretaris liet weten dat het infoblad voor gemeenten van het ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening niet duidelijk genoeg was, en dat er aan verduidelijking werd gewerkt.

De ombudsman vond dit antwoord niet voldoende en vroeg zich af of gemeenten überhaupt wel voldoende in de gaten hadden dat zij eindverantwoordelijk zijn voor het plaatsen van trapliften. Gemeenten moeten daarvan doordrongen zijn en de juiste regels volgen. De ombudsman riep de staatssecretaris op om gemeenten te wijzen op hun verantwoordelijkheid. De staatssecretaris heeft nog niet geantwoord.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Leverancier plaatst traplift aan de verkeerde kant, gemeente controleert niet

In de woning van mevrouw Plasman[12] zou een traplift worden geplaatst. Aan de muurzijde, want de apparatuur van de leverancier kon de stijging en helling aan de spilzijde niet aan. De adviseur van de leverancier tipte haar over een concurrent van wie de apparatuur dit wél kan. Mevrouw Plasman nam daarna contact op met de gemeente, in de hoop en overtuiging dat ze gemeenschapsgeld, energie en tijd kon besparen en direct de juiste installatie kon laten plaatsen. Mevrouw Plasman gaf aan dat ze zorgen had over leuningen die zouden worden verwijderd, over de vluchtroute en over de sterk verschoven klimlijn voor lopende trapgebruikers.

Maar de gemeente maakte duidelijk nooit controles uit te voeren. «Als de trapliftleverancier een afspraak maakt voor plaatsing, voldoet deze situatie altijd aan de regelgeving», zo reageerde de beleidsafdeling toen de Wmo-medewerker deze zorgen intern aan de orde stelde. De Wmo-medewerker adviseerde mevrouw Plasman hierop om de installatie te laten plaatsvinden (waartegen zij bezwaar kon maken).

Na plaatsing bleken de zorgen van mevrouw Plasman terecht; de traplift voldeed niet. Zij nam opnieuw contact op met de gemeente en vroeg wanneer controle zou worden uitgevoerd. «Dat wordt nooit gedaan», was de reactie. Mevrouw Plasman is van mening dat de partijen niet van elkaar weten wat er is afgesproken: «De gemeente besteedt uit aan de partner, die vervolgens de vrijheid krijgt om dingen (niet) te doen. Bij het aan de bel trekken en bespreekbaar maken van situaties, stelt de gemeentemedewerker dat het niet zijn rol is.» Mevrouw Plasman, als aanvrager van de Wmo-voorziening, vindt dat het ook niet haar rol is, want zij is geen contractpartij.

1.6.4.2. Onbetrouwbare bezorging van overheidspost

De postbezorging wordt minder betrouwbaar. Dat leidt ertoe dat brieven van overheidsorganisaties als de Belastingdienst, het Openbaar Ministerie en gemeenten te laat of zelfs niet aankomen. Voor burgers kan dat schrijnende gevolgen hebben, zoals een dwangbevel ontvangen zonder ooit een aanmaning te hebben gekregen. Of niet kunnen stemmen omdat de stempas te laat of niet aankomt. Klachten hierover vonden geen of een gebrekkig gehoor bij overheidsorganisaties en postbezorger PostNL. De Nationale ombudsman roept de overheid op haar verantwoordelijkheid te nemen.

«De overheid blijft verantwoordelijk voor de postbezorging, ook wanneer ze dit door PostNL laat uitvoeren. Dus óf de overheid zorgt dat de post goed aankomt, óf de overheid helpt de burger die hierdoor in de knel komt. Zo simpel is het.»

Reinier van Zutphen

De Nationale ombudsman ontving in 2025 klachten over organisaties als het CJIB, het Openbaar Ministerie, de rechtspraak, de IND, het UWV, de SVB, de Belastingdienst en gemeenten. Brieven van deze instellingen kwamen te laat of zelfs nooit aan. Burgers klaagden niet alleen over de

[12] Niet haar echte naam

gebrekkige postbezorging zelf, maar ook over de manier waarop klachten daarover werden afgehandeld: overheidsorganisaties en PostNL namen in een aantal gevallen geen verantwoordelijkheid. Overigens bleken ook overheidsorganisaties zelf klachten te hebben over nalatigheid in de postbezorging.

De ombudsman constateerde schrijnende situaties. Zo ontving een burger direct een dwangbevel voor waterschapsbelasting, zonder ooit een aanmaning te hebben ontvangen. Haar klacht werd door het waterschap niet in behandeling genomen. De reden? «Niet-ontvangen post is geen gegronde reden voor een klacht.» Een andere burger ontving een belangrijke uitspraak van de rechtbank pas nadat de beroepstermijn al gedeeltelijk was verstreken. De rechtbank kon de burger bovendien geen informatie geven om te achterhalen waar het poststuk was gebleven.

Onbetrouwbare postbezorging is een breder probleem. Want ook vanuit overheidsorganisaties ontving de ombudsman hierover signalen. Zo werden bezwaarschriften niet binnen de wettelijke termijn ontvangen, en kregen duizenden kiezers hun stempas voor de Tweede Kamerverkiezingen te laat of helemaal niet.

De Nationale ombudsman heeft overheden opgeroepen hun verantwoordelijkheid te nemen en burgers niet op te zadelen met de gevolgen van gebrekkige postbezorging. Zo'n gevolg kan zijn dat de burger moet bewijzen dat hij geen post heeft ontvangen. In zijn brieven aan de minister van Economische Zaken (verantwoordelijk voor de postmarkt), de minister en staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, de staatssecretaris voor Rechtsbescherming en alle grote uitvoeringsorganisaties, pleit hij voor een soepele omgang met termijnen, en vraagt hij overheden om klachten over gebrekkige postbezorging beter te behandelen. De Nationale ombudsman verzocht de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) daarnaast schriftelijk om hier ook bij de uitvoeringsorganisaties op aan te sturen.

In reactie op vragen van Tweede Kamerleden over dit onderwerp antwoordde de minister van Economische Zaken (ook namens de minister van BZK) dat hij de problemen in de postmarkt én het belang van een goede bezorging van overheidspost erkent. De Nationale ombudsman heeft van de ministeries nog geen inhoudelijke reactie op zijn brieven ontvangen.

1.6.4.3. De rol van digitalisering in klachtbehandeling, beleid en media

De Nationale ombudsman vraagt geregeld op eigen initiatief aandacht voor structurele problemen bij de overheid. Een van die structurele vraagstukken is digitalisering. De overheid zet op grote schaal digitale technologie in om haar dienstverlening te verbeteren. In veel gevallen maakt dit de overheid eenvoudiger en efficiënter. Maar digitalisering kan er ook toe leiden dat burgers niet krijgen waar zij recht op hebben. Denk aan problemen met online formulieren, gebrekkige motivatie bij geautomatiseerde beslissingen, discriminatie als gevolg van de inzet van kunstmatige intelligentie of onvoldoende bescherming tegen schadelijke online content.

De ombudsman wil hier meer grip op krijgen, en onderzoekt daarom binnen de eigen organisatie welke rol digitalisering speelt in de klachten en hoe klachtbehandelaars hiermee kunnen omgaan. Buiten de organisatie wordt in kaart gebracht welke thema's spelen op het vlak van digitalisering in beleid en media, en hoe andere organisaties hiermee aan

de slag zijn. Ook kijken we hoe de Nationale ombudsman hierop vanuit zijn missie, visie en mandaat kan inspelen.

1.6.4.4. Meer aandacht voor Q-koortspatiënten

De Nationale ombudsman vroeg al in 2012, 2017 en 2024 aandacht voor de situatie van Q-koortspatiënten. Een van zijn aanbevelingen was dat de overheid vanwege haar bijzondere verantwoordelijkheid excuses zou moeten maken aan deze groep patiënten.

«Sorry zeggen is ook erkennen dat mensen dit is overkomen en dat er nu een verantwoordelijkheid bij de overheid ligt om ervoor te zorgen dat er iets gedaan wordt aan het leed dat mensen nu nog ervaren.»

Reinier van Zutphen

Verder benadrukte de ombudsman het belang van een gespecialiseerd expertisecentrum voor Q-koortspatiënten in de regio. De overheid bleef er echter bij dat zij tijdens de Q-koortsepidemie (2007–2010) niet onrechtmatig heeft gehandeld. Ook in 2025 bleven excuses uit. Wel kwam er meer aandacht voor Q-koortspatiënten. In antwoord op de oproep van de ombudsman om naast de patiënt te gaan staan en te zoeken naar de best mogelijke oplossingen, stelde de minister van VWS in 2025 een Q-koortsambassadeur aan. Deze kreeg de opdracht om binnen een jaar te zorgen dat iedere Q-koortspatiënt zich gehoord voelt en merkt dat er aan zijn of haar problematiek wordt gewerkt. Dit alles om de kwaliteit van leven voor deze mensen te verbeteren.

Verder stelde nazorgorganisatie Q-support de Handreiking postinfectieuze aandoeningen op. Die heeft als doel de kennis over Q-koorts bij gemeenten verder te vergroten, en meer gelijkheid te krijgen in de manier waarop gemeenten ondersteuning aan Q-koortspatiënten geven.

Op 4 september 2025 nam de Nationale ombudsman deel aan een symposium over Q-koorts in het Provinciehuis in Noord-Brabant. Hier werd de Q-koortsambassadeur voorgesteld en werd de handreiking aan gemeenten gepresenteerd. De ombudsman vroeg de overheid nogmaals aandacht voor zijn aanbevelingen. Daarbij riep hij de nieuwe minister van VWS op om alsnog excuses te maken.

Op 16 oktober 2025 bezochten medewerkers van de Nationale ombudsman het ministerie van VWS om verder te praten over de opvolging van de aanbevelingen. Dit leidde niet tot excuses, maar snel daarna, op 5 november, bracht de minister van VWS als eerste minister ooit een bezoek aan Q-koortspatiënten in Noord-Brabant. Hij luisterde daar naar hun verhalen en ervaringen.

Ook de ombudsman keerde terug naar Noord-Brabant, dit keer voor een bestuurdersbijeenkomst op 22 oktober 2025. Deze bijeenkomst was de afsluiting van zijn provincietour in Brabant eerder dat jaar, waarbij hij in meerdere gemeenten aandacht vroeg voor het lot van de Q-koortspatiënten. Tijdens de bestuurdersbijeenkomst herhaalde hij deze boodschap.

Intussen stelden de provincie Noord-Brabant en Brabantse gemeenten zélf geld beschikbaar voor het oprichten van een behandelcentrum voor Q-koorts en post-covid in de eigen regio. Het behandelcentrum gaat zich vooral richten op symptoombestrijding en verbetering van de kwaliteit van leven.

De ombudsman deed ook de aanbeveling om te zorgen voor een blijvend aanspreekpunt voor patiënten. Maar het ministerie van VWS informeerde de Tweede Kamer op 28 november 2025 over de aankomende afbouw van een groot deel van de taken van de door VWS gesubsidieerde nazorgorganisatie Q-support. De inzet van deze organisatie was dat patiënten de benodigde ondersteuning zouden gaan ontvangen binnen de reguliere structuren van het zorg- en welzijnsdomein. Het ministerie gaf aan dat daar hard aan wordt gewerkt. De minister verwees daarbij ook naar de acties van het ministerie van SZW om de kennis over Q-koorts en andere «moeilijk objectiveerbare aandoeningen» bij UWV-verzekeringsartsen te vergroten. Vandaar dat vanaf 2027 de activiteiten van Q-support vooral betrekking zullen hebben op scholing van zorg- en welzijnsprofessionals en het informeren van patiënten.

De Nationale ombudsman blijft ook in 2026 volgen hoe de omgang van de overheid met Q-koortspatiënten zich ontwikkelt.

1.6.4.5. Volledig digitale tolheffing kan negatief uitwerken voor burgers

Sinds de opening van de Blankenburgtunnel in de A24 tussen Rotterdam en Vlaardingen betalen weggebruikers tol voor gebruik van deze tunnel. De tol bedraagt € 1,51 per rit. De inning verloopt volledig digitaal. Het systeem heet e-tol. Gebruikers van de tunnel kunnen een abonnement afsluiten, of binnen 72 uur na hun rit online met iDeal of creditcard betalen.

In het eerste jaar na opening in december 2024 werd er bij niet tijdige betaling gratis een fysieke betalingsherinnering verstuurd. Sinds december 2025 wordt er € 9 aan herinneringskosten in rekening gebracht. Reageert de weggebruiker ook niet op tijd op deze herinnering, dan volgt een boete van € 35. Sinds de invoering van de kosten voor een betalingsherinnering ziet de Nationale ombudsman het aantal klachten over de tolheffing stijgen.

In een gesprek met de commissie Digitale Zaken van de Eerste Kamer noemde de Nationale ombudsman e-tol als een voorbeeld van hoe digitalisering soms negatief voor burgers kan uitwerken. Niet iedereen kan immers overweg met digitale systemen en niet iedereen heeft toegang tot internetbankieren. Digitalisering kan daarom tot uitsluiting leiden: toegang tot deze voorziening wordt voor sommige burgers beperkt.

Ook kan volgens de ombudsman de vraag worden gesteld of de manier van tolheffing in overeenstemming is met de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Die vereist namelijk dat er voor burgers altijd een papieren weg open blijft, tenzij wettelijk anders vastgelegd. Ook stelt de Awb dat schulden aan de overheid via een bankoverschrijving plaatsvinden. Dat is hier niet het geval.

De Nationale ombudsman uitte verder in de media zorgen over de verhouding tussen het tolbedrag van € 1.51 en de aanmaningkosten en boetes. Daarnaast hadden medewerkers van de Nationale ombudsman contact met de RDW en het ministerie van IenW en gaven zij input voor de invoeringstoets van de e-tol. De Nationale ombudsman blijft de ontwikkelingen in 2026 volgen.

1.6.5. 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 vindt de Nationale ombudsman 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 hield zich dit jaar bezig met de gevolgen van de gaswinning in Groningen en Noord-Drenthe en ging met de waterschappen in gesprek over een behoorlijke schadeafhandeling bij dijkversterkingsprojecten. We keken naar de schadeafhandeling voor bewoners rondom het kanaal Almelo-De Haandrik en naar de invoering van de nieuwe Omgevingswet. De ombudsman luidde daarnaast de noodklok over de gezondheid van omwonenden van de vuilstort bij Lagun op Bonaire.

1.6.5.1. Gevolgen van gaswinning in Groningen en Noord-Drenthe

Inwoners van Groningen en Noord-Drenthe die zijn getroffen door de gevolgen van de gaswinning in het gebied kunnen bij de Nationale ombudsman terecht als zij problemen hebben met de afhandeling van hun schademelding of de versterking van hun huis. Het is belangrijk dat ze daarvoor zo veel mogelijk en laagdrempelig in hun eigen omgeving terecht kunnen, liefst bij mensen die ze kennen en vertrouwen.

De ombudsman vindt het daarom belangrijk om in het gebied goed zichtbaar te zijn. Medewerkers van de Nationale ombudsman werken vanuit een eigen kantoor in Groningen voor bewoners van het aardbevingsgebied, en dragen bij aan bewonersoverleggen en informatiemarkten die in het aardbevingsgebied worden gehouden. Ook hebben ze contact met dorpsoverleggen en klankbordgroepen. Dit helpt om te bepalen hoe de Nationale ombudsman zich het best voor de inwoners kan inzetten.

In 2025 ontving de Nationale ombudsman 98 verzoeken van bewoners in het aardbevingsgebied over schade-afhandeling en versterking. Van deze verzoeken gingen er 51 over het handelen of nalaten van handelen van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en 40 over het handelen of nalaten van handelen door het Insituut Mijnbouwschade (IMG).

