



Publieksversie Jaarverslag 2025

Doen wat nodig is



nationale
ombudsman



kinder
ombudsman



veteranen
ombudsman

“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

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

Inhoud

Voorwoord	4
Het werk van de Nationale ombudsman	6
Het werk van de Kinderombudsman	10
Het werk van de Veteranenombudsman	14
De Ombudsagenda	19
Fundamentele rechten	20
Armoede	23
Participatie en invloed	24
Toegang tot voorzieningen	27
Leefbaarheid	28
Caribisch Nederland	30
Internationale activiteiten	32
Onze organisatie en onze mensen	34



Reinier van Zutphen

Reinier van Zutphen is sinds 2015 de Nationale ombudsman. Hij is de lokale ombudsman van ruim 80 procent van de Nederlandse gemeenten. Daarnaast is hij Veteranenombudsman.



Margrite Kalverboer

Magrite Kalverboer is sinds 2016 de Kinderombudsvrouw.



Linda Molenaar

Linda Molenaar is in 2024 benoemd tot substituut-ombudsman.

Voorwoord

De komst van een asielzoekerscentrum in Albergen zorgde voor 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. Gevolg: de inwoners werden niet gehoord.

Wat in Tubbergen gebeurde, is nog steeds actueel. De relatie tussen burger en overheid staat onder druk. Als de overheid en de burgers geen direct contact (meer) hebben, ontstaan afstand, wantrouwen en onbegrip. Juist daarom moet de overheid het eerlijke verhaal vertellen. Namelijk: wat wel en wat niet mogelijk is en waar burgers wel of geen inspraak hebben. 'Tubbergen' laat zien hoe belangrijk het is dat de overheid niet alleen regels uitvoert, maar ook echt in gesprek gaat.

In ons ombudswerk werken we daarom vanuit vier kernwaarden: goed contact met burgers, doen wat nodig is, werken voor alle burgers en eerlijk handelen. Deze waarden vormen een praktisch kompas voor een overheid die het goede wil doen.

Goed contact

Zeker als er fouten gemaakt worden, is goed contact belangrijk. Gedupeerden van kleine gasvelden in Ekehaar en Hooghalen hadden

bijvoorbeeld een andere verwachting van de afhandeling van schade aan hun huizen. Daar besloot de Commissie Mijnbouwschade dat de regeling gedupeerden niet genoeg hielp. Door nauw contact met de bewoners wordt zichtbaar wat er wringt, en dus wat er moet veranderen. Zonder structureel contact blijft herstel een papieren belofte.

Doen wat nodig is

De overheid moet doen wat nodig is, ook als dat ingewikkeld is. Dat betekent verantwoordelijkheid nemen en handelen in het belang van burgers. Soms staan regels in de weg en kunnen aanpassingen het verschil maken. Door de veranderingen in de Participatiewet hoeven gemeenten jongeren die bijstand aanvragen, nu niet verplicht vier weken weg te sturen om ze te kunnen helpen. De wet staat sinds vorig jaar niet meer in de weg om te doen wat nodig is.





Voor alle burgers

Beleid dat niet iedereen bereikt, vergroot ongelijkheid. Zo bleek in 2025 dat alleen burgers met een DigiD en digitale mogelijkheden zich konden aanmelden voor het Tijdelijk Noodfonds Energie. Hierdoor kregen veel mensen niet de hulp die ze nodig hadden. De overheid moet er zijn voor alle burgers. Dat vraagt niet om afwachten maar om vooruitkijken. Mensen niet laten verdwalen in een lokettenjungle, maar de aanwezige informatie benutten om mensen actief te bereiken en te helpen. Dat gebeurt nog te weinig. De overheid moet proactief handelen – niet afwachten tot burgers aankloppen, maar mensen actief informeren en ondersteunen. 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.

Het eerlijke verhaal

Eerlijkheid vormt de basis van vertrouwen. Burgers moeten weten waar ze aan toe zijn. Als procedures onduidelijk zijn en lang duren, leidt dat tot frustratie en wantrouwen. Zoals bij ingewikkelde letselvergoedingsregelingen, waarbij veteranen jarenlang in onzekerheid verkeren. Openheid, duidelijke communicatie en persoonlijke aandacht kunnen dit voorkomen en maken processen menselijker en rechtvaardiger.

Behoorlijk handelen is geen abstract ideaal, maar een dagelijkse opdracht. Aan de telefoon en aan de balie. En bij het maken van beleid en politieke keuzes. Dat dit nodig is, blijkt uit 25.000 klachten en signalen die het afgelopen jaar 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.

Zo gaf het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tubbergen na ons rapport aan dat ze het vertrouwen met haar inwoners wil repareren: “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

Het werk van de Nationale ombudsman

Hoe behoorlijk behandelt de overheid burgers en hoe communiceert de overheid met burgers? De Nationale ombudsman helpt burgers die problemen hebben met de overheid. Hoe groot of hoe klein ook. Bij ons zit een team van specialisten klaar om vragen en klachten te beantwoorden. We ondersteunen met het geven van antwoorden en praktische handvatten. En we wijzen burgers de weg naar het juiste loket. Met onze onderzoeken en adviezen dagen we ook de overheid uit om anders te kijken naar hun werk en dienstverlening.

Wat doet de Nationale ombudsman?

Op basis van de klachten die we binnenkrijgen, doen we onderzoek. Zo zijn we in 2025 zeven nieuwe onderzoeken gestart. Daarin doen we niet alleen onderzoek naar individuele klachten, maar ook naar structurele problemen. Zo hopen we vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen. We adviseren de overheid in de aanpak van achterliggende oorzaken van problemen. Op die manier hopen we bij te dragen aan een overheid die durft te leren van klachten. Het perspectief van de burger moet altijd centraal staan in alles wat de overheid doet.

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman van alle provincies en waterschappen, van 284 van de 342 gemeenten en van het overgrote deel

van alle gemeenschappelijke regelingen. Ook de drie bijzondere gemeenten, Bonaire, Sint-Eustatius en Saba, in Caribisch Nederland horen bij het werkgebied van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

“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



De relatie met het parlement

De Nationale ombudsman praat met burgers én met de overheid. We helpen niet alleen burgers in het contact met de overheid, maar ook de overheid om het perspectief van de burger mee te nemen in beleid en uitvoering. We informeren hen daarom over de uitkomsten van onze onderzoeken en over wat we zien in de samenleving. In 2025 schreven we zeventien signaalbrieven (in 2024 waren dat er drie) om aandacht te vragen voor een bepaald onderwerp. Vaak schreven we zo'n brief aan een minister of staatssecretaris. Drie van de zeventien signaalbrieven schreven we samen met de Kinderombudsman. Soms worden er door signaalbrieven of rapporten van de Nationale ombudsman Kamervragen gesteld of wordt hiernaar verwezen in Kamervragen en -stukken.