De ombudsman en zijn medewerkers bezochten het gebied in 2025 en bespraken de problemen met bewoners en met organisaties die werken voor door aardbevingen getroffen bewoners en ondernemers. Ze lieten zich informeren door inwonersondersteuners, consulenten en aardbevingscoaches van verschillende gemeenten. Ze maakten kennis met het Ondersteunend Bureau Gaswinning (OBG), dat de provincies en de gemeenten in het gebied ondersteunt in het overleg met het Rijk. Verder werd gesproken met inwoners, wetenschappers en belangenbehartigers. In Noord-Drenthe sprak de Nationale ombudsman met bewoners van het dorp Ekehaar over hun ervaringen met schadeafhandeling door de Commissie Mijnbouwschade.

Medewerkers spraken ook met klankbordgroepen van bewoners voor de dorpenaanpak in de Groninger dorpen Wirdum, Leersum, Garrelsweer en Zeerijp (gemeente Eemsdelta). De medewerkers willen signalen zo op tijd herkennen en onder de aandacht brengen bij de (eind-)verantwoordelijke voor de uitvoering. In juni 2025 is de dorpenaanpak geëvalueerd in opdracht van de «stuurgroep dorpenaanpak» (gemeente Eemsdelta, NCG

en ministerie van BZK). De Nationale ombudsman herkent zich in de conclusies van de evaluatie. In 2026 houdt de ombudsman dit in de gaten om te kijken of de geleerde lessen en de aanbevelingen uit de evaluatie tot (blijvende) verbetering binnen de dorpenaanpak en de bredere versterkingsoperatie leiden.

1.6.5.2. Nieuwe adviezen voor het kanaal Almelo-de Haandrik

De schadeafhandeling in het gebied rond het kanaal Almelo-De Haandrik is nog steeds voor verbetering vatbaar. Dat constateerde de Nationale ombudsman na bezoeken aan het gebied. Hij schreef hierover opnieuw een brief aan de betrokken gedeputeerde. Daarin adviseert hij onder meer excuses aan te bieden aan de inwoners van het schadegebied, maar ook om richtlijnen op te stellen om bij (vermoedens van) nieuwe schade proactief te kunnen optreden.

De Nationale ombudsman volgt sinds februari 2023 de schadeafhandeling nabij het kanaal Almelo-De Haandrik in Overijssel, naar aanleiding van klachten die hij hierover in de maanden daarvoor ontving. In het kanaalgebied zijn ruim 400 woningen beschadigd, nadat in opdracht van de provincie Overijssel werkzaamheden aan het kanaal zijn uitgevoerd. De ombudsman sprak regelmatig met bewoners, hun vertegenwoordigers en de provincie Overijssel, die verantwoordelijk is voor de schadeafhandeling.

In mei 2025 bracht de ombudsman meerdere huisbezoeken aan bewoners. Een aantal bewoners deed ook hun verhaal in een groepsgesprek met de ombudsman. Verder sprak de ombudsman met de provincie, bewonersvertegenwoordigers en met het bestuurlijke kopstuk dat is aangesteld om de afhandeling van schade vlot te trekken. In september 2025 stuurde de ombudsman opnieuw een brief aan de gedeputeerde die verantwoordelijk is voor de schadeafhandeling. Daarin gaven we zeven adviezen, gericht op het verbeteren van de schadeafhandeling, het wegnemen van zorgen van bewoners en het herstel van de relatie tussen bewoners en provincie.

De provincie gaat in de toekomst nieuwe werkzaamheden verrichten aan het kanaal. De Nationale ombudsman adviseerde daarom ook om richtlijnen op te stellen om bij (vermoedens van) nieuwe schade proactief te kunnen optreden. Daarnaast adviseerden we de provincie om excuses te maken aan alle inwoners van het schadegebied, en daarover in overleg te gaan met (vertegenwoordigers van) bewoners.

In december 2025 volgde een reactie van Gedeputeerde Staten (GS) van Overijssel. Daarin geven GS aan de adviezen van de Nationale ombudsman ter harte te nemen. De provincie zal onder meer in gesprek gaan met bewoners over het aanbieden van een passend excuus.

1.6.5.3. Risico's voor gezondheid en milieu door vuilstort op Bonaire

De leefbaarheid van de omwonenden en medewerkers van afvalverwerker Selibon bij de vuilstort bij Lagun op Bonaire is nog steeds in het geding. Dat constateerde de Nationale ombudsman tijdens zijn bezoek op 11 september 2025 aan het gebied. De rook, stank en voortdurende onzekerheid drukken zwaar op de betrokkenen. De risico's voor gezondheid en milieu zijn onaanvaardbaar. Het is genoeg geweest: er moet echt een einde komen aan deze praktijk. Het kan en mag niet zo zijn dat wat in Europees Nederland ondenkbaar is, in Caribisch Nederland wel gebeurt.

Een uitgebreid verslag van de situatie en de Kamerbrief die we hierover schreven staat in paragraaf 1.7 over Caribisch Nederland.

1.6.5.4. Schadeafhandeling bij dijkversterkingsprojecten

In 2025 ging de Nationale ombudsman met de waterschappen in gesprek over twee vragen. De eerste vraag: hoe kan en moet schade als gevolg van dijkversterkingsprojecten behoorlijk worden afgehandeld? De tweede vraag: hoe zijn discussies over schadeafhandeling met burgers te voorkomen?

De Nederlandse waterschappen zijn medeverantwoordelijk voor de uitvoering van het Hoogwaterbeschermingsprogramma, waarvoor veel dijken moeten worden versterkt. De Nationale ombudsman weet uit zijn klachtenpraktijk dat zulke grootschalige en complexe werkzaamheden in de praktijk soms tot grote schade leiden, ondanks goede voorbereidingen. Wanneer schade niet kan worden voorkomen, is het belangrijk om deze goed en netjes af te handelen.

De ombudsman organiseerde in 2025 twee workshops met medewerkers van waterschappen, waarin de huidige en gewenste schadeafhandeling aan bod kwam. Ook spraken we met bestuurders van de Unie van Waterschappen en van verschillende waterschappen over hun visie op schadeafhandeling.

De waterschappen lichtten uitgebreid toe wat ze al doen om schade te voorkomen. Zij gaven ook aan dat ze graag leren van elkaar en van de Nationale ombudsman. Ook hebben ze behoefte aan handvatten voor hoe ze kunnen omgaan met de lastige dilemma's die ze soms in de praktijk tegenkomen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om woningen op en naast dijken, een samenloop van werkzaamheden in opdracht van verschillende overheden of een samenloop van verschillende opgaven in één gebied.

De Nationale ombudsman constateerde op basis van de gesprekken dat waterschappen al veel doen om schade te voorkomen, dat ze een open houding hebben en bereid zijn van elkaar en anderen te leren. Ook bleek dat waterschappen behoefte hebben aan gedeelde uitgangspunten en principes, die houvast kunnen geven bij schadeafhandeling in de toekomst.

De ombudsman besloot het project voort te zetten, met als doel om in 2026 in samenspraak met de waterschappen tot een product te komen waarin deze uitgangspunten en principes worden vastgelegd.

1.6.5.5. De Omgevingswet

De Nationale ombudsman volgt sinds de invoering ervan op 1 januari 2024 de ontwikkelingen rond de Omgevingswet. In 2025 leverde monitoring van die ontwikkelingen een aantal knelpunten op. Deze punten zijn al goed in beeld bij de verantwoordelijke partijen, die daar ook al werk van maken. De ombudsman zag daarom geen aanleiding om met een publicatie aandacht voor de knelpunten te vragen.

Om een beter beeld te krijgen van de werking van de Omgevingswet in de praktijk, en dan vooral het effect ervan op burgers, analyseerden we ons eigen klachtenbestand en verdiepten we ons in verschillende monitorings- en evaluatierapporten, zoals die van de Evaluatiecommissie Omgevingswet, de VNG en het ministerie van BZK. Ook spraken we met verschillende experts en professionals die zich bezighouden met (gevolgen van) de Omgevingswet, zoals de regeringscommissaris

Omgevingswet, Vereniging Eigen Huis en Omgevingsdienst NL. Tot slot woonde de ombudsman een gebruikerssessie bij van gebruikers van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

De ombudsman ziet dat een aantal knelpunten die hij signaleert ook in rapporten worden beschreven. Daar maken we uit op dat deze knelpunten goed in beeld zijn bij de partijen die ermee aan de slag moeten (vooral de ministeries van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening en van Infrastructuur en Waterstaat) en dat er aan verbetering wordt gewerkt. Het gaat daarbij onder meer om de gebruiksvriendelijkheid van het DSO en de verzwaring van de toezicht- en handhavingstaak van Omgevingsdiensten.

De ombudsman zag in 2025 geen aanleiding om met een publicatie aandacht te vragen voor knelpunten. Daar komt bij dat er in 2025 niet meer klachten over de Omgevingswet waren dan in het jaar ervoor. We nemen ons voor om de Omgevingswet ook in 2026 te volgen, op een manier die vergelijkbaar is met 2025. De monitoring in 2025 droeg vooral bij aan inzicht in de achtergrond van klachten en signalen. Klachten die in 2026 binnenkomen, kunnen we zo makkelijker duiden en op een passende manier afhandelen.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Gemeente maakt verwachting over ligplaats niet waar

Een man woont in een plaats met een haven. Hij hoort over de bouw van een nieuwbouwwijk bij die haven, waar dan ook de mogelijkheid komt voor ligplaatsen voor boten, dicht bij de woningen. Hij wil graag een woning met ligplaats vlakbij. Voordat hij de woning koopt, doet hij navraag bij de gemeente over het verkrijgen van de ligplaats. Op basis van de mondelinge en schriftelijke reactie én het op dat moment gehanteerde beleid gaat de man ervan uit dat hij een ligplaats toegezegd heeft gekregen bij zijn nieuwe woning. Hij koopt de woning.

Maanden later is hij op een bijeenkomst waar de gemeente aankondigt de verdeling van ligplaatsen anders te gaan doen voor het deel van de nieuwbouwwijk waar de man een huis heeft gekocht, namelijk met een lotingssysteem. Hij reageert meteen door aan te geven dat hij daar niet aan mee hoeft te doen, omdat hij al een ligplaats toegezegd heeft gekregen. De gemeente geeft echter aan dat daarvan geen sprake is.

Dit leidt tot een gesprek en later een klacht bij de gemeente, maar de gemeente blijft bij haar standpunt dat aan de man geen ligplaats is toegekend.

De man dient vervolgens een klacht in bij de Nationale ombudsman, die onderzoek doet naar de klacht van de man over de vermeende toezegging en het intrekken daarvan.

De ombudsman concludeert dat de klacht van de man gegrond is. De gemeente heeft door haar uitingen, in combinatie met het eerder geldende beleid, de gerechtvaardigde verwachting gewekt dat de man met voorrang aanmerking kwam voor een ligplaats. Daarom beveelt de ombudsman de gemeente aan om te zoeken naar een passende oplossing die recht doet aan de gewekte verwachting rondom de toewijzing van een ligplaats.

1.7. Caribisch Nederland

De drie bijzondere gemeenten, Bonaire, Sint-Eustatius en Saba (samen Caribisch Nederland), behoren ook tot het werkgebied van de Nationale ombudsman. Bewoners van deze gemeenten kunnen bij ons terecht als zij klachten hebben over de overheid. Hieronder valt ook het lokaal bestuur: de openbare lichamen. Burgers die hierover een klacht willen indienen, hebben een bijzondere positie, omdat zij – anders dan in Europees Nederland – direct bij de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman terechtkunnen. Zij hoeven niet eerst een klacht in te dienen bij het openbaar lichaam zelf. Onze medewerkers bezoeken de eilanden twee tot drie keer per jaar. Daar houden zij spreekuren, waarin burgers hun klachten ook mondeling kunnen indienen. De klachten gingen het afgelopen jaar onder meer over het uitblijven van een reactie door de overheid bij aanvragen van erfpacht, bouwvergunningen en omzetting van huurgrond. En over het uitblijven van een reactie bij klachten in het algemeen, afvalproblemen, illegale afgraving van gesteente (diabaas), de politie en de zorg op de eilanden. De ombudsman deed onderzoek naar negen langlopende klachten over de directie Ruimte en Ontwikkeling van het Openbaar Lichaam Bonaire (OLB). Daaruit volgde het rapport «Doorbreek de stilte!». Daarin roept de ombudsman het OLB op de dienstverlening aan de inwoners aanzienlijk te verbeteren.

Cijfers Caribisch Nederland

Van de 23.001 vragen en klachten die de Nationale ombudsman in 2025 ontving, kwamen er 139 (247 in 2024) uit Bonaire, Sint-Eustatius en Saba. Een oorzaak van deze afname is dat de Nationale ombudsman in 2025 minder spreekuren heeft gehouden. Twee onderzoeken zijn afgerond met de rapporten «Doorbreek de stilte!» en «Het Openbaar Lichaam Bonaire schoot tekort na melding illegale afgraving met diabaas». Van de 139 binnengekomen verzoeken gingen er 49 (76 in 2024) over het OLB. Er kwamen vijf verzoeken binnen over het Openbaar Lichaam Sint-Eustatius (zes in 2024). Over het Openbaar Lichaam Saba ontvingen we twee verzoeken (vijf in 2024). Verder gingen zeven verzoeken over het Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN). Ook kregen we 21 klachten over Zorg en Jeugd Caribisch Nederland (ZJCN) op de eilanden.

De andere verzoeken gingen over ministeries of zelfstandige bestuursorganen (zbo's), of over organisaties die buiten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen. De ombudsman onderzocht negen langlopende klachten over de directie Ruimte en Ontwikkeling van het OLB – deze klachten gingen allemaal over onduidelijkheid over hoe een aanvraag of verzoek wordt behandeld. Zeven inwoners deden bij het OLB een aanvraag voor een stuk grond, in erfpacht of huurgrond, voor bewoning of commerciële doeleinden. Twee inwoners dienden een verzoek in dat ging over (slecht) onderhoud aan de openbare weg naar hun woning of perceel.

Klachtbehandeling en dienstverlening door het OLB

De inwoners kregen van het OLB geen duidelijke informatie over hoe hun aanvraag of verzoek wordt behandeld. Hierdoor zitten zij al lange tijd in onzekerheid. Dit heeft veel impact op hun leven en hun plannen voor de toekomst. De ombudsman wil dat duidelijk wordt wat de inwoners van het OLB kunnen verwachten. Ook wil de ombudsman dat de dienstverlening van het OLB verder verbetert, zodat andere inwoners niet tegen dezelfde problemen aanlopen.

Op basis van het verrichte onderzoek vindt de ombudsman de klachten terecht. De inwoners zijn niet goed geïnformeerd en op de hoogte gehouden over de behandeling van hun aanvraag of verzoek. Wanneer de inwoners zelf contact opnamen met het OLB, kregen zij ook geen duidelijkheid. De reacties vanuit het OLB waren wisselend. In sommige gevallen kwam er geen of niet op tijd een reactie. Maar ook gaf het OLB onvolledige, onjuiste of tegenstrijdige informatie. Wanneer inwoners een klacht indienden bij het OLB (via de ombudsman), leidde dit niet tot een oplossing en/of duidelijkheid.

Doordat de inwoners lang moeten wachten op de behandeling van hun aanvraag of verzoek en maar geen duidelijkheid krijgen over wat zij kunnen verwachten van het OLB, voelen de inwoners zich niet serieus genomen. Het vertrouwen in het OLB neemt daardoor af.