Burgers beter helpen

We praten onder andere met kabinetsleden, met bestuurders van nationale en lokale overheden en met bestuurders van uitvoeringsorganisaties over waar burgers vaak tegenaan lopen en wat de overheid hieraan kan doen. Verder praten we vaak met medewerkers van maatschappelijke (belangen)organisaties die veel in contact zijn met burgers. Ambtenaren, medewerkers van uitvoeringsinstanties, intermediairs en andere professionals kunnen bij ons ook terecht als vraagbaak. Wij helpen hen op weg, zodat zij burgers met een hulpvraag beter kunnen helpen.

Feiten en cijfers

De Nationale ombudsman ontvangt verzoeken via de telefoon, via de mail, op WhatsApp en via het klachtenformulier op onze website. Verzoeken kunnen bijvoorbeeld klachten, signalen, vragen en meldingen zijn. In de meeste gevallen bieden we een luisterend oor, geven we informatie en verwijzen we door naar de juiste (overheids)organisatie. Soms is het nodig om tussenbeide te komen. Dan vragen we de overheidsorganisatie of er een oplossing mogelijk is.

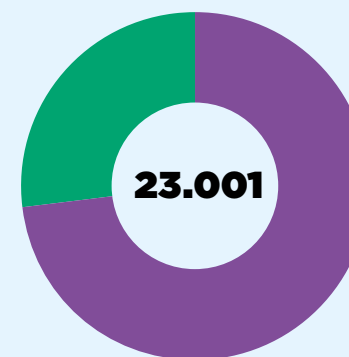
Net zoals in 2024 kregen we in 2025 opvallend veel verzoeken die te maken hadden met de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Er was wel een lichte daling te zien in het aantal verzoeken. We kregen meer verzoeken over het COA en de politie. En we kregen minder verzoeken over het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

Van de verzoeken die we kregen, schreven we 483 brieven en 41 rapporten. Als we bijvoorbeeld veel klachten krijgen over hetzelfde onderwerp doen we verder onderzoek. We schreven in 2025 twee rapporten die over Caribisch Nederland gingen: **Openbaar lichaam Bonaire schoot tekort na melding illegale afgraving grond met diabaas en Doorbreek de stilte.**

De Nationale ombudsman krijgt ook Woo-verzoeken en AVG-verzoeken. Woo-verzoeken komen van burgers die meer informatie willen hebben. AVG-verzoeken zijn verzoeken van burgers om de gegevens die wij over hen hebben in te zien, te verwijderen of aan te passen.

Ontvangen verzoeken

Wat waren die verzoeken?



● Klachten en signalen	16.896
● Vragen en meldingen	6.105

Top 5 organisaties aantallen verzoeken

1. Gemeenten
2. Politie
3. Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)
4. Belastingdienst
5. Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

Ontwikkelingen in 2025

Bevoegdheid Nationale ombudsman

De organisatie van de overheid verandert. Steeds vaker besteedt de overheid taken uit aan andere organisaties of er ontstaan nieuwe verbanden waarin overheden met elkaar samenwerken. Daardoor wordt het voor burgers moeilijker om te weten waar je terecht kunt als het misgaat. De Tweede Kamer besloot daarom dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de slag gaat met het verkennen van de bevoegdheden van de Nationale ombudsman.

Die verkenning gaat over waar de ombudsman zich mee mag bemoeien. Ook als een taak van de overheid wordt uitgevoerd door een andere organisatie. De Nationale ombudsman is hierbij betrokken. Wij laten weten waar burgers tegenaan lopen en hoe het begrip 'overheid' beter kan aansluiten bij het perspectief van burgers. De verkenning wordt waarschijnlijk in 2026 gepubliceerd.

Behoorlijkheid

Staat de burger centraal in alles wat de overheid doet? En gaat de overheid ook te werk vanuit dit idee? De behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman helpt klachtbehandelaren en andere medewerkers van de overheid om hun dienstverlening te verbeteren en klachten van burgers te controleren op de eisen van behoorlijkheid.

In 2025 vernieuwde de Nationale ombudsman de behoorlijkheidswijzer samen met de wetenschap, klachtbehandelaars, andere ombudsmannen, overheidsprofessionals en medewerkers van de Nationale ombudsman. De eisen in de behoorlijkheidswijzer beschrijven waar een behoorlijke dienstverleningen van de overheid aan moet

voldoen. In januari 2026 lanceerden we de nieuwe behoorlijkheidswijzer. Hiermee wordt het makkelijker voor klachtbehandelaars om klachten over de dienstverlening van de overheid te controleren. Ook in 2026 blijven we het gesprek voeren over behoorlijkheid.

Naar een realistische overheid

Werken de plannen van de overheid en passen die bij het dagelijks leven van burgers? In december 2025 bespraken de Nationale ombudsman, de Raad van State en de Algemene Rekenkamer dit op het symposium 'Naar een realistische overheid'. In hun aanbevelingen stellen ze dat de overheid duidelijke en haalbare doelen moet stellen en eerlijk moet zijn over wat wel en niet kan. Ook adviseren de Hoge Colleges van Staat dat de wet- en regelgeving eenvoudiger moet worden.

De overheid moet vooraf laten zien welke keuzes nodig zijn, wat die kosten en wat de gevolgen zijn. Verder moet duidelijk zijn of maatregelen echt werken en geen nieuwe problemen veroorzaken. Uitvoeringsorganisaties en gemeenten moeten vanaf het begin meedenken, zodat problemen eerder worden voorkomen.

Lokale ombudsman

Een van de ambities van de Nationale ombudsman is om toegankelijk en dichtbij te zijn voor burgers als lokale ombudsman. Daarom trok de Nationale ombudsman verschillende keren het land in. Wij spraken met burgers om te horen wat er speelt en waar burgers en lokale overheden tegenaan lopen. Zo spraken we onder andere met veteranen over wat een inloophuis voor hen betekent, met boeren over de regelgeving en met ervaringsdeskundigen over het doorbreken van armoede.

De laatste jaren werkt de ombudsman vooral aan het ondersteunen van gemeenten, politie, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen bij het verbeteren van hun klachtbehandeling. Specifiek voor gemeenten organiseerde de Nationale ombudsman in 2025 workshops en gesprekken over professionele klachtbehandeling en omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag.

Van de 23.001 verzoeken (klachten, signalen en vragen) die de Nationale ombudsman in 2025 ontving, gingen er 5.572 daarvan over 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.

Raadbaak

Om signalen op te vangen, ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren, vinden we het belangrijk om een goede relatie te hebben met professionals en intermediairs die direct of indirect in contact staan met burgers die vastlopen in het contact met de overheid. Dit gebeurt allemaal in de Raadbaak: onze online community voor professionals en intermediairs. In 2025 zaten 1.100 professionals in de Raadbaak.

In deze online community kunnen professionals in online en fysieke bijeenkomsten praten over problemen waar ze in hun werk tegenaan lopen. Ook Kamerleden kunnen hier terecht voor allerlei informatie over het beter helpen van burgers. Via de Raadgeverstelefoon kunnen professionals contact opnemen voor vragen, advies en het doorgeven van signalen.

Gemeente doet onvoldoende onderzoek naar klachten over schuldhulpverlening

Een echtpaar is ontevreden over de jarenlange schuldhulpverlening voor hun gezin. De schuldhulp wordt in opdracht van de gemeente uitgevoerd door een organisatie die gespecialiseerd is in schuldhulp. Maar de communicatie met dit schuldhulpbureau verloopt al jaren moeizaam – het echtpaar wil inmiddels niets meer met het bureau te maken hebben. Ze dienen 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. En de gemeente wil wel met het schuldhulpbureau in gesprek, maar alleen met het echtpaar erbij. Het echtpaar voelt daar niets voor en dient een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Dat klachten in het algemeen eerst moeten worden behandeld door de instantie die de schuldhulp uitvoert, vindt de ombudsman begrijpelijk. Maar in dit geval heeft het echtpaar geen enkel vertrouwen meer in het schuldhulpbureau, omdat zij steeds geen reactie krijgen op hun berichten. 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.





Het werk van de Kinderombudsman

Het maakt niet uit hoe oud je bent of waar je vandaan komt: iedereen heeft rechten. Ook kinderen en jongeren. Daarom zijn er wetten en regels die kinderen beschermen. De Kinderombudsman zet zich in voor kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland. Zo zorgen we ervoor dat de overheid, maar ook organisaties in bijvoorbeeld het onderwijs, de kinderopvang en de zorg kinderrechten naleven. We houden ons bezig met veel verschillende onderwerpen, maar in al ons werk staat het welzijn en de ontwikkeling van het kind centraal. Het Kinderrechtenverdrag van de Verenigde Naties is daarbij altijd het uitgangspunt.

Wat doet de Kinderombudsman?

Kinderen, volwassenen en professionals kunnen contact opnemen met de Kinderombudsman als ze vinden dat de overheid of andere organisaties kinderrechten niet naleven. Een vraag kan bijvoorbeeld gaan over hulp of informatie vragen, maar kan ook een klacht zijn over een persoonlijke situatie. Bij een vraag bekijken we altijd wat in het belang van het kind is. We informeren, adviseren of nemen contact op met de organisatie waar de klacht over gaat. Als we opvallend veel klachten krijgen over een bepaald onderwerp beginnen we een onderzoek. Specifieke signalen uit de media of van maatschappelijke organisaties kunnen ook een reden zijn voor onderzoek. In ons onderzoek 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.

In onze adviezen, brieven en rapporten wijzen we het kabinet, de Tweede Kamer, gemeenten en andere organisaties op welke kinderrechten onder druk staan. Ook adviseert de Kinderombudsman over bijvoorbeeld wetsvoorstellen en beleid. In 2025 deden we dit onder andere bij de strategie van de overheid voor online kinderrechten en het armoedebeleid.

Samen met kinderen

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 altijd worden nageleefd. Dit betekent dat alle kinderen in Europees en Caribisch

“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

Nederland veilig 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 moeten ze gelijk worden behandeld. Hun mening telt.

De afgelopen jaren is er steeds meer aandacht voor kinderrechten en het belang van kinderen wordt vaker in beslissingen 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 of er invloed op te hebben. Met de Kinderrechtentoets, die sinds december 2024 bestaat, kan de overheid kinderrechten vooropstellen bij het maken van wetten en regelgeving en beleid.

Feiten en cijfers

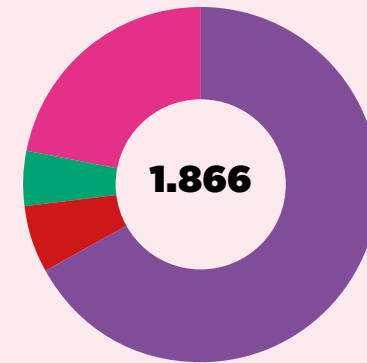
De Kinderombudsman ontvangt verzoeken via de telefoon, via de mail, op WhatsApp en via het klachtenformulier op onze website. In de meeste gevallen bieden we een luisterend oor, geven we informatie en verwijzen we door naar de juiste (overheids)organisatie. In 2025 kregen we 54 meer verzoeken dan in 2024, in totaal 1.866 verzoeken. De meeste klachten gingen over dezelfde onderwerpen waar we meestal verzoeken over krijgen, zoals onderwijs, jeugdhulp, gezag en omgang, armoede, vreemdelingenrecht en politie en justitie.

Van de verzoeken die we kregen, startten we 12 onderzoeken waar ook een rapport bij hoort. Samen met de Nationale ombudsman schreven we drie brieven: een zorgenbrief over de voorgestelde asielmaatregelen, een brief over de situatie in de opvanglocaties voor Oekraïense vluchtelingen en kinderen, en de hardhedenbrief over volwassenen en kinderen die hard worden geraakt bij het maken en toepassen van wetten en beleid.

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

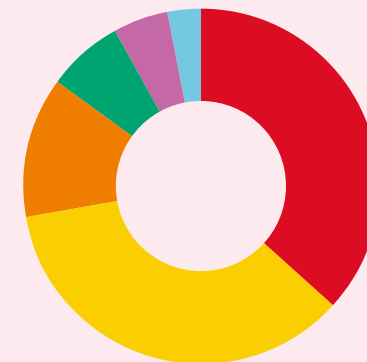
Ontvangen verzoeken

Van wie waren die verzoeken?



● Ouders	1.250
● Professionals	115
● Kinderen	95
● Overig	406

Verzoeken gingen over



● Onderwijs	554
● Jeugdhulp	539
● Gezag en omgang	191
● Armoede	106
● Vreemdelingenrecht	76
● Politie en justitie	43

Opgroeien in onzekerheid

“We hebben niet veel geld, en zijn om die reden vaak verhuisd afgelopen vijf 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

Ontwikkelingen in 2025

Onderwijs

Een van de belangrijke onderwerpen voor de Kinderombudsman in 2025 was het onderwijs. Nog altijd neemt het aantal thuiszitters toe. Er is veel gebeurd de afgelopen jaren om dit te verbeteren, maar voor veel kinderen met een beperking is er vaak geen plek in het passend onderwijs, terwijl ook deze kinderen recht hebben op onderwijs. Ook de problemen in het leerlingenvervoer worden groter en inclusief onderwijs is nog steeds geen werkelijkheid.

In een brief voor het debat over passend onderwijs in de Tweede Kamer schreven we dat het nodig is om inclusief onderwijs sneller op te pakken. De problemen in het leerlingenvervoer horen hier ook bij. Leerlingenvervoer is net zo goed een vorm van zorg.

Online kinderrechten

Het leven van kinderen speelt zich steeds meer online af. Kinderen merken vaak zelfs bijna geen verschil meer tussen de online- en offline wereld. In de online wereld hebben kinderen met allerlei problemen te maken, zoals pesten, schadelijke content of ongelijke kansen. De overheid moet dan ook een concrete financiële onderbouwing,

duidelijke tijdlijnen en een goede samenwerking tussen departementen meenemen in hun strategie volgens de Kinderombudsman. Het is belangrijk om ouders hierbij te ondersteunen, maar het welzijn van kinderen is ook een verantwoordelijkheid van de overheid, het onderwijs en de private sector. Kinderen, jongeren en ouders moeten we daarom goed betrekken bij dit onderwerp.