De ombudsman heeft begrip voor de lastige omstandigheden, zoals personeelstekorten en een snelgroeiende bevolking, die de uitvoeringstaken van het OLB moeilijk maken. Maar de ombudsman vindt niet dat deze omstandigheden het gebrek aan goede informatieverstrekking en voortvarendheid rechtvaardigen. We verwachten van de overheid, en dus ook van het OLB, dat zij haar zaken op orde heeft en de burger centraal stelt.

Concreet betekent dit dat het OLB een aanvraag, verzoek of klacht zo snel en slagvaardig als mogelijk behandelt. Dat het burgers actief informeert over hoe en binnen welke termijn afhandeling zal plaatsvinden. En dat burgers een ontvangstbevestiging krijgen met informatie over de behandelduur en de behandelende afdeling en/of medewerker. Wordt een termijn niet gehaald, dan moet het OLB een tussenbericht sturen met uitleg over de vertraging en een nieuwe termijn geven waarbinnen een besluit wordt genomen of een reactie wordt gegeven. Verder moet het OLB zorgen voor een goede registratie en voortgangsbewaking van alle aanvragen, verzoeken en klachten.

Leefomstandigheden migranten zonder verblijfsvergunning op Bonaire

In een brief van 16 december 2025 wijst de Nationale ombudsman op de slechte leefomstandigheden van migranten zonder verblijfsvergunning op Bonaire. De ombudsman deed onderzoek op Bonaire nadat eerder de ombudsman van Curaçao en Amnesty International hun zorgen hadden geuit over de leefomstandigheden van migranten zonder verblijfsvergunning op Curaçao.

Om de situatie van deze groep migranten op Bonaire in kaart te brengen, brachten medewerkers van de ombudsman meerdere bezoeken aan het eiland. Hier kwam het volgende beeld naar voren: Bonaire is een klein eiland met een grote vraag naar werknemers in met name de bouw, techniek en horeca. De Bonairianen kunnen aan die vraag onvoldoende voldoen. Migranten, waaronder migranten zonder verblijfsvergunning, zijn daarom een welkome aanvulling op de plaatselijke arbeidsmarkt.

Omdat deze groep mensen vaak volledig afhankelijk is van de werkgever, komt arbeidsuitbuiting (lange werktijden, niet of niet alles uitbetaald krijgen, laag uurloon) helaas voor. Voor huisvesting worden vaak veel te hoge huren gevraagd. Laagdrempelige en begrijpelijke informatie over rechten en plichten is er niet. Medische zorg is voor deze groep migranten ook moeilijk toegankelijk. De noodzakelijke zorg wordt wel geleverd, alleen kan deze vaak niet worden betaald. Deze situatie duurt maar voort zonder dat daar verbetering in komt.

Het beleid voor de komende jaren richt zich vooral op het voorkomen van illegaal verblijf, maar er is geen duidelijke visie op hoe om te gaan met de migranten zonder verblijfsvergunning die al werken en leven op Bonaire. In de beleidsinzet ziet de Nationale ombudsman niet terug wat de overheid tegen misstanden gaat doen en hoe de positie en leefomstandigheden van deze mensen kunnen worden verbeterd.

Hij doet daarom de volgende oproep aan de minister van BZK:
- Zorg dat mensen zonder legale status, die nu op Bonaire verblijven en die arbeid leveren die niet door eilandbewoners kan worden geleverd, de kans krijgen hun verblijf op Bonaire te legaliseren.
- Breng de beleidsinzet in balans. Zet naast het voorkomen en bestrijden van illegaal verblijf ook in op het beschermen van en hulp bieden aan mensen die leven onder mensonwaardige omstandigheden.

De minister heeft nog niet gereageerd op de oproep van de ombudsman.

Genoeg geweest: er moet nu een einde komen aan de vuilstort bij de landfill op Bonaire

Tijdens zijn bezoek op 11 september 2025 aan de vuilstort bij Lagun op Bonaire (hierna: de landfill) sprak de Nationale ombudsman met omwonenden en de directie van afvalverwerker Selibon. De rook, de stank en de voortdurende onzekerheid drukken zwaar op omwonenden en de medewerkers van Selibon die op de landfill werken. In september 2025 schreef de ombudsman een brief aan de vaste Kamercommissie Koninkrijksrelaties om de ernst van de situatie te onderstrepen en deze opnieuw onderwerp van gesprek in de Kamer te maken. In het daaropvolgende Kamerdebat dienden de Kamerleden Bruyning en White een motie in waarin de Nationale ombudsman werd aangehaald. In deze motie vroegen ze de regering om in overleg met het eilandbestuur zo snel mogelijk de landfill te sluiten en te zorgen dat er een hersteloperatie komt. De motie werd aangenomen.

«Het kan en mag niet zo zijn dat wat in Europees Nederland ondenkbaar is, in Caribisch Nederland wel gebeurt.»

De landfill is nog altijd zonder vergunning in gebruik. Er zijn regelmatig branden en er zijn schadelijke stoffen gevonden in lucht, bodem en zee. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) noemt de situatie urgent en zorgwekkend; het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en Wageningen University bevestigen de risico's voor gezondheid en milieu. Toch wordt er nog steeds afval gestort. Ondertussen ervaren gezinnen gezondheidsproblemen, ouders geven aan dat hun kinderen niet buiten kunnen spelen, ze maken extra kosten om veilig binnen te blijven en er is geen toekomstperspectief. De stress en onzekerheid grijpen diep in op het gezinsleven. Het is genoeg geweest: er moet nu een einde komen aan deze praktijk. Het kan en mag niet zo zijn dat wat in Europees Nederland ondenkbaar is, in Caribisch Nederland wel gebeurt.

De ombudsman heeft klachten ontvangen die duidelijk maken dat burgers zich niet gehoord voelen, nadat zij al jaren in deze omstandigheden leven of hebben geleefd. De situatie is zo ernstig dat de overheid onmiddellijk moet handelen. Het is tijd dat de overheid luistert naar burgers die willen weten hoe het met hun gezondheid gesteld is.

De situatie wordt verder verslechterd doordat het niet goed gaat met afvalverwerker Selibon. Het bedrijf heeft niet het materieel en de middelen om zijn publieke taak op een verantwoorde manier uit te voeren. Als Selibon moet stoppen, levert dat een risico op voor de gezondheid van alle bewoners van Bonaire.

Naast het onmiddellijk staken van de vuilstort is een hersteloperatie nodig. Gericht op wat omwonenden van de landfill nu nodig hebben: erkenning van hun zorgen, zicht op gezondheid en een leefomgeving waarin zij hun kinderen veilig kunnen laten opgroeien. Er moet hierbij ook aandacht zijn voor voormalige omwonenden. Ons onderzoek «Herstel bieden: een vak apart» geeft handvatten voor een behoorlijke hersteloperatie.

Dit onderwerp heeft de blijvende aandacht van de ombudsman. Als dat nodig is, zal hij opnieuw en aanhoudend oproepen tot een oplossing voor deze pijnlijke situatie.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Openbaar Lichaam Bonaire schiet tekort na melding illegale afgraving met diabaas

Een inwoner van Bonaire ervaart overlast van het illegaal afgraven van grond met diabaas rond haar huis. Diabaas is een grondstof die nodig is om wegen aan te leggen en huizen te bouwen. Jarenlang was er geen beleid voor het winnen van diabaas. Door het afgraven van deze grondstof ontstaan diepe gaten in de grond, waarin daarna illegaal afval wordt gegooid. De inwoner deed melding van de overlast bij de directie Toezicht en Handhaving (T&H) van het Openbaar Lichaam Bonaire (OLB). Ze klaagde vervolgens bij de Nationale ombudsman over de manier waarop het OLB met haar was omgegaan. T&H had haar namelijk laten weten niets te kunnen doen tegen de illegale vuilstort zolang er geen beleid was vastgesteld. De ombudsman bezocht, samen met de eilandsecretaris, de locatie waar mevrouw over klaagde op 10 september 2025. Hij schrok van wat hij daar zag: overal afval en grofvuil. In zijn rapport van 16 december 2025 concludeerde hij dat het handelen van T&H niet behoorlijk was. De directie van het OLB nam niet het initiatief om, in samenwerking met andere directies, of het Bestuurscollege van het OLB, te onderzoeken wat mogelijk was in deze situatie. Verder vindt de ombudsman het niet behoorlijk dat T&H het verzoek om schadevergoeding van deze burger afdoet als een privaatrechtelijke kwestie, waarvoor zij niet bij T&H moet zijn. De ombudsman deed daarom de aanbeveling aan het OLB om met een concreet voorstel te komen om het verzoek om schadevergoeding goed af te handelen.

1.8. Internationale activiteiten

De Nationale ombudsman is ook internationaal actief. Hij verzamelt en deelt kennis en ervaring met collega-ombudsmannen in Europa, maar ook daarbuiten. Dit brengt verdieping aan in het dagelijkse werk van de ombudsman, waar ook de Nederlandse burger van profiteert. In 2025 pleitte de ombudsman onder meer voor een krachtiger gebruik van de internationaal erkende standaarden voor het ombudswerk. Hij organiseerde een «poldershop» over de impact van het Europees Asiel- en Migratiepact op het werk van Europese ombudsmannen. En versterkte de samenwerking met het Europese netwerk van mensenrechtenorganisaties.

Europese afdeling International Ombudsman Institute

De Nationale ombudsman is de Europese Regionale voorzitter van het International Ombudsman Institute (IOI). Deze organisatie is belangrijk voor ombudsinstellingen in de wereld en in Europa. Leden delen kennis

en ervaring en de organisatie ondersteunt ombudsinstituten in moeilijke situaties. Voor de Europese ombudsmannen organiseerde de Nationale ombudsman in januari 2025 een training over aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. De training werd gegeven door medewerkers van de Nationale ombudsman.

Sinds 2019 is er een lijst van standaarden voor ombudsinstituten. De Venetië Commissie heeft de regels vastgelegd en daarom heten deze standaarden de *Venice Principles*. Sinds 2019 is door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties in drie resoluties verwezen naar deze standaarden. De *Venice Principles* zijn dus internationaal erkende standaarden. Maar ze zijn niet voor iedereen duidelijk en de Nationale ombudsman werkt daarom aan een samenwerking met de Venetië Commissie om uitleg te geven over deze standaarden. Deze uitleg kan overheden helpen om de regels voor hun ombudsorganisatie te verbeteren. Het geeft ombudsorganisaties ook de mogelijkheid aan hun overheid uit te leggen hoe met de organisatie moet worden omgegaan.

Samen in het Koninkrijk

In 2025 waren de ombudsmannen van Aruba, Curaçao, Nederland en Sint-Maarten bij elkaar in Den Haag. De ombudsmannen van het Koninkrijk spraken over hun werk en de uitdagingen die zij tegenkomen. In de afgelopen tien jaar spraken zij elk jaar met elkaar. Omdat de vier ombudsmannen het belangrijk vinden dat deze samenwerking in stand blijft, hebben zij hun samenwerking nu vastgelegd in een protocol dat in november 2025 in Den Haag werd ondertekend. Verder bespraken de ombudsmannen het oprichten en verder ontwikkelen van de Kinderombudsman in de Koninkrijkslanden, de vuilverwerking in het Caribisch deel van het Koninkrijk, toegang tot schoon drinkwater en de ervaringen van jongeren als zij willen gaan studeren in Europees Nederland.

Samenwerking met de Griekse, Indonesische en Servische ombudsman

De Nationale ombudsman zette ook dit jaar zijn samenwerking met de Griekse ombudsman voort. In november 2025 tijdens een bijeenkomst in Athene, mogelijk gemaakt door de Nederlandse ambassade, bespraken beide ombudsmannen de invoering van het Europees Asiel- en Migratiepact. Volgend jaar brengt een Griekse delegatie een bezoek aan Nederland in het kader van strategieontwikkeling.

In december was een delegatie van de ombudsman uit Indonesië op bezoek. De Indonesische organisatie draagt de naam «ombudsman» en er zijn negen ambtsdragers (commissioners). De ombudsman werkt al meer dan tien jaar met de Indonesiërs samen. Het gesprek ging vooral over het mandaat van de ombudsman: hoe gaat een organisatie er mee om als het mandaat wordt uitgebreid met aanvullende taken, zodat overheden aan (internationale) verplichtingen kunnen voldoen? Verder zijn afspraken gemaakt over de toekomstige samenwerking met een nieuwe groep ambtsdragers die in 2026 aantreedt.

Ten slotte was er een laatste bijeenkomst in de samenwerking met de Servische ombudsman. Het project is afgesloten met een conferentie in Belgrado. De afspraak is dat de beide ombudsorganisaties met elkaar blijven samenwerken, net zoals zij sinds de oprichting van de Servische organisatie hebben gedaan. Op de agenda voor 2026 staat de oprichting van een vraagbaak voor de Servische ombudsman en de Servische lokale ombudsorganisaties. Via deze vraagbaak kunnen Servische medewerkers met hun Nederlandse collega's kennis en ervaring uitwisselen.

Poldershop Europees Asiel- en Migratiepact

Het Europees Asiel- en Migratiepact (hierna: Migratiepact) dat in 2026 ingaat, bevat regels die in heel Europa gaan gelden. In zijn rol van *IOI European Regional president* organiseerde de ombudsman in februari 2025 een «poldershop» over de mogelijke gevolgen van dit pact en de rol van de ombudsorganisaties.

Meer hierover staat in *1.6.1.8 Onderzoek naar en poldershops over Europees Migratie- en Asielpact.*

Samenwerking in de Benelux

Op 22 en 23 september 2025 kwamen de ombudsmansinstellingen van de Benelux-landen in Brussel bijeen voor hun jaarlijkse bijeenkomst. Zij bespraken daar onder meer het recht van burgers om zich te mogen vergissen (droit à l'erreur). Het idee is dat burgers verbeteringen in formulieren kunnen aanbrengen, zonder dat dit meteen betekent dat zij fraude hebben gepleegd. Op de tweede dag van de bijeenkomst sloot een groep lokale ombudsmannen uit België en Nederland aan.

Deze groep keek naar problemen waar burgers tegenaan lopen als zij niet wonen en werken in hetzelfde land. Hoewel landsgrensoverschrijdende activiteiten passen in de samenwerking tussen de Benelux-landen en ook in de EU als recht gelden, veroorzaken ze vaak uitdagingen op het gebied van sociale zekerheid en pensioen. Burgers nemen dan vaak contact op met ombudsmansorganisaties voor hulp. Deze landsgrensoverschrijdende zorgen zijn niet uniek voor de Benelux, ze komen overal in de EU voor. Het is daarom nodig dat ombudsinstellingen in verschillende lidstaten samenwerken en deze uitdagingen aanpakken. In de komende jaren gaan de ombudsinstellingen van de Benelux dit samen doen.

Lokale ombudsmannen in Straatsburg

Op 12 en 13 maart 2025 brachten de Nationale ombudsman en lokale ombudsmannen een werkbezoek aan Straatsburg. Dit gebeurde op uitnodiging van de Permanent Vertegenwoordiger van Nederland bij de Raad van Europa. Doel van het bezoek was om meer te horen over de relatie tussen de Raad van Europa en lokale ombudsmannen in Nederland. De delegatie voerde gesprekken met Michael O'Flaherty, Mensenrechtencommissaris van de Raad van Europa, Jolien Schukking, Nederlands rechter bij het Europese Hof voor de Rechten van de Mens en met het Congres van Lokale en Regionale Overheden van de Raad van Europa. Het bezoek leidde tot het voornemen om de samenwerking voort te zetten op de doorwerking van mensenrechten op lokaal niveau. Dit hangt vooral samen met de werkzaamheden van het Congres van Lokale en Regionale Overheden.

2. HET WERK VAN DE KINDEROMBUDSMAN

De Kinderombudsman zet zich in voor het naleven van kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland. De Kinderombudsman werkt aan veel verschillende onderwerpen. Daarbij staan het welzijn en de ontwikkeling van het kind altijd centraal. Het Kinderrechtenverdrag van de Verenigde Naties is het uitgangspunt in ons werk.