In 2025 werkten we mee aan een uitzending van het programma BOOS over vlogfamilies: families die hun geld verdienen door hun dagelijkse leven op camera vast te leggen. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat de mogelijke negatieve gevolgen voor kinderen groot kunnen zijn. Ook in ons eerder onderzoek **Als je het ons vraagt** vroegen we kinderen hiernaar. In 2025 stuurden we een brief naar het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over onze zorgen over kinderen in vlogfamilies. De staatssecretaris liet daarop een onderzoek doen waarbij kinderen zijn gesproken over de gevolgen die het voor hen heeft. Het plan is om de Arbeidstijdenwet aan te passen, de boetes te verhogen, een normenkader voor mentale gezondheid te ontwikkelen en ouders beter voor te lichten.

Lhbtqiqa+ kinderen

“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**



Ruzie en geweld thuis

“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

De Kinderrechtentoets

De **Kinderrechtentoets** is een belangrijk aandachtspunt voor de Kinderombudsman. De Kinderrechtentoets is een online hulpmiddel en 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 mee te nemen in alle voorstellen die over de belangen van kinderen gaan. Uiteindelijk willen we dat bij alle wet- en regelgeving en beleid de beste besluiten voor kinderen worden genomen. In december 2024 publiceerden we de Kinderrechtentoets. De Kinderrechtentoets helpt de overheid om stil te staan bij de vraag: wat betekent dit beleid voor kinderen? En net zo belangrijk: staat het belang van het kind centraal?

In 2025 stimuleerden we de overheid op verschillende manieren om de Kinderrechtentoets toe te passen en het perspectief van kinderen voorop te stellen. We gaven bij verschillende ministeries en organisaties uitleg over de Kinderrechtentoets. Ook als een voorstel niet direct kinderen raakt, kan het nog wel veel invloed hebben op de ontwikkeling en het welzijn van kinderen via de ouders of pas op langere termijn. Onder andere door ons onderzoek en brieven wordt de Kinderrechtentoets steeds vaker gebruikt.

Dat is een stap in de goede richting. Maar er moet nog veel gebeuren om kinderrechten centraal te stellen in alle wet- en regelgeving.

Als ouders tekortschieten

Als ouders onder druk staan – bijvoorbeeld door schulden, ingewikkelde regelgeving of gebrek aan passende hulp – werkt dat direct door in het leven van hun kinderen. Kinderen hebben recht op een veilige en stabiele omgeving. Maar die is er alleen als ouders de ruimte en ondersteuning krijgen om hun rol goed te vervullen. Het jeugd- en beschermingsbeleid moet daarom niet alleen gericht zijn op het kind, maar ook op het versterken van ouders.

De Kinderrechtentoets helpt om deze samenhang zichtbaar te maken. Door bij nieuw beleid expliciet te kijken naar de effecten op kinderen én hun ouders, ontstaat een breder en realistischer beeld. Zo kunnen we bijvoorbeeld voorkomen dat maatregelen die bedoeld zijn om problemen op te lossen, juist extra druk leggen op gezinnen. Een ander belangrijk aspect is de stem van het kind zelf. Door hun perspectief serieus te nemen, kan beleid beter aansluiten bij de werkelijkheid.



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. De Veteranenombudsman komt op voor de belangen van veteranen en hun relaties en helpt overheden hun dienstverlening verbeteren.

Wat doet de Veteranenombudsman?

De Veteranenombudsman helpt veteranen, militaire oorlogs- en dienstslachtoffers en hun relaties als het misgaat tussen hen en de overheid. 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.

Volgens het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) telde Nederland in 2025 ruim 100.000 veteranen. Wij behandelen klachten, signalen en vragen van veteranen over bijvoorbeeld het ministerie van Defensie, het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP), het NLVi of een gemeente. Maar ook familie, vrienden en kennissen van veteranen nemen

contact met ons op. 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. Het thuisfront speelt een cruciale rol vóór, tijdens en na militaire inzet.

De relatie met het kabinet en parlement

De Veteranenombudsman had in 2025 regelmatig contact met het kabinet en het parlement. We pleitten daarbij voor de belangen en behoeften van veteranen, (voormalig) militairen en hun relaties. Zo vroegen we in 2025 aandacht voor een toekomstbestendig veteranen- en militairenbeleid, waarbij de nieuwe realiteit om nieuwe kaders vraagt.

“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

De Veteranenombudsman doet ook zelf onderzoek. In 2025 stelden we voor de tweede keer de lange behandelingsduur van letselschadeclaims aan de orde. Verder adviseren we 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. We spreken daarvoor regelmatig met veteranen, veteranenorganisaties, het ministerie van Defensie, politici en bestuurders.

De Veteranenombudsman is ook een vraagbaak voor ambtenaren, medewerkers van uitvoeringsorganisaties, intermediairs en andere professionals, zodat zij veteranen met een hulpvraag beter kunnen helpen.

Feiten en cijfers

In 2025 kregen we 279 verzoeken van veteranen, (voormalig) militairen en relaties. Dat is ongeveer gelijk aan het aantal ontvangen verzoeken in 2024 (277). Van relaties van veteranen kregen we 27 verzoeken in 2025. Een groot deel van het totaal ontvangen verzoeken loste de Veteranenombudsman op met een interventie. 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. 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 klachtonderdelen.

Wie schakelen hulp in van de Veteranenombudsman?

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.

Ontvangen verzoeken

Waar gingen verzoeken vaak over?



Ontwikkelingen in 2025

De geopolitieke context is enorm veranderd in de afgelopen tien jaar. De wereld is een ingewikkeld schaakspel, waarbij landen proberen de beste posities te verkrijgen en hun invloed uit te breiden. Missies zijn complexer geworden, oorlogsvoering digitaliseert en de maatschappelijke betrokkenheid bij het ministerie van Defensie groeit. Nationale veiligheid wordt niet alleen maar beschermd in klassieke gevechtsoperaties, maar ook via training, afschrikking, surveillance en digitale en hybride inzet. Hierdoor vervaagt de grens tussen veteraan en niet-veteraan. Dat vraagt om een andere manier van kijken naar de zorg, erkenning en waardering van militairen en veteranen.

In juni 2025 pleitten we in de *position paper* **De veteraan van de toekomst** voor veteranenbeleid dat toekomstbestendig is. Niet de juridische status, maar de ervaren belasting en risico's zouden leidend moeten zijn voor zorg, erkenning en waardering. Door opnieuw te kijken naar hoe we veteranen en militairen waarderen, kunnen we bijdragen aan motivatie, verbinding en het behoud van personeel. De minister heeft naar aanleiding hiervan toegezegd te werken aan een nieuw, transparant afwegingskader voor de veteranenstatus.

Niet genoeg gezien en begrepen

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. In 2023 onderzochten we waar veteranen behoefte aan hebben. Uit het rapport **Gemeente, ken uw veteraan!** bleek dat veel veteranen zich niet genoeg gezien en begrepen voelen door hun gemeente. Onze aanbevelingen stonden ook in dit rapport.