«De naleving van kinderrechten is te vrijblijvend en onvoldoende consistent. Die tekortkomingen zien we in het welzijn van kinderen: onderzoek laat zien dat zij hun kwaliteit van leven de afgelopen jaren lager beoordelen. Dat is een zorgwekkend signaal over hoe wij als samenleving met kinderen omgaan. Investeren in de omstandigheden waarin zij opgroeien is daarom hard nodig.»

Margrite Kalverboer

2.1. Missie en visie van de Kinderombudsman

De Kinderombudsman zet zich in voor de rechten van kinderen in Europees en Caribisch Nederland. Wij geven gevraagd en ongevraagd advies over kinderrechten en we geven uitleg aan anderen. Mensen die contact met ons opnemen, helpen we verder. Als dat nodig is, doet de Kinderombudsman onderzoek.

We werken veel samen met kinderen en jongeren in ons werk. Zo laten we zien wat zij belangrijk vinden en hoe zij hun situatie ervaren. Ons doel is dat alle kinderrechten in Nederland altijd worden nageleefd. Deze rechten staan in internationale verdragen, zoals het Kinderrechtenverdrag. Dit betekent dat alle kinderen in Europees en Caribisch Nederland veilig moeten kunnen opgroeien, zonder geweld en in een omgeving die hen helpt zich te ontwikkelen. Bij alle beslissingen moet het belang van kinderen en jongeren voorop staan, en zij moeten gelijk worden behandeld. Hun mening telt.

De Kinderombudsman ziet dat er steeds meer aandacht is voor kinderrechten en dat het belang van kinderen vaker in beslissingen wordt meegenomen. Toch is er nog veel te doen. Daarom blijft de Kinderombudsman organisaties en overheden aansporen om het belang van kinderen centraal te zetten in wetten, beleid en besluiten. Kinderen hebben het recht om hierover mee te praten en er invloed op te hebben.

2.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burger en overheid

Activiteiten uit eigen beweging

De Kinderombudsvrouw schreef negen signaalbrieven aan een minister of staatssecretaris om aandacht te vragen voor een kinderrechtenkwestie. Ook schreef zij twee brieven aan gemeenten. Daarnaast schreef de Kinderombudsvrouw drie brieven samen met de Nationale ombudsman. Verder gaf zij dertien lezingen en presentaties om aandacht te vragen voor de belangen van het kind. Eén van de lezingen was het uitspreken van de Rede van Fryslân. In deze rede ging de Kinderombudsvrouw specifiek in op de situatie van kinderen in Friesland, zowel op het vaste land als op de Waddeneilanden. De Kinderombudsvrouw gaf één advies op een wetsvoorstel. De Kinderombudsvrouw trok ook het land in. Naast twee meerdaagse provincietours in Noord-Brabant en Drenthe legde zij nog zeven werkbezoeken af.

AB Rechtspraak Bestuursrecht

In 2025 stond de Kinderombudsman met negen samenvattingen van rapporten in het tijdschrift *AB Rechtspraak Bestuursrecht (AB)*. In *AB* staat de belangrijkste actuele bestuursrechtjurisprudentie. Een onderdeel hiervan zijn samenvattingen van de meest recente uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, de Centrale Raad van Beroep, het College van Beroep voor het bedrijfsleven en van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman.

Ontvangen verzoeken

In 2025 ontving de Kinderombudsman 1.866 verzoeken. De meeste kwamen van ouders (1.250), professionals (115) en kinderen zelf (95). Er waren 54 verzoeken meer dan in 2024. De onderwerpen waarover mensen contact opnamen, zijn vergelijkbaar met eerdere jaren. De verzoeken gingen onder meer over onderwijs (554), jeugdhulp (539), gezag en omgang (191), armoede (106), vreemdelingenrecht (76) en politie en justitie (43).

Behandelde verzoeken

In 2025 heeft de Kinderombudsman 1.861 verzoeken behandeld. Het aantal behandelde verzoeken verschilt van het aantal ontvangen verzoeken, omdat behandeling niet altijd in hetzelfde kalenderjaar wordt afgerond. In 54 van de 1.861 behandelde verzoeken, vond een interventie plaats. Bij twaalf verzoeken werd een onderzoek geopend en afgesloten met een rapport. In 157 zaken heeft de Kinderombudsman de zaak afgesloten, omdat er een oplossing mogelijk was of omdat niet meer werd gereageerd. Naar aanleiding van twee verzoeken vond bemiddeling plaats. Bij 1.637 verzoeken werd informatie gegeven en/of werd de verzoeker doorverwezen.

2.3. Belangrijke onderwerpen in 2025

Kinderrechtentoets

De Kinderrechtentoets is een belangrijk aandachtspunt voor de Kinderombudsman. De Kinderrechtentoets geeft beleidsmakers handvatten om kinderrechten voorop te stellen bij het maken van wet- en regelgeving en beleid. Het doel van de Kinderrechtentoets is om de ontwikkeling en het welzijn van kinderen te waarborgen in alle voorstellen die over de belangen van kinderen gaan. Uiteindelijk willen we dat bij alle wet-regelgeving en beleid de beste besluiten voor kinderen worden genomen. We gaven bij verschillende ministeries en organisaties uitleg over de Kinderrechtentoets. Ook bekeek de Kinderombudsvrouw het nieuwe jeugdbeleid van een specifieke gemeente vanuit de verschillende onderdelen van de Kinderrechtentoets. Haar bevindingen schreef zij in een brief aan de gemeente. De Kinderombudsvrouw schreef hierover ook een brief voor een commissiedebat. In deze brief deed zij een oproep om te onderzoeken hoe de Kinderrechtentoets een plek in het beleidskompas kan krijgen.

Onderwijs

De Kinderombudsman besteedde ook aandacht aan verschillende knelpunten in het onderwijs. Zo schreef de Kinderombudsvrouw een brief voor het debat over passend onderwijs in de Tweede Kamer. De brief ging in op het nog altijd toenemende aantal thuiszitters. De Kinderombudsvrouw riep op om inclusief onderwijs sneller op te pakken. Ook wees ze

opnieuw op de problemen in het leerlingenvervoer. Dat moet anders worden ingericht en als een vorm van zorg worden gezien. Daarnaast reageerde de Kinderombudsvrouw op verzoek van een gemeenteraadslid op een nieuwe verordening leerlingenvervoer van een gemeente. In deze reactie liet zij weten dat het kind in de verordening niet centraal staat. Volgens haar moet ook hier de Kinderrechtentoets worden toegepast.

Online kinderrechten

Het leven van een kind speelt zich steeds meer online af. Sterker nog, kinderen merken vaak bijna geen verschil meer tussen de online- en offlinewereld. Ook in de onlinewereld hebben kinderen met allerlei problemen te maken, zoals pesten, schadelijke content of ongelijke kansen. De Kinderombudsman vroeg aandacht voor kinderen die opgroeien in vlogfamilies en deed mee aan een uitzending van het programma Boos over dit onderwerp. Eerder gaf de Kinderombudsman ook al aandacht aan online kinderrechten in de publicatie «Als je het ons vraagt».

Huisvesting

De Kinderombudsman vindt dat kinderen niet gestraft moeten worden voor het gedrag van hun ouders. In zo'n geval kan de rechter beslissen dat er bepaalde voorwaarden gelden voor een ontruiming, zoals zorgen dat er goede opvang is. De rechter is hierbij wel afhankelijk van de informatie van andere organisaties. Het is niet zijn taak om contact te leggen met gemeenten en hulpverleningsorganisaties.

Bij de beantwoording van een prejudiciële vraag over de betekenis van artikel 3 lid 1 IVRK (belang van het kind) bij woningontruimingen, verwees de rechter in de eerste lijn naar het rapport «Als de overheid niet thuis geeft» van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman. In dat rapport schreven we dat het belang van het kind in alle stappen van een uitzettingsproces voorop moet staan.

Op 28 november 2025 nam de Hoge Raad een belangrijke beslissing over een prejudiciële vraag over de betekenis van artikel 3 lid 1 IVRK (belang van het kind) bij woningontruimingen.

De Hoge Raad oordeelde dat het belang van het kind een «eerste overweging» moet zijn bij een ontruiming. Het belang van het kind moet dus altijd op de eerste plek komen. Dat betekent niet dat dit altijd de doorslag geeft. Zo telt bijvoorbeeld ook de taak van een verhuurder om te zorgen voor een veilige leefomgeving voor omwonenden mee.

Een belangrijk onderdeel van de uitspraak is de onderzoeksplicht van de rechter. Volgens de Hoge Raad moet de rechter onderzoeken of er in de te ontruimen woning kinderen wonen en wat hun belangen zijn. Hierbij mag van een woningcorporatie meer moeite worden verwacht bij het zorgen voor een vervangende woonplek dan van een particuliere verhuurder. De Hoge Raad vindt dakloosheid van kinderen «maatschappelijk onaanvaardbaar» en stelt dat niet de verhuurder, maar ouders en de overheid eerstverantwoordelijk zijn om te voorkomen dat kinderen hun thuis kwijtraken.

We zijn blij dat de Hoge Raad dit ook vaststelt voor zaken die over huisvesting gaan. De Hoge Raad adviseert daarnaast om bij elke vordering tot ontbinding van een huurovereenkomst na te gaan of er kinderen zijn betrokken. Dit is een belangrijke stap voor het verbeteren van de rechtspositie van kinderen. Volgens de Kinderombudsman is de

uitspraak van de Hoge Raad dan ook een keerpunt. Wij blijven de gevolgen hiervan in de gaten houden.

«Alles wat we wel of niet organiseren in de omgeving waarin kinderen opgroeien, heeft gevolgen voor hen. Alleen met die brede, kindgerichte blik doen we recht aan hun rechten – en aan hun toekomst.»

Margrite Kalverboer

2.4. Ombudsagenda

De Kinderombudsman controleert of de overheid en andere organisaties in Nederland zich houden aan wetten en regels die kinderen en jongeren moeten beschermen. De Kinderombudsman daagt overheden en andere organisaties uit het perspectief van kinderen te borgen in alles wat ze doen en ervoor te zorgen dat kinderrechten worden nageleefd. Een belangrijk onderdeel hiervan is het onderzoek dat wij doen. Hierbij richten we ons op structurele knelpunten en op de achterliggende oorzaken van de problemen. Vervolgens adviseren we de overheid en andere organisaties over de aanpak hiervan.

We beginnen bijvoorbeeld een onderzoek als we opvallend veel klachten krijgen over een bepaald onderwerp. Specifieke signalen uit de media of van maatschappelijke organisaties kunnen ook een reden zijn voor onderzoek. Op onze Ombudsagenda staan onderwerpen waar we bijzondere aandacht aan willen geven.

In 2025 stonden drie thema's op de Ombudsagenda: fundamentele rechten, armoede en, levensloop en ontwikkeling. In deze paragraaf presenteren we de in 2025 gepubliceerde onderzoeken op deze thema's door de Kinderombudsman. Ook gaan we in op de voortgang die geboekt is naar aanleiding van onderzoeken die we al eerder opleverden en die nog steeds actueel zijn.

2.4.1. Fundamentele rechten

2.4.1.1. Asielmaatregelen en verslechtering situatie kinderen in crisisnoodopvang

Al in 2023 constateerden we in ons rapport «De crisis voorbij» dat de waardigheid van volwassenen en kinderen in de crisisnoodopvang ernstig onder druk staat. De voorzieningen zijn niet geschikt voor lang verblijf. Met de nieuwe Asielnoodmaatregelenwet en de Wet invoering tweestatusstelsel verwachten we grote problemen voor de uitvoering en voor asielzoekers en statushouders.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman stelden in maart 2025 in een brandbrief dat de maatregelen van de minister van Asiel en Migratie in strijd zijn met kinderrechten en onbehoorlijk bestuur laten zien. Voordat de wetten werden behandeld in de Tweede Kamer, wezen de ombudsmannen op de gevolgen van deze maatregelen voor de hele samenleving.

Met de wetsvoorstellen gaat er een streep door de asielvergunning voor onbepaalde tijd. Pleegkinderen en ongehuwde partners hebben hierdoor geen recht meer op gezinshereniging. Ook wordt het tweestatusstelsel opnieuw ingevoerd. De Kinderombudsman maakt zich grote zorgen om de kinderen die hiermee te maken hebben. We ontwikkelden eerder een instrument om nieuwe wetgeving te toetsen aan kinderrechten. De

nieuwe asielwetten zouden deze Kinderrechtentoets nooit hebben doorstaan.

2.4.1.2. Kinderen in de asielopvang

De situatie van kinderen in de asielopvang moet dringend verbeteren. Dat stelde Kinderombudsvrouw Margrite Kalverboer in september 2025 in een brief aan de Tweede Kamercommissie voor Asiel en Migratie. Kinderen in de opvang zijn volledig afhankelijk van hun ouders of andere volwassenen. Als zij zich onveilig voelen of onvoldoende ondersteuning krijgen omdat hun ouders die niet kunnen bieden, kan dat hun ontwikkeling ernstig schaden. Dat heeft grote gevolgen voor de rest van hun leven én voor de samenleving waarin zij opgroeien. De Kinderombudsvrouw riep Kamerleden in de brief op om de minister van Asiel en Migratie snel te bewegen tot het nemen van maatregelen. Het gaat daarbij om betere toegang tot onderwijs en zorg, het creëren van een veilige omgeving en het beperken van het aantal verhuizingen.

Al jaren komen er bij de Kinderombudsman signalen binnen over slechte omstandigheden voor kinderen in de asielopvang. Het gaat dan bijvoorbeeld over onderbroken onderwijs, gebrekkige hygiëne, onveiligheid en locaties die niet geschikt zijn voor kinderen om in te wonen. In 2023 brachten de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman een rapport uit over de noodopvang, waarin zij wezen op de tekortkomingen vanuit het perspectief van mensen- en kinderrechten. Twee jaar later was de situatie nog onvoldoende verbeterd. Sinds de publicatie van de brief is er voor het onderwerp kinderen in asielopvang wel meer aandacht in de Tweede Kamer, maar grote verbeteringen hebben nog niet plaatsgevonden.

«De Nederlandse overheid schiet schrikbarend tekort en dit doet de vraag rijzen hoe serieus de overheid het Kinderrechtenverdrag neemt, waar het om kinderen gaat die naar Nederland zijn gevlucht.»

Margrite Kalverboer

2.4.1.3. Oekraïense kinderen in opvanglocaties

In december 2025 sloegen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman alarm over de situatie in de opvanglocaties voor Oekraïense vluchtelingen en het tekort aan opvangplekken voor deze vluchtelingen. De ombudsmannen wezen daarbij ook specifiek op de zorgen die er zijn over de Oekraïense kinderen. Zij verblijven al ruim drie jaar in ongeschikte opvang, krijgen te weinig mentale ondersteuning en volgen onderwijs dat niet bij hun niveau past. Deze kinderen groeien nu weliswaar niet op in oorlog, maar zonder perspectief.

Het aantal klachten over de opvang steeg in 2025 sterk. De klachten gingen vaak over een gebrek aan privacy, de bejegening van bewoners, tekortschietende faciliteiten en gedwongen verhuizingen. Door sluiting van locaties werden bewoners overgeplaatst naar opvanglocaties met slechtere voorzieningen. Daar lijden schoolgaande kinderen nog eens extra onder.

In een brief aan de minister van Asiel en Migratie en aan alle gemeenten vroegen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman in december 2025 om snelle verbetering van de leefomstandigheden. Zij wezen op het door hen opgestelde mensen- en kinderrechtelijk toetsingskader, waar duidelijke normen voor kwalitatief goede opvang in staan. Tijdens een commissiedebat vreemdelingen- en asielbeleid in de Tweede Kamer in

december werd de minister gevraagd te reageren op de brief. Zij stelde dat het goed was dat de Nationale ombudsman en Kinderombudsman hier scherp op zijn, maar dat het een kwestie is van «roeien met de riemen die je hebt».

2.4.1.4. Gevolgen van Migratie- en Asielpact

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zijn in 2025 een onderzoek begonnen naar het Europees Migratie- en Asielpact. Het pact zal grote gevolgen hebben voor hoe Europese lidstaten omgaan met asielverzoeken. De ombudsmannen willen weten wat de invoering van de nieuwe regels betekent voor mensen die in Nederland asiel aanvragen. In het bijzonder voor kinderen en jongeren.

Op 14 mei 2024 nam de EU het Migratie- en Asielpact aan. Hiermee wil de EU meer grip krijgen op migratie aan de buitengrenzen en het aantal vluchtelingen eerlijker verdelen over de lidstaten. Een belangrijk onderdeel van dit Pact zijn een screening en versnelde grensprocedure voor migranten en asielzoekers die weinig kans maken op asiel. Ook komen er een asielprocedure met kortere doorlooptijden, strengere regels voor opvolgende aanvragen en meer mogelijkheden om misbruik tegen te gaan. Een ander onderdeel is meer solidariteit tussen lidstaten, zodat landen die veel asielverzoeken ontvangen steun krijgen van andere landen. Het Pact treedt op 12 juni 2026 in werking. Nederland bereidt zich nu voor op deze veranderingen.

Ook na de inwerkingtreding van het Pact blijven de ombudsmannen dit onderwerp volgen. Zo willen ze bijdragen aan een zorgvuldige uitvoering van het Pact, waarbij de rechten van asielzoekers – en in het bijzonder die van kinderen – centraal staan.

Geen rol in het toezichtmechanisme

Het Pact verplicht lidstaten een onafhankelijk toezichtmechanisme op te zetten voor de screening en asielgrensprocedure. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman dachten mee over hoe dat toezichtmechanisme vorm zou kunnen krijgen. Ze onderzochten ook of zij daar zelf een rol in zouden willen spelen. Zij kozen er uiteindelijk voor om er geen onderdeel van uit te maken.

Ook zonder deelname kunnen zij namelijk toezicht houden op de organisaties die deze procedures uitvoeren. Dat doen zij vanuit hun eigen mandaat en onafhankelijke positie, door klachten te behandelen en zo nodig zelf een onderzoek te beginnen. De ombudsmannen vinden het belangrijk om die onafhankelijkheid te behouden.

2.4.1.5. Online kinderrechten

De Kinderombudsman liet in een brief aan het ministerie van BZK weten dat de strategie van de regering voor kinderrechten in de online omgeving te steunen, maar ook kritiek te hebben op de praktische uitvoering. De Kinderombudsman mist namelijk een concrete financiële onderbouwing, duidelijke tijdlijnen en een goede samenwerking tussen departementen. Daarnaast moet de strategie beter rekening houden met diversiteit, zoals verschillen in leeftijd en genderidentiteit. Bovendien moet de strategie beter beschrijven hoe de overheid werkt aan gelijke toegang tot de digitale omgeving en voorzieningen voor kinderen.

De Kinderombudsman pleitte onder meer voor het toepassen van de Kinderrechtentoets bij het maken van nieuwe wet- en regelgeving en voor overkoepelend toezicht. Daarnaast benadrukte de Kinderombudsman dat het belangrijk is om ouders te ondersteunen. Maar ook de overheid, het onderwijs en de private sector hebben een verantwoordelijkheid voor het welzijn van kinderen. Het betrekken van kinderen, jongeren, ouders en het maatschappelijk veld is onmisbaar bij dit thema.

In 2025 werden ook twee initiatiefnota's over het beschermen van kinderrechten in de digitale omgeving ingediend. Hierop reageerde het kabinet in december met een brief. Het kabinet streeft naar een veilige digitale wereld, waarin kinderen dezelfde rechten hebben als in de offlinewereld. In de brief gaat het bijvoorbeeld over de verkenning van leeftijdsverificatie met een EU-blauwdruk, over het toegankelijker maken van de «rode knop» voor het wissen van gegevens, en over verankering van digitale geletterdheid in het onderwijs. Op Europees niveau pleit het kabinet tegen digitale diensten, sociale media en games die bewust zo worden gemaakt dat ze verslavend werken.

2.4.1.6. Kinderen in vlogfamilies

De Kinderombudsvrouw stuurde in april 2025 een brief naar de ministeries van Binnenlandse Zaken, Volksgezondheid, Sociale Zaken en Justitie en Veiligheid. In de brief uitte ze haar zorgen over het welzijn en de ontwikkeling van kinderen die opgroeien in vlogfamilies. De Kinderombudsvrouw riep op om de gevolgen van vloggen op het welzijn van deze kinderen te onderzoeken. Als dat nodig blijkt, moet bestaande wet- en regelgeving op het gebied van kinderarbeid opnieuw worden bekeken of worden uitgebreid. Hierbij moet de overheid ook de Kinderrechtentoets gebruiken.

Op 16 juni 2025 kreeg de Kinderombudsman een positieve reactie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De staatssecretaris schreef dat hij de zorgen deelt en dat hij uitgebreid onderzoek heeft laten doen naar deze nieuwe vorm van kinderarbeid. Daarbij is ook met kinderen gesproken en is specifiek gekeken naar de gevolgen die het voor hen heeft. De staatssecretaris zet in op effectievere wet- en regelgeving om kinderen te beschermen tegen de risico's van commerciële online-activiteiten. Dat wil hij bereiken door de Arbeidstijdenwet aan te passen, de boetes te verhogen, een normenkader voor mentale gezondheid te ontwikkelen en ouders beter voor te lichten.

«Ik zie de risico's voor kinderen uit vlogfamilies heel breed. Heel veel kinderrechten worden geraakt. We moeten niet wachten tot er iets verkeerd gaat, maar actief zorgen voor de bescherming en naleving van kinderrechten online.»

Margrite Kalverboer

2.4.1.7. Hardhedenbrief aan BZK

Volwassenen en kinderen worden onbedoeld hard geraakt bij hardheden in beleid, wetgeving en uitvoering. Er wordt bij het maken en toepassen van wetten en beleid te weinig nagedacht over wat zij in de praktijk voor kinderen betekenen. In het regeerprogramma van het kabinet-Schoof is besloten prioriteit te geven aan de aanpak van onevenredige hardheden in beleid, wetgeving en uitvoering. De minister van BZK coördineerde dit en vroeg de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman welke hardheden zij tegenkomen die burgers in het nauw brengen.

In hun brief aan de minister beschreven de ombudsmannen twaalf hardheden die voor veel burgers en kinderen tot schrijnende situaties leiden en waar zij al vaker aandacht voor hebben gevraagd. Voorbeelden zijn het vastlopen van de asielketen, het ontbreken van toegang tot onderwijs en de grote problemen in de Jeugdzorg. De rode draad bij deze problemen heeft alles te maken met de manier waarop wetgeving wordt uitgevoerd en met de reflex om knelpunten op te lossen met extra regels, in plaats van de regelgeving juist simpeler te maken.

De ombudsmannen benadrukten dat de geschetste hardheden en knelpunten al langer bekend zijn, en dat er al veel onderzoek naar is gedaan. Zij hebben in hun reactie aan de minister het kabinet opgeroepen de burger nu echt centraal te stellen, zodat wetten, regels en uitvoering niet langer leiden tot hardheden.

2.4.2. Armoede

Kinderen die in armoede leven zien hun toekomst somber in. In Nederland leeft volgens het CBS 1 op de 28 kinderen in armoede. Dat betekent dat gemiddeld één kind per klas niet kan meedoen aan schooluitjes of sport en zich zorgen maakt over de (geld)stress thuis, omdat er niet genoeg geld is voor eten of zelfs de huur. Deze kinderen beginnen hun leven met een achterstand. Hun ontwikkeling komt onder grote druk te staan door voortdurende stress, te weinig aandacht thuis en een gebrek aan kansen.

«We kunnen echt niet meer volstaan met incidentele oplossingen. Er is integraal beleid voor kinderen in armoede nodig dat gezinnen structureel ondersteunt en waarbij de ontwikkeling van kinderen centraal staat. Zodat kinderen de zekerheid, veiligheid en kansen krijgen die ze verdienen.»

Margrite Kalverboer

2.4.2.1. Opgroeien in onzekerheid

Op 24 september 2025 publiceerde de Kinderombudsman het onderzoek «Opgroeien in onzekerheid». Hieruit blijkt dat het welzijn en de ontwikkeling van kinderen die in armoede opgroeien ernstig onder druk blijven staan, ondanks talloze initiatieven als schoolontbijten en financiële steun bij het kopen van een fiets, laptop of sportabonnement.

Het onderzoek is gebaseerd op data uit het onderzoek «Als je het ons vraagt», dat tussen 2016 en 2024 vijf keer is uitgevoerd. In totaal deden 9.809 kinderen van 8 tot 18 jaar mee, van wie 628 kinderen aangaven dat er thuis te weinig geld is. Het onderzoek brengt de kwaliteit van leven in kaart aan de hand van veertien omgevingsvoorwaarden binnen en buiten het gezin, aangevuld met een rapportcijfer dat kinderen hun eigen leven gaven.

Uit de resultaten blijkt dat er voor kinderen in armoede weinig is veranderd. Door de jaren heen geven kinderen die in armoede leven hun leven een lager rapportcijfer dan leeftijdsgenoten bij wie er thuis genoeg geld is. Ook beoordelen zij hun kwaliteit van leven lager dan kinderen bij wie er thuis genoeg geld is.

Zorgwekkend is dat kinderen die hun leven een rapportcijfer 5 of lager geven ongekend laag scoren op een aantal van de veertien omgevingsvoorwaarden die voor hun ontwikkeling van cruciaal belang zijn. Dit betekent dat hun kwaliteit van leven zó laag is dat hun welzijn en

toekomstkansen serieus in gevaar komen. De kinderrechten voor deze kinderen in armoede staan daarmee ernstig onder druk.

De Kinderombudsman concludeert dat het huidige beleid rondom armoede tekortschiet. De Kinderombudsman roept overheden daarom op om specifiek op kinderen gericht integraal armoedebeleid op te stellen aan de hand van de veertien omgevingsvoorwaarden. Deze veertien omgevingsvoorwaarden kunnen gelinkt worden aan het VN-Kinderrechtenverdrag. Ook roept de Kinderombudsman overheden op om in gesprek te gaan met kinderen die in armoede opgroeien, en hen te vragen wat zij nodig hebben. Daarnaast vraagt de Kinderombudsman gemeenten om ouders financieel (wanneer nodig) financieel te ondersteunen bij de opvoeding.

Uit de praktijk van de Kinderombudsman

Mijn spaarrekening is gebruikt voor schulden

«We hebben niet veel geld, en zijn om die reden vaak verhuisd afgelopen 5 jaar. We moeten nu ook weer ons huis uit omdat de verhuurder het wil verkopen en wij het niet kunnen kopen. Daarnaast maak ik me zorgen over studeren en een rijbewijs, omdat ik het allemaal zelf moet betalen en er echt geen geld voor heb, mijn spaarrekening van vroeger hebben mijn ouders gebruikt voor schulden. Ik heb nu een tussenjaar waarin ik veel werk zodat ik zelf geld kan sparen voor een rijbewijs en studeren, alleen studeren is heel duur... Dus daar maak ik me zorgen over, ik zal dus heel veel geld moeten lenen.»

17-jarig meisje

2.4.3. Levensloop en ontwikkeling

2.4.3.1. Ruzie en geweld thuis

Van de tien kinderen die meedoen aan het onderzoek «Niemand hielp mij» van de Kinderombudsman en die opgroeien met geweld thuis geven er acht aan dat ze geen hulp krijgen. In dit onderzoek bekeken we de negatieve invloed van ruzie en geweld thuis op het welzijn van kinderen. Kinderen die in onveiligheid opgroeien hebben een grote behoefte aan steun, maar hulp blijft vaak uit. Alle kinderen die thuis onveilig zijn, hebben recht op hulp die op tijd komt en past bij wat ze nodig hebben. Maar als er al hulp is, schiet deze vaak tekort.

Het onderzoek is gebaseerd op drie edities van het onderzoek «Als je het ons vraagt», uit 2020, 2022 en 2024. In totaal deden 7.059 kinderen tussen de 8 en 18 jaar mee aan het onderzoek; 565 van hen gaven aan dat er thuis sprake is van ruzie en geweld. Onder geweld tegen kinderen valt elke vorm van fysiek, psychisch of seksueel contact die voor een kind bedreigend of gewelddadig is. Dat kan bijvoorbeeld slaan of schoppen, uitschelden of kleineren, of verwaarlozen zijn, maar ook kinderen getuige laten zijn van aanhoudende ruzies tussen ouders of broers en zussen.

Uit de resultaten blijkt dat 8% van de kinderen zegt dat er thuis vaak ruzie is, waarbij soms wordt gescholden, geslagen of geschopt. Kinderen die opgroeien met ruzie en geweld thuis zijn veel negatiever over hun leven dan kinderen met een veilige thuissituatie. Bovendien geeft ruim 80% van de kinderen die opgroeien met ruzie en geweld thuis aan dat ze geen (professionele) hulp krijgen. De meeste kinderen die thuis met ruzie en geweld te maken hebben, hebben meerdere problemen en geven hun

leven een onvoldoende. Ze wonen bijvoorbeeld in armere wijken, hebben thuis te maken met geldproblemen, komen uit een gezin met gescheiden ouders, doen het op school niet goed, of worstelen met psychische problemen.

De Kinderombudsman wil dat de landelijke overheid en gemeenten de problemen bij de Jeugdbescherming en Veilig Thuis met spoed aanpakken. Deze organisaties zijn al jarenlang niet in staat kinderen te beschermen en te ondersteunen. De Kinderombudsman benadrukt ook dat professionals die met kinderen werken – zoals medewerkers van GGD's, wijkteams en scholen – moeten zorgen voor een veilige plek voor kinderen. Daar kunnen kinderen vertellen over wat ze thuis meemaken en leren wat normaal is in een opvoeding.

De Kinderombudsman wijst er ook op dat niet alleen professionals iets kunnen en moeten betekenen voor kinderen die thuis onveilig zijn, maar dat iedereen in Nederland dat kan. De Kinderombudsman roept daarom alle mensen rond een kind op (buren, leerkracht, schoolarts, voetbalcoach, ouder van een ander kind, oom of tante) om met een kind te praten als ze zich zorgen maken.

Uit de praktijk van de Kinderombudsman

Er wordt vaak gescholden en geschreeuwd

«De veiligste plek in m'n huis vind ik de badkamer, er worden geen drugs gebruikt maar er wordt wel vaak gescholden en geschreeuwd.»

14-jarige jongen

2.4.3.2. Lhbtiqa+ kinderen

Kinderen in Nederland die zich identificeren als lhbtiqa+ kunnen steeds minder vaak veilig en vrij opgroeien. Dat blijkt uit onze analyse «Verborgen in het volle zicht». De analyse liet zien dat de rechten van deze kinderen niet goed worden nageleefd. Het gaat dan om rechten uit het Kinderrechtenverdrag (IVRK), zoals het recht op goede bescherming en op goede en toegankelijke voorzieningen. Dit heeft negatieve gevolgen voor de identiteitsontwikkeling van kinderen.