Sindsdien hebben onder andere het NLVi en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) ingezet op het versterken van de rol van gemeenten in de uitvoering van de Veteranenwet en het vergroten van kennis en bewustwording. Dat de aanbevelingen echt worden opgepakt, blijkt ook uit een groeiend aantal lokale initiatieven. Zo stelde de gemeente Zutphen dit jaar 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.

Relaties en kinderen van veteranen

Eind 2024 publiceerden we het rapport **Erken mijn zorgen** 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. Naar aanleiding hiervan ging de overheid aan de slag met onze aanbevelingen met onder andere een werkgroep. Samen met de Kinderombudsman zijn we ook een onderzoek begonnen naar de invloed van uitzendingen op kinderen van veteranen. Het onderzoeksrapport verwachten we in 2026 te publiceren.

Veteranenzorg in detentie

De Veteranenombudsman vroeg al in 2021 aandacht voor veteranen in detentie met het rapport **Toegang tot veteranenzorg achter slot en grendel**. Hieruit 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. We deden daarom drie aanbevelingen. Sindsdien is onder andere 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. Deze ontwikkelingen zijn bemoedigend, maar nog niet het eindpunt. Concrete afspraken zijn nodig.

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. 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 Veteranenombudsman heeft daarom daarna gesprekken gevoerd met andere veteranen en verschillende organisaties die betrokken waren bij deze terugkeerreizen en aanbevelingen gedaan.

Niet urgent genoeg?

Pieter* 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.

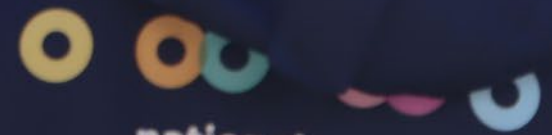
Pieter zoekt hulp bij verschillende organisaties, maar daar krijgt hij te horen dat zijn situatie nog niet urgent genoeg is. Op papier heeft hij vermogen en lijkt hij zelfredzaam. Al voelt dat voor Pieter totaal niet zo. Het gaat al langere tijd niet goed met hem en de kinderen. En hoe dichterbij de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

* Niet zijn echte naam

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.





**nationale
ombudsman**
als het misgaat tussen
u en de overheid

De Ombudsagenda

Als ombudsmannen doen we, naast het behandelen van klachten, ook onderzoek uit eigen beweging als er bijvoorbeeld opvallend veel klachten over een bepaald onderwerp binnenkomen. Ook kunnen specifieke signalen uit de media of van maatschappelijke organisaties reden zijn voor eigen onderzoek. Op onze Ombudsagenda staan onderwerpen waaraan de ombudsmannen uit eigen beweging aandacht geven.

In 2025 ging het om: fundamentele rechten, armoede, participatie en invloed, toegang tot voorzieningen en leefbaarheid.

We presenteren de in 2025 door de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman gepubliceerde onderzoeken en brieven op deze thema's. Ook gaan we in op de voortgang bij onderzoeken die we al eerder zijn gestart en die nog steeds actueel zijn.



Fundamentele rechten



Armoede



Participatie en invloed



Toegang tot voorzieningen



Leefbaarheid

Fundamentele rechten



Voorbeelden

Kinderrechten in de asielopvang

Onderbroken onderwijs, gebrekkige hygiëne, onveiligheid en locaties die niet geschikt zijn voor kinderen om in te wonen – al jaren ontvangt de Kinderombudsman daar signalen over. In 2023 brachten de Nationale ombudsman en Kinderombudsman over de crisisnoodopvang het rapport *De crisis voorbij uit*. Twee jaar later was de situatie nog onvoldoende verbeterd en schreef de Kinderombudsman een brief aan de Tweede Kamercommissie voor Asiel en Migratie. Daarin roept zij op tot het snel nemen van maatregelen. Er was in 2025 voor kinderen in asielopvang wel meer aandacht, maar grote verbeteringen bleven uit.

Dak- en thuisloosheid volwassenen en kinderen

Het aantal dak- of thuisloze volwassenen en kinderen stijgt elk jaar. De Nationale ombudsman en Kinderombudsman vroegen in 2019 en in 2024 al aandacht voor dit urgente probleem. In 2025 deden we een nadere verkenning. Op basis hiervan concludeerden we dat we in 2026 verdere stappen gaan zetten op dit onderwerp.

Functioneren van de rechtsstaat

Het is belangrijk dat de overheid wetten beter bekijkt en zorgvuldig uitvoert. Nieuwe wetten moeten vooraf beter worden getoetst om fouten te voorkomen. Zoals bijvoorbeeld in de toeslagenaffaire. De Eerste Kamer speelt hierin een belangrijke rol. Zo herstel je het vertrouwen van burgers en versterk je de rechtsstaat. Dat schreef de Nationale ombudsman in een schriftelijke bijdrage ter voorbereiding op het debat over de Staat van de Rechtsstaat in juni 2025.

Grote zorgen over nieuwe asielmaatregelen

De Nationale ombudsman en 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.

Opvanglocaties voor Oekraïners

Gebrek aan privacy, tekortschietende faciliteiten, slechte behandeling en gedwongen verhuizingen naar andere opvangplekken – in 2025 kwamen er

110 klachten van Oekraïners over de asielopvang uit zeventig gemeenten. De Nationale ombudsman stuurde hierover in april 2025 een brief aan gemeenten, verantwoordelijk voor de opvang. En deed dat in december samen met de Kinderombudsman opnieuw met een brief aan de minister van Asiel en Migratie en gemeenten.

Toezicht en inzageproces van CTER-registratie

Mensen komen zonder dat ze het weten in het Contraterrorisme, Extremisme en Radicalisering-register (CTER) terecht. Dat zet hun recht op privacy onder druk. Ze weten dan ook niet met welke instanties en landen informatie over hen wordt gedeeld. Daardoor kunnen ze – in het buitenland, bijvoorbeeld – onverwacht in de problemen komen. In november 2024 publiceerde de Nationale ombudsman hierover het onderzoek *Blind vertrouwen?* Daarin noemt hij het CTER-registratieproces een black box. In 2025 ging de ombudsman hierover in gesprek met betrokken partijen en schreef hij aan de Tweede Kamer om hiervoor nogmaals aandacht te vragen. Toegezegde verbeteringen hebben nog niet plaatsgevonden.



Uit de praktijk

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. Daaruit 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. De politie weigert de klacht van de man te behandelen.

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. In zijn **rapport** concludeert de

ombudsman dat de klacht gegrond is. De gang van zaken geeft de indruk dat de politie vooral zoekt 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. 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 deze niet voldoen aan de wettelijke eisen.

Uit de praktijk

Opgroeien in onzekerheid, rapport

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.

Uit de resultaten blijkt dat er voor kinderen in armoede weinig is veranderd. Door de jaren heen geven deze kinderen hun leven en de kwaliteit ervan een lager rapportcijfer dan leeftijdsgenoten bij wie er thuis genoeg geld is. Bij kinderen die hun leven een rapportcijfer 5 of lager geven, komen hun welzijn en toekomstkansen serieus in gevaar. De kinderrechten staan bij deze groep ernstig onder druk.