De Kinderombudsman voerde de analyse in 2025 uit als voorwerk voor het geplande onderzoek in 2026 van het netwerk van Europese Kinderombudsmannen (ENOC). Voor de analyse spraken we met zeventien lhbtiqa+-kinderen, zowel individueel als in een groepsgesprek. Ook bekeken we bestaande onderzoeken over de doelgroep en spraken we met twaalf belangenorganisaties die zich voor deze doelgroep inzetten.

In de analyse behandelden we zeven onderwerpen die belangrijk zijn voor de ontwikkeling van alle kinderen. Het gaat dan om de identiteit van kinderen, de kwetsbaarheid van kinderen, de veiligheid en bescherming van kinderen, de gezinsomgeving en andere belangrijke contacten voor kinderen, het recht op onderwijs, het recht op gezondheid, en het recht op participatie.

De Kinderombudsman zag dat er de nodige investeringen gedaan zijn vanuit de overheid en maatschappelijke organisaties voor de lhbtiqa+-gemeenschap. Tegelijkertijd bleek dat hun positie toch verslechtert. En dat geldt ook voor de positie van kinderen uit deze gemeenschap.

Uit de analyse blijkt dat lhbtiqa+-kinderen veel onveiligheid in hun leven ervaren. De kinderen en de belangenorganisaties vertelden dat kinderen uit deze groep worden gepest, bedreigd en soms ook fysiek aangevallen. Ook blijkt dat voorzieningen niet altijd goed aansluiten op de behoeften van deze kinderen. Professionals vinden het vaak lastig om een open gesprek te voeren over lhbtiqa+-zijn en lesmateriaal is vaak niet-inclusief. Voor kinderen voelt het vaak alsof zij niet mogen bestaan.

Uit de praktijk van de Kinderombudsman

Niemand helpt of begeleidt

«Als je net uit de kast bent gekomen voel je je er niet prettig over als iedereen er heel negatief over doet en niemand je helpt of begeleidt.»

16-jarig meisje

De analyse leidde tot een publicatie met een bijhorende brandbrief aan de vaste Kamercommissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Hierin deed de Kinderombudsman zeven aanbevelingen. Het ging hierbij om kinderen zelf een stem geven, investeringen in kennis en handvatten voor professionals die in de zorg en het onderwijs werken om met kinderen een open gesprek te kunnen voeren over lhbtiqa+-zijn, het creëren van (meer) bewustzijn onder professionals over gender-, seksuele- en seksediversiteit, het stimuleren van schoolbesturen om lesmateriaal te kiezen waarin de lhbtiqa+-gemeenschap gerepresenteerd wordt, het stimuleren van het gebruik van de Kinderrechtentoets bij het maken van wet- en regelgeving en beleid, investeren in meer mogelijkheden voor transgenderzorg, en het stoppen met niet-medisch noodzakelijke ingrepen bij intersekse kinderen, die hiervoor geen toestemming hebben gegeven.

De brandbrief en analyse werden op 11 december 2025 gepubliceerd en verstuurd naar de vaste Kamercommissie van OCW. Op 15 december 2025 werd tijdens het OCW-begrotingsdebat van Emancipatie naar aanleiding van deze publicaties een motie ingediend. Deze motie vroeg de regering in het emancipatiebeleid expliciet aandacht te hebben voor lhbtiqa+-kinderen, de aanbevelingen van de Kinderombudsman waar mogelijk en passend over te nemen, en de Kamer hier in 2026 over te rapporteren. De motie werd op 18 december 2025 aangenomen. Het is nu aan de bewindspersoon om daarop te reageren.

«De verhalen van queer kinderen laten zien hoe groot de onveiligheid is in hun dagelijks leven. Zij vertellen dat ze zich onvoldoende beschermd voelen en hebben het gevoel onzichtbaar te moeten zijn om veilig op te groeien. Dat mogen we niet accepteren.»

Margrite Kalverboer

2.4.3.3. Jeugdbeleid en jeugdbescherming

In juni 2025 stuurde de Kinderombudsman het ministerie van JenV en het ministerie van VWS een brief, in aanloop naar het debat over jeugdbescherming en jeugdbeleid. De jeugdhulp en -bescherming zijn niet in lijn met het VN-Kinderrechtenverdrag. Er staan diverse kinderrechten onder druk en het huidige beleid schiet tekort.

In de brief is er extra aandacht voor de Kinderrechtentoets. De Kinderombudsman vraagt hierin om gebruik van de Kinderrechtentoets door andere ministeries te stimuleren. De toets moet zo voorkomen dat algemene

wetgeving – zoals de fraudewetgeving bij de kinderopvangtoeslag of het beleid rondom de aardbevingsschade in Groningen – negatieve gevolgen heeft voor het leven van kinderen en hun ouders.

De Kinderombudsman maakt zich vooral grote zorgen over uithuisplaatsingen en terugplaatsingen. Kinderen en ouders krijgen vaak te weinig tijd om hun verhaal te vertellen of krijgen niet eens de kans om mee te denken. Het systeem faalt in het op tijd bieden van hulp bij terugplaatsing of contactherstel. De Kinderombudsman roept dan ook op om te investeren in voldoende geschoolde jeugdbeschermers en goede zorgplekken.

In een brief van 28 augustus 2025 liet de staatssecretaris van VWS weten de Kinderrechtentoets te gebruiken bij de aanpassing in de wet- en regelgeving over gesloten jeugdhulp.

«Kinderen krijgen tijdens rechtszittingen te weinig ruimte om écht gehoord te worden. In een kwartier kan geen enkel kind in een complexe situatie vertellen wat er werkelijk in hem of haar omgaat. Vertrouwen groeit langzaam, zeker wanneer loyaliteit aan ouders meespeelt. Die tijd ontbreekt. Daardoor blijft wat voor kinderen het belangrijkst is vaak onuitgesproken, en hebben zij te weinig invloed op beslissingen die hun leven en toekomst diepgaand bepalen.»

Margrite Kalverboer

2.4.3.4. Passend onderwijs

De Kinderombudsman stuurde in mei 2025 een brief naar het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, waarin ze laat weten zich zorgen te maken over passend onderwijs. Ondanks alle inspanning is er voor veel kinderen met een beperking nog altijd geen plek in het passend onderwijs, terwijl ook deze kinderen recht hebben op onderwijs. Het al grote aantal thuiszitters neemt nog steeds toe. Ook de problemen in het leerlingenvervoer worden groter en inclusief onderwijs is nog steeds geen werkelijkheid.

De Kinderombudsman roept op om het systeem voor leerlingenvervoer anders in te richten. Het moet als zorg gezien worden. Volgens de Kinderombudsman wordt er ook nog niet genoeg gedaan aan inclusief onderwijs. Het aantal kinderen met een beperking dat niet naar school gaat, stijgt nog steeds. En er zijn steeds meer kinderen die gespecialiseerd onderwijs volgen.

«Het is van essentieel belang dat het onderwijssysteem daadwerkelijk inclusief wordt voor álle kinderen, ongeacht achtergrond of persoonskenmerken. Dit moeten we gezamenlijk op ons nemen. Voor alle leerlingen met een beperking die nu worden uitgesloten, maar ook voor de leerlingen zonder beperking die niet de kans krijgen om inclusief op te groeien.»

Margrite Kalverboer

2.5. Caribisch Nederland

De Kinderombudsman komt op voor de rechten van alle kinderen tot achttien jaar in heel Nederland. Ook in Caribisch Nederland. Net als de Nationale ombudsman bezoekt de Kinderombudsman elk jaar Bonaire, Sint Eustatius en Saba. De Kinderombudsman behandelt de klachten, signalen en vragen uit Caribisch Nederland vooral door een luisterend oor

te bieden, te bemiddelen of informatie te geven. De Kinderombudsman ontving in 2025 27 verzoeken uit Caribisch Nederland.

De Kinderombudsvrouw bezocht in maart 2025 Bonaire. Daar sprak ze met vertegenwoordigers van verschillende organisaties. Ook ging ze in gesprek met ouders en kinderen die negatieve gevolgen ervaren van de vuilstort bij Lagun. De Kinderombudsvrouw sprak met de ombudsmannen van Aruba, Sint Maarten en Curaçao tijdens hun bezoek aan Nederland. Medewerkers van de Kinderombudsman bezochten Bonaire, Sint Eustatius en Saba in oktober en november. Zij hielden toen spreekuren waarbij burgers, onder wie ouders en kinderen, een klacht konden indienen.

2.6. Internationale activiteiten

De Kinderombudsman is lid van het Europese Netwerk van Kinderombudsmannen (ENOC). Elk jaar brengt dit netwerk een gezamenlijke verklaring met aanbevelingen uit. In 2025 ging deze verklaring over het recht van het kind op gezondheid. De Kinderombudsman leverde hiervoor een bijdrage aan over de Nederlandse situatie, en deed mee aan het seminar ter voorbereiding op de verklaring. Ook bezocht de Kinderombudsvrouw twee meerdaagse bijeenkomsten van het ENOC.

In 2025 bracht het ENOC ook een verklaring uit over de situatie van kinderen in Gaza. Kinderen in Gaza moeten koste wat kost worden beschermd en hun rechten moeten worden nageleefd. Het ENOC doet de dringende oproep om het internationaal recht te handhaven. Verder ontving de Kinderombudsman verschillende internationale delegaties uit onder meer Turkije en Maleisië.

3. HET WERK VAN DE VETERANENOMBUDSMAN

De Nationale ombudsman is sinds 2014 ook Veteranenombudsman. Veteranen, militaire oorlogs- en dienstslachtoffers en hun relaties kunnen hier terecht als zij vastlopen in hun contact met de overheid of met organisaties die overheidstaken uitvoeren op het gebied van zorg, erkenning en waardering. Volgens het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) telde Nederland in 2025 ruim 100.000 veteranen.

Het thuisfront speelt een cruciale rol vóór, tijdens en na militaire inzet. De Veteranenombudsman ontvangt regelmatig signalen dat relaties van veteranen zich niet gehoord of gezien voelen. Door de bijzondere omstandigheden waarin zij leven, kunnen ook zij vastlopen.

De Veteranenombudsman kan zelf onderzoek doen. In 2025 heeft de Veteranenombudsman voor de tweede keer de lange behandelingsduur van letselschadeclaims aan de orde gesteld. Daarmee laat hij weten niet op te houden tot er verbetering is. Verder adviseert hij de overheid en de Eerste en Tweede Kamer over de uitvoering van de Veteranenwet en beleid dat een behoorlijke behandeling van veteranen raakt – nu én in de toekomst.

«De krijgsmacht verandert – en daarmee ook de veteraan. Wie zijn de veteranen van de toekomst? Iedereen die zich inzet voor onze veiligheid verdient erkenning, waardering en zorg. Alleen met een inclusief, realistisch en empathisch beleid bouwen we aan een weerbare samenleving waarin militairen, veteranen, militaire oorlogs- en dienstslachtoffers en hun relaties zich gesteund weten – vóór, tijdens én na hun inzet.»

Reinier van Zutphen

3.1. Missie en visie

De Veteranenombudsman helpt veteranen, militaire oorlogs- en dienstslachtoffers en hun relaties als het misgaat tussen hen en de overheid en andere organisaties. We ondersteunen hen door het geven van antwoorden en praktische handvatten. En we wijzen de weg naar het juiste loket. Als het nodig is, doen we verder onderzoek. Waar we zien dat de behandeling beter kan, dagen we overheden en andere organisaties uit om anders te kijken naar hun dienstverlening en processen. Met als doel het voorkomen van vergelijkbare klachten in de toekomst.

We zetten ons ervoor in dat het standpunt van veteranen, (voormalig) militairen en hun relaties vastgelegd is in alles wat de overheid doet. De Veteranenombudsman is ook een vraagbaak voor ambtenaren, medewerkers van uitvoeringsorganisaties, intermediairs en andere professionals, zodat zij veteranen met een hulpvraag beter kunnen helpen.

3.2. Werkwijze en cijfers

De Veteranenombudsman behandelt klachten, signalen en vragen van veteranen over de overheid of organisaties die taken uitvoeren voor veteranen. Denk aan het ministerie van Defensie, het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP), het Nederlands Veteranen Instituut (NLVi), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) of een gemeente. Verder doen we onderzoek en monitoren we wat er gedaan wordt met onze eerdere rapporten en aanbevelingen. Daarnaast spreekt de Veteranenombudsman regelmatig met veteranen, veteranenorganisaties, het ministerie

van Defensie, politici en bestuurders. Hierbij brengt hij de behoeften van veteranen en hun relaties onder de aandacht. Verder bezoekt de Veteranenombudsman geregeld veteranenontmoetingscentra en neemt hij deel aan jaarlijkse herdenkingsceremonies.

Ontvangen en behandelde verzoeken

In 2025 kreeg de Veteranenombudsman 279 verzoeken van veteranen, (voormalig) militairen en relaties. Dat is ongeveer gelijk aan het aantal ontvangen verzoeken in 2024 (277). We behandelden 311 verzoeken in 2025. Het verschil tussen het aantal ontvangen klachten en het aantal behandelde klachten komt doordat de behandeling van een klacht niet altijd in hetzelfde kalenderjaar wordt afgerond als waarin de klacht is binnengekomen.

Een groot deel van deze verzoeken loste de Veteranenombudsman op met een interventie (89). Met een interventie bedoelen we bijvoorbeeld het stellen van vragen aan een betrokken overheidsorganisatie. In sommige gevallen hielpen we veteranen op weg door een luisterend oor te bieden en met ze in gesprek te gaan. Ook vonden we het in bepaalde gevallen passend om veteranen en hun relaties thuis te bezoeken voor een gesprek.

In 153 dossiers verwezen we door naar een andere (overheids)organisatie, zoals het ministerie van Defensie of het NLVi. In 34 dossiers liep er een bezwaarprocedure of was de zaak onder de rechter. In zo'n situatie stelt de Veteranenombudsman zich terughoudend op. Er zijn vier klachten terugverwezen voor interne klachtbehandeling door de (overheids)organisatie. In deze gevallen krijgt de organisatie eerst de kans om de klacht te behandelen, voordat de Veteranenombudsman zich in de klacht verdiept. De Veteranenombudsman blijft in deze gevallen wel op de hoogte van het verloop van de klachtenprocedure, om te monitoren of veteranen goed worden geholpen. Verder werden drie klachten ingetrokken door de verzoeker en werden er zeven beëindigd met een brief.

De Veteranenombudsman heeft bij de behandeling van klachten en verzoeken een goede samenwerking met de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht. Ze pakken geregeld samen zaken op en zoeken naar een oplossing.

Veel klachten over erkenning

Net als in 2024 gingen afgelopen jaar de meeste klachten over gebrek aan erkenning. Ook kregen we veel klachten over inkomensvoorzieningen en de volledige (letsel)schadevergoeding. De klachten bestonden soms uit meerdere onderdelen.

Na het ministerie van Defensie gingen de meeste verzoeken over het ABP. ABP is als pensioenfonds verantwoordelijk voor de uitvoering van de pensioenen van de militairen. Binnen het ABP voert de afdeling Bijzondere Regelingen Defensie in opdracht van en namens de staatssecretaris van Defensie de Kaderwet Militairen uit. Het Militair Invaliditeitspensioen en de Voorzieningenregeling oorlogs- en dienstslachtoffers maken daar deel van uit. Daarnaast gingen veel klachten over andere overheidsorganisaties, waaronder uitkeringsorganisaties, verschillende gemeenten en andere ministeries.

Wie schakelen hulp in van de Veteranenombudsman?