De Kinderombudsman concludeert dat het huidige armoedebeleid tekortschiet. Zij roept de overheid en gemeenten daarom op om specifiek op kinderen gericht integraal armoedebeleid op te stellen aan de hand van de veertien omgevingsvoorwaarden. Ook roept ze 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 (wanneer nodig) financieel in de opvoeding te ondersteunen.



Armoede



Armoede en schulden hebben grote gevolgen voor de levens van mensen. De Nationale ombudsman zag in 2025 weer meer mensen in problematische schuldensituaties terechtkomen. Die bestaansonzekerheid treft steeds vaker ook werkenden. 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. In 2025 wezen we overheden op een onbehoorlijke manier van invorderen. We uitten onze zorgen over het gebrek aan structureel geld om verdere schulden voor mensen te helpen voorkomen. Tegelijk zien we dat overheidsorganisaties hun dienstverlening verbeteren om op die manier armoede tegen te gaan. De ombudsman ziet graag een meer proactieve overheid, die burgers beter informeert

en hen – als het kan automatisch – direct toekent waar ze recht op hebben.

Kinderen in armoede zien hun toekomst somber in. In Nederland leeft volgens het CBS één op de 28 kinderen in armoede. Gemiddeld één kind per schoolklas kan niet meedoen aan schooluitjes of sport en maakt zich zorgen over de (geld)stress thuis. Deze kinderen beginnen hun leven met een achterstand. Hun ontwikkeling staat onder grote druk door voortdurende stress, te weinig aandacht thuis en gebrek aan kansen.

Voorbeelden

Schulden en boetes innen door CJIB

De Nationale ombudsman benadrukte in een **brief** aan de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid nogmaals dat de overheid meer moet doen bij het innen van schulden en boetes om verdere schulden te voorkomen. De overheid moet maatwerk leveren waar mogelijk en nodig. Per medio 2026 gaat het CJIB kosteloze betalingsherinneringen

sturen. Medio 2025 is het CJIB begonnen met het kwijschelden van verhogingen in onredelijke en hardvochtige situaties.

Hersteloperatie Toeslagen verbeteren

De Hersteloperatie Toeslagen liep in 2025 nog steeds niets goed. Daarom deed de Nationale ombudsman in een gezamenlijke **notitie** zes aanbevelingen met bijbehorende acties, om beter

aan te sluiten op het perspectief en de behoeften van ouders: - zorg 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, - monitor de hersteloperatie vanuit het perspectief van ouders. De staatssecretaris van Financiën gaf aan op veel punten aan de slag te gaan met de aanbevelingen.

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.

Voorbeeld

Rapport Tien jaar ombudsman, tien jaar decentralisaties, tien jaar minder vertrouwen

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 opiniestuk [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.

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

Gemeente Tubbergen behandelt klachten van inwoners over komst azc niet behoorlijk

Stichting Blauw klaagt bij de Nationale ombudsman over hoe de gemeente Tubbergen klachten van inwoners over de komst van een azc in Albergen behandelt. De gemeente laat zich tijdens klachtbehandelingen vertegenwoordigen door advocaten, die eerder ook betrokken waren bij het azc-dossier. Zo kan het gebeuren dat een inwoner met een klacht tijdens een hoorzitting 'tegenover' vier advocaten zit. Bewoners voelen zich hierdoor niet gehoord. Verder klaagt Blauw over de lange behandelduur van de klachten.

Medewerkers van de ombudsman gaan in gesprek met stichting, gemeente en burgemeester. De gemeente erkent dat klachtbehandelingen te lang duren. De ombudsman toetst het gedrag van de

gemeente aan de vereisten 'luisteren naar de burger' en 'voortvarendheid'. Conclusie: de gemeente heeft niet behoorlijk gehandeld. Er is niet genoeg geluisterd naar de burger en de maximale termijn voor een klachtafhandeling werd ruimschoots overschreden. De ombudsman concludeert in zijn **rapport** dat de klachten van de stichting gegrond zijn. 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 en dat het vertrouwen voor de toekomst hersteld moet worden. De gemeente wil dit doen door beter te luisteren, transparant te zijn en samen te werken aan oplossingen.



Uit de praktijk

Passende zorg na je achttiende

Marie* is 17 en wordt over een paar weken 18. 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 18 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.

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 Marie 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.

* Niet haar echte naam

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 en vinden het lastig om voorzieningen en hulp aan te vragen. Dat geldt vooral voor wie meer en langlopende voorzieningen nodig heeft. Dan krijgen mensen te maken met verschillende loketten, digitale systemen, wetten en regels, en ervaren zij dat ze van het ene naar het andere loket worden gestuurd. Een lichtpunt in 2025 was de benoeming van een ambassadeur die moet opkomen voor de belangen van Q-koorts-patiënten.

Voorbeelden

Thema Digitalisering krijgt prioriteit

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 meer grip krijgen op deze thematiek en stelde daarom halverwege 2025 onderzoek binnen de eigen organisatie in naar welke rol digitalisering speelt in de klachten, en hoe klachtbehandelaars hiermee kunnen omgaan. Ook wordt onderzocht hoe op het terrein van beleid en media digitalisering een rol speelt. En vervolgens hoe de Nationale ombudsman hierop vanuit zijn missie, visie en mandaat kan inspelen.

Q-koortsambassadeur ingesteld

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

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 beste 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.

Leefbaarheid



Voorbeelden

Na de gaswinning in Groningen en Noord-Drenthe

Inwoners van Groningen en Noord-Drenthe die zijn getroffen door de gevolgen van 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.

Daarom werken medewerkers van de Nationale ombudsman vanuit Groningen voor bewoners van het aardbevingsgebied, en dragen zij bij aan bewonersoverleggen en informatiemarkten in het aardbevingsgebied. Ook hebben onze medewerkers contact met dorpsoverleggen en klankbordgroepen.

Veranderingen in de omgeving waar burgers wonen, werken en leven, hebben impact op hun dagelijks leven. Vaak speelt de overheid in die veranderingen een grote rol. Het is belangrijk dat de overheid hierbij het belang van burgers vooropstelt. Wat mag de burger van de overheid verwachten? En wat doet de overheid als het niet goed gaat? De Nationale ombudsman hield zich bezig met de gevolgen van gaswinning in Noord-Nederland, sprak met waterschappen over behoorlijke schadeafhandeling bij dijkversterkingsprojecten, keek naar schadeafhandeling rondom het kanaal Almelo-De Haandrik en luidde de noodklok over de gezondheid van omwonenden van de vuilstort bij Lagun op Bonaire.

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

De Nationale ombudsman sprak verschillende keren over de problemen met bewoners, en met organisaties die werken voor getroffen bewoners en ondernemers. Zo willen we signalen op tijd herkennen en onder de aandacht brengen bij de (eind-)verantwoordelijke voor de uitvoering.

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.

Eind 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.



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 in zijn **rapport** 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.



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 terecht kunnen. Zij hoeven niet eerst te klagen bij het openbaar lichaam zelf. Onze medewerkers bezoeken de eilanden twee tot drie keer per jaar. Daar houden zij spreekuren, waar 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.

Urgent is de situatie rond de vuilstort bij Lagun (de landfill) op Bonaire. De rook, stank en voortdurende onzekerheid drukken zwaar op omwonenden en medewerkers van afvalverwerker Selibon. Volgens de Nationale ombudsman is de situatie dermate ernstig dat onmiddellijk overheidshandelen nodig is. De vuilstort moet per direct stoppen en er is een hersteloperatie nodig.

Uit de praktijk

Genoeg geweest: er moet nu een einde komen aan de vuilstort bij Lagun 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, stank en voortdurende onzekerheid drukken zwaar op omwonenden en de medewerkers van Selibon die op de landfill werken. Diezelfde maand 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 werd de ombudsman aangehaald en werd een motie aangenomen waarin de regering werd gevraagd om in overleg met het eilandbestuur zo snel mogelijk de landfill te sluiten en te zorgen dat er een hersteloperatie komt.

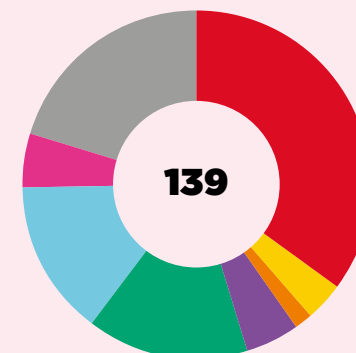
De landfill is nog altijd zonder vergunning in gebruik. Er zijn regelmatig branden en er zijn schadelijke stoffen gevonden in lucht, bodem en zee. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) noemt de situatie urgent en zorgwekkend; het Rijksinstituut

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.

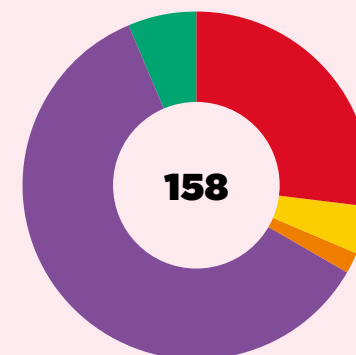
Naast het onmiddellijk staken van de vuilstort is een hersteloperatie nodig. Gericht op wat omwonenden van de landfill nu nodig hebben: erkenning van hun zorgen, zicht op gezondheid en een leefomgeving waarin zij hun kinderen veilig kunnen laten opgroeien. Er moet hierbij ook aandacht zijn voor voormalige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

Ontvangen verzoeken



● Openbaar Lichaam Bonaire	49
● Openbaar Lichaam St Eustatius	5
● Openbaar Lichaam Saba	2
● KPCN	7
● ZJCN	21
● Rijksdienst Caribisch Nederland	20
● Belastingdienst	7
● Overig	28

Behandeld



● Oplossing door interventie	43
● Onderzoek, waarvan met rapport	7
● Tussentijds opgelost of beëindigd	3
● Informatie of doorverwijzing	95
● Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	10

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.

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. In 2025 bracht het ENOC ook een **verklaring** uit over de situatie van kinderen in Gaza.

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

Voorbeelden

Europese afdeling International Ombudsman Institute

De Nationale ombudsman is ook 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.

Samenwerking met 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. In 2026 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 Nationale ombudsman werkt al meer dan

tien jaar met de Indonesiërs samen. Het gesprek ging vooral over het mandaat van de ombudsman: hoe ga je er als organisatie mee om als je mandaat wordt uitgebreid met aanvullende taken, zodat overheden aan (internationale) verplichtingen kunnen voldoen.

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.

Poldershop Europees Asiel- en Migratiepact

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

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 waren aanwezig, evenals de Europese ombudsman.

In de poldershop bespraken we welke delen van het Migratiepact het meest relevant zijn voor het werk van ombudsinstellingen. De deelnemers zoomden in op vijf thema's: 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.

Onze organisatie en onze mensen

Hoe steekt onze organisatie in elkaar? Hoe gaan we om met klachten óver de ombudsmannen? En hoe ervaren de medewerkers van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman hun werk?

Feiten en cijfers

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

Opbouw personeel

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.

Omgang met klachten

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 medewerker 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 behandelingsduur van dossiers. Deze klachten werden voor een groot deel veroorzaakt door de wachttijden voor klachten.

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](https://www.nationaleombudsman.nl).

Het gemiddelde ziekteverzuim over 2025 kwam uit op 5,2 procent. In 2024 was dat 6,2 procent.

“Ik zie mijn werk als een laatste station om een pragmatische brug te slaan tussen overheid en burger. Juist zoeken naar wat kan, geeft mij energie.”



Smahane Karroumi

senior juridisch adviseur

Smahane werkt als senior juridisch adviseur bij de Nationale ombudsman. Ze ondersteunt collega's op verschillende rechtsgebieden en denkt mee bij juridische vragen.

“Soms kom je op een punt waarop het vastloopt”, vertelt ze. “Dan kijk je samen: wat kan er wel?” Juist daar pakt zij haar rol. Ze brengt regels en praktijk bij elkaar en helpt collega's om tot oplossingen te komen die zorgvuldig zijn en werken.

Daarnaast verzorgt ze samen met haar directe collega trainingen en on-boardings. Zo zorgt ze dat collega's weten waar de ruimte zit en hoe ze die kunnen benutten. Op die manier helpt Smahane om afwegingen helder te maken en vormt ze die pragmatische brug in de praktijk.

“Het mooiste van mijn werk is dat je er echt kunt zijn voor deze groep mensen. Dat iemand zich gehoord voelt en merkt: ik sta er niet alleen voor.”



Hans Lankhuijzen

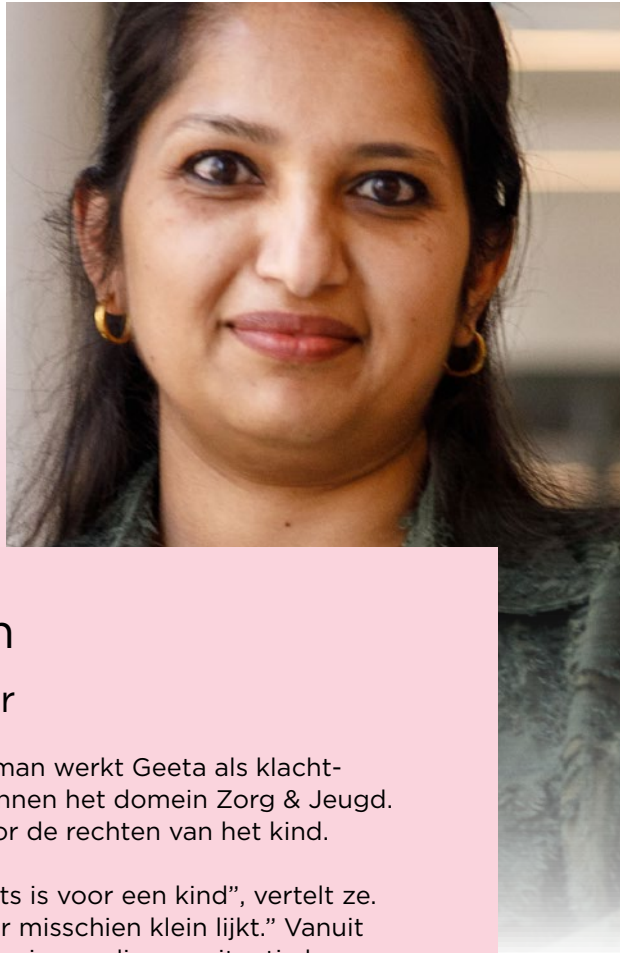
klachtonderzoeker

Hans behandelt verzoeken van veteranen en Defensie bij de Nationale ombudsman. Hij werkt in een klein team en heeft veel contact met mensen voor wie het niet altijd vanzelfsprekend is om hulp te zoeken.