Van alle ruim 100.000 veteranen in Nederland zijn er 25.300 in actieve dienst bij het ministerie van Defensie en 75.800 uit dienst. Deze verhouding is al jaren stabiel. Wel verandert de samenstelling: het aantal veteranen dat deelnam aan de Tweede Wereldoorlog en aan missies in voormalig Nederlands-Indië en Nederlands-Nieuw-Guinea neemt sterk af, terwijl het aantal veteranen dat deelnam aan moderne missies, zoals in Mali, Afghanistan, Irak, Cambodja en voormalig Joegoslavië, toeneemt. Op 1 januari 2025 waren er 6.250 vrouwelijke veteranen. Dat is ongeveer 6,8 procent van het totale aantal veteranen.

Om inzicht te krijgen in de groep veteranen die de hulp van de Veteranenombudsman inschakelen, registreren we de missie waaraan de verzoeker heeft deelgenomen, het krijgsmachtonderdeel en de leeftijdsgroep van de veteraan. De grootste groep veteranen die in 2025 onze hulp inschakelde, diende in voormalig Joegoslavië. Daarna volgde de groep militairen die heeft deelgenomen aan de missies in Libanon en Afghanistan. Net als in 2024 dienden veruit de meeste veteranen bij de Koninklijke Landmacht. De meeste veteranen waren tussen de 41 en 60 jaar oud. We ontvingen het afgelopen jaar 27 verzoeken van relaties van veteranen.

De relatie met het kabinet en parlement

De Nationale ombudsman had ook in zijn rol als Veteranenombudsman in 2025 regelmatig contact met het kabinet en het parlement. Hij pleitte daarbij voor de belangen en behoeften van veteranen, (voormalig) militairen en hun relaties. Zo vroeg hij in 2025 aandacht voor een toekomstbestendig veteranen- en militairenbeleid, waarbij de nieuwe realiteit om nieuwe kaders vraagt.

In het tijdschrift *AB Rechtspraak Bestuursrecht (AB)* staat de belangrijkste actuele bestuursrechtjurisprudentie. Samenvattingen van de meest recente uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, de Centrale Raad van Beroep, het College van Beroep voor het bedrijfsleven en van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman staan hier ook in. In 2025 stond de Veteranenombudsman met één samenvatting *AB*. Deze ging over het rapport «*Tijdig, transparant en toegewijd*»: het vervolgonderzoek naar de behandeling van letselschadeclaims van veteranen.

Werkbezoeken en herdenkingen

Ook dit jaar legde de Veteranenombudsman verschillende bezoeken af om het contact met veteranen en betrokken organisaties te versterken. Zo bezocht hij in het voorjaar tijdens de provincietour Noord-Brabant de Koninklijke Militaire Academie (KMA) in Breda en het Veteraneninloophuis in Tilburg en in het najaar tijdens de provincietour in Drenthe Echo's Home in Havelte en de Johan Willem Frisokazerne in Assen. Daarnaast vonden werkbezoeken plaats aan De Thuisbasis Veteranen in Eelde, de School voor Vredesmissies in Harskamp en deed de Veteranenombudsman mee aan de jaarvergaderingen van de veteranenontmoetingscentra. Daarnaast was hij aanwezig bij de Nationale Herdenking op 4 mei, het Vrijheidsdefilé in Wageningen op 5 mei en de 38ste Jaarlijkse Herdenking bij het Nationaal Indiëmonument 1945–1962 in Roermond. Ook sprak de Veteranenombudsman bij de viering van het 80-jarig bestaan van de Bond voor Nederlandse Militaire Oorlogs- en Dienstslachtoffers. Tot slot was de Veteranenombudsman aanwezig bij een aantal landelijke evenementen, waaronder de Nederlandse Veteranendag en de Veteranenfair tijdens de Taptoe.

Uit de praktijk van de Veteranenombudsman

Niet urgent genoeg?

Pieter[13] is veteraan en zit in een ingewikkelde situatie. Jaren geleden gingen zijn vrouw en hij uit elkaar. Sindsdien loopt er een moeizame echtscheiding. Nu moet het gezamenlijke huis worden verkocht. Dat brengt Pieter in grote problemen, want hij kan geen nieuw huis kopen.

Na zijn uitzending ontwikkelde Pieter een posttraumatische stressstoornis, waardoor hij arbeidsongeschikt werd. Hij ontvangt van het UWV een arbeidsongeschiktheidsuitkering, maar met die uitkering kun je geen nieuwe hypotheek aanvragen. Als het huis wordt verkocht, dreigen hij en de kinderen binnen enkele maanden dakloos te worden.

Pieter zoekt hulp bij verschillende organisaties, maar daar krijgt hij te horen dat zijn situatie nog niet urgent genoeg is. Op papier heeft hij vermogen en lijkt hij zelfredzaam. Al voelt dat voor Pieter totaal niet zo. Het gaat al langere tijd niet goed met hem en de kinderen. En hoe dichterbij de verkoop van het huis komt, des te groter worden Pieters zorgen.

Een week voordat de woning in de verkoop gaat, klopt Pieter bij ons aan. Collega Hans luistert naar zijn verhaal en herkent de urgentie. Daarom neemt hij direct contact op met meerdere organisaties. Hij benadrukt dat Pieter echt hulp nodig heeft en vraagt of zij iets voor hem kunnen doen. Kort daarna komt de gemeente in actie. Twee dagen later staan de burgemeester en een gemeentemedewerker bij Pieter op de stoep. Ze luisteren naar zijn situatie en bespreken mogelijke oplossingen. Pieter mag opnieuw een urgentieverklaring aanvragen bij de woningcorporatie.

Na een maand vol onzekerheid komt er eindelijk goed nieuws: de urgentieverklaring wordt toegekend en de woningcorporatie heeft zelfs al een geschikte huurwoning gevonden. Dat is precies op tijd, want het oude huis is inmiddels verkocht en moet binnenkort worden opgeleverd. Pieter en de kinderen kunnen gelukkig al vóór die datum verhuizen. Na een lange periode van stress en wanhoop betekent dit voor hen een nieuwe start.

3.3. Belangrijke onderwerpen in 2025

Geopolitieke veiligheidssituatie, militaire inzet en veteranenstatus

Ruim tien jaar na de invoering van de Veteranenwet en de instelling van de Veteranenombudsman is het tijd om te reflecteren en vooruit te kijken. De geopolitieke context is enorm veranderd. Missies zijn complexer geworden, oorlogsvoering digitaliseert en de maatschappij voelt zich meer betrokken bij het ministerie van Defensie. Nationale veiligheid wordt niet langer alleen beschermd in klassieke gevechtsoperaties, maar ook via training, afschrikking, surveillance en digitale en hybride inzet. Hierdoor vervaagt de grens tussen wie veteraan is en wie niet.

[13] Niet zijn echte naam

De Veteranenombudsman benadrukte bij de minister en de Tweede Kamer in zijn position paper «De veteraan van de toekomst» dat toekomstbestendig veteranenbeleid over het hele spectrum van militaire inzet moet gaan. Niet de juridische status, maar de ervaren belasting en risico's zouden leidend moeten zijn voor zorg, erkenning en waardering.

In juni 2025 is in de Tweede Kamer uitgebreid gesproken over deze problematiek. De minister heeft toegezegd te werken aan een nieuw, transparant afwegingskader voor de veteranenstatus. De Veteranenombudsman is blij met deze stap en blijft de voortgang kritisch volgen. Door opnieuw te kijken naar hoe we veteranen en militairen waarderen, kunnen we bijdragen aan motivatie, verbinding en het behoud van personeel.

«Wat voor een inzet je ook doet, welke missie het ook is geweest: als je risico's loopt, als je je inzet en gaat als wij dat van je vragen, dan zou je na terugkomst dezelfde bescherming moeten krijgen. Geen onderscheid tussen militairen met of zonder veteranenstatus. Voor het thuisfront is dat net zo van belang als voor de militair die wordt ingezet.»

Reinier van Zutphen

Gemeente, ken uw veteraan

Veteranen zijn burgers in de samenleving, maar hebben onder uitzonderlijke omstandigheden gediend tijdens oorlogs- en vredesmissies. Hun ervaringen brengen specifieke kennis, vaardigheden en soms ook zorgbehoeften met zich mee. Dit vraagt om erkenning, waardering en passende ondersteuning op lokaal niveau.

Uit het rapport «Gemeente, ken uw veteraan!» uit 2023 bleek dat veel veteranen zich niet genoeg gezien en begrepen voelen door hun gemeente. Onduidelijkheid over verantwoordelijkheden, het ontbreken van persoonlijke uitnodigingen voor herdenkingen en lange wachttijden bij hulpvragen zijn voorbeelden van knelpunten. Deze problemen hangen samen met een beperkte kennis bij gemeenten over veteranen en hun rechten, met name over de bijzondere zorgplicht uit de Veteranenwet.

Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten hebben onder andere het NLVi en de VNG ingezet op het versterken van de rol van gemeenten in de uitvoering van de Veteranenwet en het vergroten van kennis en bewustwording. In 2025 ontwikkelden het NLVi en de VNG samen de Handreiking Gemeenten en Veteranen. Deze handreiking biedt gemeenten duidelijke uitleg over de Veteranenwet en praktische handvatten voor lokaal beleid, zoals het aanwijzen van vaste aanspreekpunten, het structureel verankeren van veteranenbeleid en het verbeteren van samenwerking met partners.

De handreiking werd op 17 juni 2025 gepresenteerd tijdens het VNG Jaarcongres in Eindhoven en aangeboden aan de Veteranenombudsman. Hiermee werd benadrukt dat gemeenten een sleutelrol spelen in de erkenning, waardering en zorg voor veteranen en hun thuisfront.

Dat de aanbevelingen echt worden opgepakt, blijkt ook uit een groeiend aantal lokale initiatieven. Zo stelde de gemeente Zutphen in 2025 een Verordening Veteranen vast en nam de gemeenteraad van Tilburg op 24 november 2025 de motie Verbinden met Veteranen aan. Ook andere gemeenten zijn actief aan de slag met de aanbevelingen van de Veteranenombudsman.

«Ik ben blij te zien dat er na het uitbrengen van mijn onderzoek goede stappen zijn gezet om de zorg voor veteranen te verbeteren. Ik raadde aan om de kennis binnen de gemeente over veteranen en de Veteranenwet te vergroten en beter een plek te geven. Een handreiking als deze draagt daar op een positieve manier aan bij. Ik hoop dan ook dat alle gemeenten hiervan gebruik gaan maken.»

Reinier van Zutphen

Relaties en kinderen van veteranen

De Veteranenombudsman bracht eind 2024 het rapport «Erken mijn zorgen» uit waarin aanbevelingen staan over de manier waarop ondersteuning van relaties van veteranen die niet meer in dienst zijn bij het ministerie van Defensie kan worden verbeterd. Deze aanbevelingen waren zowel gericht aan het NLVi als aan het ministerie van Defensie. De beleidsreactie aan de Veteranenombudsman met de manier waarop de aanbevelingen zijn opgepakt, deelden we in april 2025 met de Tweede Kamer. In de Veteranennota 2024–2025 gaf de overheid ook aan dat naar aanleiding van het rapport een werkgroep is ingesteld met vertegenwoordigers van het NLVi, het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen en het ministerie van Defensie. De Veteranenombudsman houdt de voortgang in de gaten en hield dit onderwerp ook in 2025 op de agenda. Onder andere vanwege de uitkomsten uit het onderzoek «Erken mijn zorgen» is de Veteranenombudsman samen met de Kinderombudsman een onderzoek begonnen naar de invloed van uitzendingen op kinderen van veteranen. Het onderzoeksrapport komt naar verwachting medio 2026 uit.

Toegang tot veteranenzorg in detentie

De Veteranenombudsman vroeg al in 2021 aandacht voor veteranen in detentie met het rapport «Toegang tot veteranenzorg achter slot en grendel». Dit is een groep die makkelijk uit beeld raakt. Ook veteranen in detentie vallen onder de bijzondere zorgplicht uit de Veteranenwet. Detentie doet niets af aan het recht op erkenning, waardering en passende zorg, zeker niet als klachten direct samenhangen met de inzet voor Nederland.

Uit het onderzoek bleek dat er niet genoeg rekening was gehouden met toegang tot specifieke veteranenzorg binnen penitentiaire inrichtingen. Goede intenties en initiatieven waren er zeker, maar deze leidden te weinig tot daadwerkelijke beschikbaarheid van zorg achter de muren. Daarom deed de Veteranenombudsman drie aanbevelingen, gericht aan de minister voor Rechtsbescherming en aan de minister van Defensie over regie, samenwerking en het verbreden van het zorgaanbod voor gedetineerde veteranen.

Sindsdien is de toegang van zorgcoördinatoren van het NLVi tot inrichtingen verbeterd en wordt er gewerkt aan betere afstemming tussen de Dienst Justitiële Inrichtingen, het ministerie van Defensie en zorgpartners. Ook wordt serieus gekeken naar plaatsing van veteranen met klachten die verband houden met hun inzet voor Defensie in het Militair Penitentiair Centrum in Stroe.

Deze ontwikkelingen zijn bemoedigend, maar nog niet het eindpunt. De sleutel ligt in het vastleggen van concrete afspraken. Pas dan wordt de bijzondere zorgplicht echt waargemaakt, en wordt – ook in detentie – blijvende erkenning en waardering getoond voor onze veteranen. De Veteranenombudsman blijft de voortgang volgen.

Terugkeerreizen Bosnië

Sinds 2022 organiseert het NLVi terugkeerreizen voor Dutchbat III-veteranen en hun relaties, op basis van aanbevelingen van de Commissie Borstlap. Met als doel om hen te helpen met het delen van hun ervaringen en beter te integreren in de samenleving. De terugkeerreizen worden jaarlijks georganiseerd en hoog gewaardeerd. In 2024 ontving de Veteranenombudsman een klacht van een veteraan die betrokken is geweest bij het opzetten van de eerste terugkeerreizen voor Dutchbat III veteranen naar Bosnië. De inhoud van de klacht was voor de ombudsman serieus genoeg om hier verder naar te kijken. Zo heeft de Veteranenombudsman gesprekken gevoerd met andere veteranen en verschillende organisaties die betrokken waren bij deze terugkeerreizen en aanbevelingen ter verbetering gedaan.

Afghaanse bewakers en tolken

De Veteranenombudsman bleef zich in 2024 en 2025 inzetten voor veteranen die in Afghanistan hebben gediend en grote zorgen hadden over het lot van Afghaanse bewakers en tolken die hen jarenlang hebben geholpen. Deze lokale medewerkers beschermden tussen 2002 en 2021 Nederlandse militaire bases en de ambassade in Kabul. Sinds de machtsovername door de Taliban lopen zij grote risico's vanwege hun eerdere samenwerking met Nederland.

Eind september 2024 draaide het kabinet een eerdere toezegging om deze lokale medewerkers naar Nederland over te brengen terug. Waarom was niet duidelijk. Uit ambtelijke stukken bleek dat vooral de vrees voor mogelijk grote aantallen aanvragen en de kosten een rol speelden. De Veteranenombudsman sprak zich hierover uit in de Tweede Kamer en de media. Hij zei dat het kabinet een eerdere toezegging niet zomaar kan intrekken. Veteranen gaven aan dat het onacceptabel is dat het kabinet mensen die hen hebben geholpen in de steek laat.

In 2025 volgde de Veteranenombudsman de juridische procedures van de voormalige ambassadebewakers. De rechter oordeelde in hoger beroep dat Nederland juridisch geen zorgplicht heeft. Toch stemde de Tweede Kamer voor een motie voor overkomst van deze groep. De Veteranenombudsman is blij met deze steun vanuit de morele verantwoordelijkheid van Nederland en het belang van behoorlijk bestuur, zowel voor de betrokken Afghanen als voor de veteranen die zich met hen verbonden voelen.

3.4. Ombudsagenda: letselschade veteranen

Vier jaar geleden publiceerde de Veteranenombudsman een onderzoek naar de behandeling van verzoeken van veteranen om volledige schadevergoeding. Uit het onderzoek bleek dat het ministerie van Defensie veel te lang deed over het behandelen van de verzoeken. De procedure was ondoorzichtig en dat leverde stress op bij veteranen die tijdens het uitvoeren van een missie blijvend fysiek of mentaal letsel hadden opgelopen. In het rapport deed de Veteranenombudsman aanbevelingen om de procedure te verbeteren en kondigde aan later een vervolgonderzoek te doen om te zien of de verzoeken om schadevergoeding beter en sneller werden behandeld. Dit vervolgonderzoek bleek nodig, want de Veteranenombudsman bleef klachten ontvangen van veteranen over de lange behandeling van verzoeken om volledige schadevergoeding.

De Veteranenombudsman concludeerde in het vervolgonderzoek «Tijdig, transparant en toegewijd» dat veteranen met letselschade nog steeds te lang moeten wachten op een schadevergoeding. De Veteranenombudsman vroeg daarom voor de tweede keer aandacht voor deze groep veteranen. Ondanks toezeggingen van het ministerie van Defensie, is er te weinig gedaan met eerdere aanbevelingen.

Veteranen kunnen een schadeclaim indienen bij het ministerie van Defensie voor de gevolgen van fysieke of mentale schade. Dit gebeurt via de Regeling Volledige Schadevergoeding (RVS). Gemiddeld duurt de behandeling van een schadeclaim drie jaar. Maar sommige veteranen wachten al acht jaar op een uitkomst. De jarenlange procedure blijkt nog steeds erg stressvol voor veteranen. Dat maakt het extra pijnlijk, omdat zij vaak al in een kwetsbare positie zitten. Zo hebben de meeste van deze veteranen te maken met een posttraumatische stressstoornis.

Veteranen gaven aan onvoldoende informatie te krijgen over de afhandeling van hun aanvraag. Ze weten hierdoor niet goed waar ze aan toe zijn. Het gebrek aan informatie zorgt ook voor wantrouwen, wat uiteindelijk weer in de weg kan staan van een vlotte en transparante afhandeling van de letselschadeclaim.

Uit het onderzoek van de Veteranenombudsman bleek dat de systeemproblemen die vier jaar geleden al bekend waren, nog steeds niet zijn opgelost. Het aanleveren van medische dossiers kan bijvoorbeeld niet digitaal. Hierdoor duurt de procedure onnodig langer. De ombudsman kan niet anders dan vaststellen dat het ministerie van Defensie dit probleem niet genoeg voorrang geeft en niet genoeg naar oplossingen zoekt voor de veteranen.

Naast het ministerie van Defensie speelt ook de belangenbehartiger van de veteraan een belangrijke rol in de behandeling van de schadeclaim. Dit zijn vaak letselschadeadvocaten. Volgens de ombudsman nemen deze twee partijen onvoldoende verantwoordelijkheid. Het proces zou veel vlotter gaan als zij met elkaar in gesprek gaan en echt met elkaar samenwerken ten behoeve van de veteranen.

De Algemene Rekenkamer heeft de RVS-procedure in dezelfde periode onderzocht. Uit dat «onderzoek» blijkt dat in 60 procent van de gevallen het streven van de minister van Defensie, om letselschadezaken binnen twee jaar af te handelen, niet wordt gehaald. Ook blijkt uit het onderzoek van de Algemene Rekenkamer dat het ministerie van Defensie een structureel tekort aan juridisch personeel heeft, wat ten koste gaat van het helpen van veteranen. Het onderzoek van de Algemene Rekenkamer bevestigt de verhalen van veteranen waarmee we in contact kwamen. Zowel de Algemene Rekenkamer als de Veteranenombudsman verwacht dat de twee onderzoeken concrete aanknopingspunten bieden om de letselschaderegeling te verbeteren.

Op 13 mei 2025 schreef de minister van Defensie aan de Tweede Kamer maatregelen te nemen naar aanleiding van de aanbevelingen van de Veteranenombudsman.

«Er is veel gesproken over dit onderwerp. Helaas is er de afgelopen jaren te weinig veranderd. Nog altijd ontvangen wij klachten van veteranen over deze langslepende en zeer stressvolle procedure. Dat moet nu eens klaar zijn. Veteranen moeten op tijd en goed geholpen worden. Alleen zo zetten we de behoeften van veteranen centraal.»

Reinier van Zutphen

3.5. Internationale activiteiten

In 2025 stond het internationale werk van de Veteranenombudsman in het teken van verbinding, toezicht en aandacht voor de positie van militairen en veteranen in een veranderende wereld. Door werkbezoeken en internationale conferenties droegen we bij aan betere omstandigheden, meer erkenning en sterkere samenwerking.

Een belangrijk moment was het werkbezoek aan Nederlandse militairen van de Multinational Battle Group in Litouwen. De Veteranenombudsman bezocht hen samen met de Noorse parlementaire ombudsman. Ook overlegden ze met de Litouwse ombudsman. Met dit bezoek wilde de ombudsman zien hoe de situatie voor de militairen zich ontwikkeld heeft sinds het vorige bezoek in 2023, ook vanwege de toenemende spanningen aan de oostgrens van de Europese Unie. Door gesprekken met militairen kreeg de Veteranenombudsman ter plekke een goed beeld van hun werkomstandigheden en zorgen. De inzichten uit dit bezoek deelde hij met de Tweede Kamer en het ministerie van Defensie.

Tijdens de *zeventiende International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces* (ICOAF) kwam een groot netwerk van ombudsinstellingen samen in Johannesburg. Deze conferentie is inmiddels uitgegroeid tot hét internationale platform voor democratisch toezicht en mensenrechten binnen de krijgsmacht. Namens Nederland sprak de Veteranenombudsman over de rol van de ombudsman voor veteranen en hun families die vastlopen in ingewikkelde systemen. Ook bespraken ze het internationale IOI-rapport over hulpverlening en bewustwording.

De Veteranenombudsman bracht verder een werkbezoek aan Genève. Daar sprak hij met het Geneva Centre for Security Sector Governance (DCAF) en met vertegenwoordigers van de International Organization for Migration (IOM), de VN-Vluchtelingenorganisatie (UNHCR) en de Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR) bij de Permanente Vertegenwoordiging van Nederland. De gesprekken gingen over goed bestuur in de veiligheidssector en migratie, en over de rol van onafhankelijk toezicht bij het beschermen van mensenrechten.

4. ONZE MENSEN

Hoeveel medewerkers zijn er en wat zijn hun kenmerken? Hoe besteden we aandacht aan persoonlijke ontwikkeling en het beperken van ziekteverzuim? In dit hoofdstuk gaan we in op de mensen in onze organisatie. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk hoe we omgaan met klachten over onze organisatie, waar medewerkers terechtkunnen als ze zich niet veilig voelen op het werk, hoe we ervoor zorgen dat mensen vitaal hun werk kunnen doen en wat we doen om in contact te blijven met de organisaties om ons heen. Daarnaast geven we een overzicht van de nevenfuncties van de ambtsdragers.

4.1. Personeelsbestand

Het aantal medewerkers in onze organisatie was in 2025 ongeveer gelijk aan het aantal in 2024. In 2025 hadden de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman 234 medewerkers (217 fte) in dienst. In 2024 waren dat 233 medewerkers (218 fte).

Opbouw personeel

De verhouding man-vrouw is gelijk gebleven ten opzichte van 2024: 72 procent van de medewerkers is vrouw, 28 procent man. Onderstaande tabel laat de leeftijdsopbouw van het personeel in aantallen zien.

Leeftijd (in jaar)

	20–24	25–34	35–44	45–54	55–59	60+
2024	3	52	68	53	32	25
2025	4	54	66	51	34	25

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

Salarisschaal

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2024	vrouw	1	6	2	1	19	27	59	32	16	2	2	0	1
	man	1	5	0	1	8	12	19	10	7	1	1	0	0
2025	vrouw	0	5	5	2	17	23	58	34	18	2	3	0	1
	man	1	5	0	1	9	13	19	10	6	1	1	0	0

Stagiairs

In 2025 liepen vier studenten langere tijd stage bij onze organisatie. De stagiairs kwamen van de volgende opleidingen: Master Sociology (2), Master Social Challenges, Policy and Interventions (1) en Bachelor Business Administration (1).

Ontwikkeling medewerkers

De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman vinden het belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. Ook moeten zij zo veel mogelijk in contact staan met burgers en (overheids)organisaties. Alleen zo kunnen ze de klachten van burgers op een professionele manier behandelen en hun kennis delen met de overheid en professionals.

Dat vraagt om een organisatie die kan meebewegen in een wereld die steeds verandert en waarin medewerkers zich blijven ontwikkelen. Voor zichzelf en voor alle mensen die bij ons terecht kunnen. Als onderdeel van het introductieprogramma krijgen nieuwe medewerkers daarom verplicht trainingen in basisvaardigheden en basiskennis, zoals effectief en begrijpelijk schrijven en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Andere trainingen die worden aangeboden zijn gespreksvaardigheden en conflicthantering, professionele klachtbehandeling, omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag, bevoegdheid en ontvankelijkheid, privacy en AVG en Informatiehuishouding.

Daarnaast volgen medewerkers trainingen die aansluiten bij hun eigen persoonlijke ontwikkeling, zoals verdiepende cursussen binnen hun vakgebied. Naar aanleiding van het periodieke medewerkersonderzoek hebben we per team dialoogsessies gehouden. Tijdens deze sessies hebben we samen de resultaten besproken en concrete verbeteracties per team opgesteld.

4.2. Klachten over de organisatie

De Nationale ombudsman krijgt ook klachten van burgers naar aanleiding van het handelen van de eigen organisatie en de medewerkers van de ombudsman. Die klachten komen bijvoorbeeld van burgers die ontevreden zijn over het contact met (de medewerkers van) de ombudsman. In 2025 ontving de ombudsman 172 klachten hierover, precies hetzelfde aantal als in 2024. De meeste klachten in 2025 gingen over het niet of niet op tijd reageren door medewerkers en over de behandelduur van dossiers. In 2025 moesten mensen soms lang wachten voordat hun klacht werd behandeld, omdat het behandelen van klachten op sommige terreinen meer tijd kostte, bijvoorbeeld door de complexiteit ervan.

Er zijn in 2025 162 klachten behandeld (169 in 2024). Er kan een verschil zitten tussen het aantal ingediende en het aantal behandelde klachten, omdat niet alle klachten altijd in hetzelfde kalenderjaar worden afgerond. Van de 162 klachten zijn er 89 formeel behandeld. Dit betekent dat daarover een oordeel is gegeven door de ombudsman. Van deze 89 formeel behandelde klachten waren:
– 26 klachten gegrond;
– 31 klachten niet gegrond;
– In twee zaken is geen oordeel gegeven;
– 30 klachten waren deels gegrond/deels niet gegrond en/of er is deels geen oordeel gegeven.

Zie voor deze cijfers ook de cijferbijlage bij dit jaarverslag op nationaleombudsman.nl.

4.3. Vertrouwenspersoon

Bij de Nationale ombudsman hechten we grote waarde aan integer handelen. Dat betekent dat we alert zijn op mogelijke integriteitsvraagstukken en ruimte bieden om dilemma's en signalen bespreekbaar te maken. Een open en veilige werkomgeving is daarbij een belangrijk uitgangspunt. De Nationale ombudsman werkt samen met onafhankelijke externe vertrouwenspersonen. Onze medewerkers kunnen vertrouwelijk contact met hen opnemen als zij te maken hebben met ongewenste omgangsvormen, of als zij zich op een andere manier niet veilig voelen op hun werk. De vertrouwenspersoon denkt mee over een oplossing door een luisterend oor te bieden, informatie te geven, te adviseren, door te verwijzen en medewerkers zo nodig bij te staan bij het indienen van een

klacht. De vertrouwenspersoon registreert de meldingen geanonimiseerd. In 2025 is de vertrouwenspersoon door twee collega's benaderd (twee in 2024).

4.4. Ziekteverzuim en vitaliteit

Als werkgever willen we een omgeving bieden waarin medewerkers vitaal en veilig hun werk kunnen doen. We zorgen dat collega's die regelmatig thuiswerken dat ergonomisch verantwoord kunnen doen. Ook kunnen collega's op kantoor tegen een kleine eigen bijdrage een stoelmassage krijgen, en krijgen medewerkers korting op een sportschoolabonnement via Bedrijfsfitness Nederland. Dankzij eerder ingezette interventies en een goede samenwerking met onder meer de bedrijfsarts, de bedrijfsmaatschappelijk medewerker en de integratie-adviseur is het ziekteverzuimpercentage gedaald. Het gemiddelde ziekteverzuim over 2025 kwam uit op 5,2 procent (6,2 procent in 2024).

4.5. Medewerkers naar buiten

We ontvangen elke dag klachten van burgers over verschillende overheidsorganisaties. Kennis van die organisaties en hoe zij werken is erg belangrijk om de klachten over die organisaties te kunnen behandelen. Ook is het belangrijk dat de medewerkers die die klachten behandelen, weten wat er in de samenleving speelt en waar burgers tegenaan lopen. Hier werken we aan door medewerkers te stimuleren werkbezoeken te brengen, bijvoorbeeld aan een overheidsorganisatie of een maatschappelijke organisatie. Onze medewerkers volgen, organiseren en geven verschillende workshops, lezingen en cursussen die gaan over onder meer de relatie tussen burgers en de overheid en over kinderrechten. Dit doen ze voor verschillende groepen, onderwijsinstellingen en organisaties. Ook detacheren we medewerkers bij andere (overheids)organisaties. Daarnaast worden geregeld medewerkers van andere organisaties gedetacheerd bij de ombudsman. Dit levert voor beide organisaties nieuwe kennis en inzichten op.

4.6. Nevenfuncties ambtsdragers

In 2025 hadden de ambtsdragers onderstaande nevenfuncties. De nevenfuncties staan ook op onze website nationaleombudsman.nl.

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman: Reinier van Zutphen

Functie die hoort bij de functie Nationale ombudsman:
- Lid Raad van Advies College Rechten van de Mens (sinds 1 april 2015, niet betaald)

Functies die samenhangen met de functie Nationale ombudsman:
- Lid bestuur Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (sinds 1 april 2015, niet betaald)
- Voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht (sinds 13 april 2016, niet betaald)
- Regional President for the European Region of the International Ombudsman Institute (IOI) (sinds 13 mei 2024, niet betaald)
- Member World Board International Ombudsman Institute (IOI) (sinds 4 april 2022, niet betaald)
- Lid Maatschappelijke Adviesraad Instituties Open Samenlevingen (Universiteit Utrecht) (sinds 10 okt 2024, niet betaald)

Nevenfuncties:
- Docent Studiecentrum Rechtspleging (sinds 1 april 2005, betaald)
- Lid Raad van Advies Instituut Gak (sinds 1 juli 2018, betaald)
- Lid Board of Advisors Master programma Law & Society, Van Vollenhoveninstituut (sinds 2020, niet betaald)
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (van 1 oktober 2017 tot 1 oktober 2025, betaald)

Kinderombudsman: Margrite Kalverboer

Functie die samenhangt met de functie Kinderombudsman:
- Lid van de Societal and Ethics Advisory Board van het Growing Up Together in Society (GUTS) consortium (sinds 17 maart 2025, niet betaald)

Nevenfunctie:
- Hoogleraar kind, (ortho)pedagogiek, kinderrechten en vreemdelingenrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen (sinds 2016, niet betaald)

substituut-ombudsman: Linda Molenaar

Nevenfunctie:
- Voorzitter cliëntenraad zorglocatie De Es, onderdeel van de Argos Zorgroep (per 1 november 2024, niet betaald)