“Als iemand niet naar ons kan komen, gaan wij naar hem toe,” legt hij uit. Luisteren staat daarbij centraal. Ook als een verzoek niet direct opgelost kan worden, helpt het dat iemand zijn verhaal kwijt kan en serieus wordt genomen.

Een zaak die hem is bijgebleven, is toen Defensie na herhaaldelijk aandringen van onze kant het Militair Invaliditeitspensioen (MIP) heeft verhoogd, omdat dat jarenlang niet was geïndexeerd. Zo kan je echt wat betekenen voor de veteranen en de militaire oorlogs- en dienstslandoffers.

“Voor een kind is het nooit ‘maar een zaak’. Wat voor ons klein lijkt, kan voor een kind alles zijn, of je mee mag, afscheid kunt nemen of weer verder kunt.”



Geeta Harnam

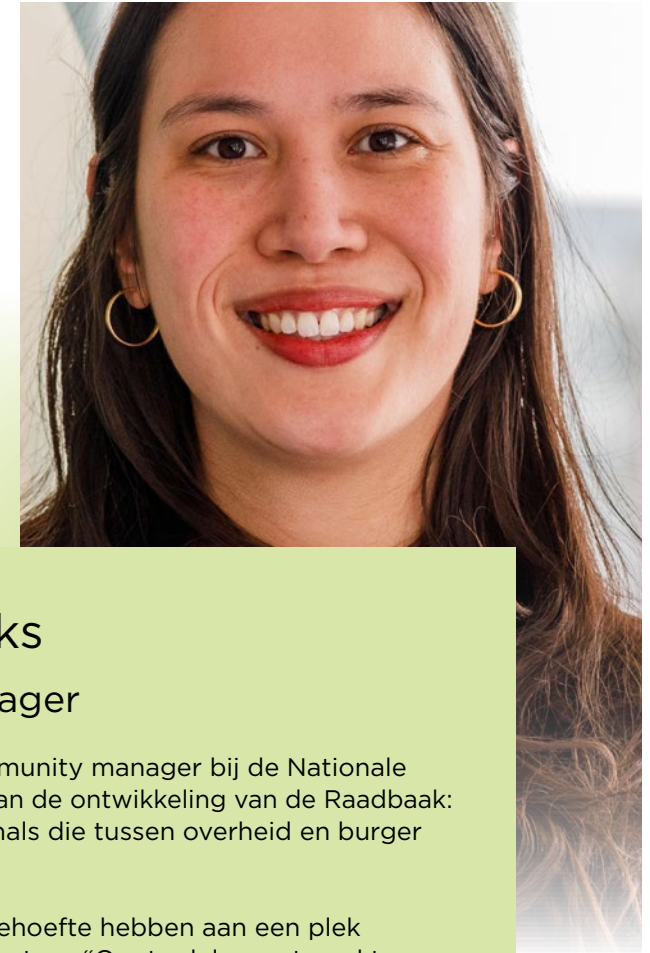
klachtonderzoeker

Binnen de Kinderombudsman werkt Geeta als klachtonderzoeker aan zaken binnen het domein Zorg & Jeugd. Ze zet zich elke dag in voor de rechten van het kind.

“Je ziet soms hoe groot iets is voor een kind”, vertelt ze. “Terwijl het voor een ander misschien klein lijkt.” Vanuit die blik zoekt ze naar oplossingen die een situatie kunnen veranderen.

Op de vraag welke zaak haar is bijgebleven, antwoordt ze met een glimlach: “Welke van de zoveel.” Zo zorgde ze er na overleg voor dat een kind, dat eerst niet mee mocht, toch mee kon op schoolreisje. Ook hielp ze een ziek kind om afscheid te nemen van opa en oma uit het buitenland. Met advies en kleine stappen helpt ze kinderen en gezinnen om weer verder te kunnen.

“Wat ik mooi vind, is dat professionals die tussen overheid en burger staan, samenkomen om kennis en ervaringen te delen. Zo bouwen we samen aan betere dienstverlening voor de burger.”



Lys-Anne Sirks

community manager

Lys-Anne werkt als community manager bij de Nationale ombudsman. Ze werkt aan de ontwikkeling van de Raadbaak: een plek voor professionals die tussen overheid en burger staan.

“Je merkt dat mensen behoefte hebben aan een plek om samen te komen”, zegt ze. “Om te delen wat werkt, maar ook wat niet werkt.” Vanuit die behoefte brengt ze professionals bij elkaar en stimuleert ze het uitwisselen van kennis en ervaringen.

Lys-Anne zorgt dat er ruimte is om praktijkvoorbeelden en inzichten te delen. Zo ontstaat een plek waar professionals van elkaar leren en die kennis gebruiken om de dienstverlening aan burgers verder te verbeteren.

“Ik vind het belangrijk dat mensen snel begrijpen wat de ombudsman doet. Als iemand daardoor de juiste hulp vindt, ook al is mijn bijdrage klein, dan betekent dat veel voor mij.”



Remy Libbenga

senior contentspecialist

Remy werkt als contentspecialist bij de Nationale ombudsman. Hij maakt content die laat zien wat de ombudsman doet en waarom. Samen met zijn collega Charlotte, beheert hij de social mediakanalen, schrijft hij artikelen en zorgt hij dat informatie op verschillende platforms goed vindbaar en begrijpelijk is.

“Je wilt dat mensen meteen snappen waar het over gaat”, legt hij uit. “Zodat ze weten wat de ombudsman voor hen kan betekenen.” Daarom maakt hij content die lastige onderwerpen duidelijk maakt en mensen aanspreekt.

Hij schrijft artikelen met een kop en een staart, zodat het voor iedereen te volgen is. Daarbij laat hij zien wat de ombudsman doet en waarom dat belangrijk is voor de burger. “Als mensen de content zien, weten ze ons ook beter te vinden”, zegt hij. Zo draagt hij met zijn werk bij aan de zichtbaarheid van de ombudsman.



Contact

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Kinderombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
kinderombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl/veteranenombudsman





**nationale
ombudsman**



**kinder
ombudsman**



**veteranen
ombudsman**