



Zet de burger centraal

Jaarverslag 2024

Nr. 2

JAARVERSLAG VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN, DE
KINDEROMBUDSMAN EN DE VETERANENOMBUDSMAN

INHOUDSOPGAVE

Leeswijzer	6
Terugblik	7
1. Het werk van de Nationale ombudsman	8
1.1. Missie en visie	8
1.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burgers en overheid	8
1.3. Belangrijke onderwerpen in 2024	13
1.4. Behoorlijkheid	15
1.5. Raadbaak en aandacht voor professionals	17
1.6. Lokale ombudsman	18
1.7. Ombudsagenda	19
1.8. Caribisch Nederland	37
1.9. Internationale activiteiten	40
2. Het werk van de Kinderombudsman	43
2.1. Missie en visie	43
2.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burger en overheid	43
2.3. Belangrijke onderwerpen in 2024	47
2.4. Ombudsagenda	51
2.5. Caribisch Nederland	57
2.6. Internationale activiteiten	57
3. Het werk van de Veteranenombudsman	59
3.1. Missie en visie	59
3.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burger en overheid	59
3.3. Belangrijke onderwerpen in 2024	61
3.4. Ombudsagenda	64
3.5. Internationale activiteiten	66

4.	Onze mensen	67
4.1.	Personeelsbestand	67
4.2.	Klachten over de organisatie	68
4.3.	Vertrouwenspersoon	68
4.4.	Ziekteverzuim en vitaliteit	69
4.5.	Medewerkers naar buiten	69
4.6.	Nevenfuncties ambtsdragers	69

Voorwoord jaarverslag 2024

Lotte's man is veteraan en lijdt aan een posttraumatische stressstoornis (PTSS) door zijn ervaringen als militair. Hij heeft intensieve zorg nodig. Lotte zet haar eigen leven jarenlang op pauze om die zorg te geven. Pas wanneer ze een hulphond voor haar man regelt, krijgt ze ruimte om zelf weer aan het werk te gaan. Maar de zorg blijft zwaar. Wanneer Lotte hulp vraagt aan de overheid, krijgt ze niet de steun die ze nodig heeft. Er blijkt wel ondersteuning voor haar man te zijn geregeld, maar niet voor haar. Ze voelt zich niet gezien en gehoord door de overheid. Ondanks de belofte van diezelfde overheid om militairen en hun gezin te ondersteunen als zij dit nodig hebben. Uiteindelijk eist de aanhoudende stress zijn tol: het huwelijk loopt stuk en Lotte ontwikkelt, als gevolg van de jarenlange overbelasting, zelf PTSS.

De rechtsstaat beschermt zichzelf niet

Een overheid die er echt voor haar burgers is, maakt haalbare en uitvoerbare plannen. Kabinetsplannen horen nooit te leiden tot onrealistische of onrechtmatige plannen waarbij anderen de schuld krijgen als het misgaat. Denk aan de ambitieuze plannen voor betere toegankelijkheid van dienstverlening, zonder dat er een duidelijk plan is voor de benodigde structurele investeringen in gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Of aan de toezegging van ruimhartig herstel in het toeslagenschandaal, terwijl toeslagenouders nu 78 weken moeten wachten op een reactie op hun bezwaar. Het daadwerkelijk helpen van mensen lijkt in het politieke debat niet voorop te staan. Wetsvoorstellen, moties en amendementen zijn vaak meer gericht op de Bühne dan op de burger. Als ombudsmannen zijn we kritisch: onrealistische beloftes creëren wantrouwen en ondermijnen het vertrouwen in de overheid, juist bij de mensen voor wie de plannen bedoeld zijn.

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

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

Wat mag een burger wél verwachten?

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

Het recht op gelijke behandeling is een van de fundamentele pijlers waar de rechtsstaat op rust en is niet voor niets het allereerste artikel van de Grondwet. Dat betekent meer dan het toepassen van dezelfde regels voor iedereen: het vraagt ook om bescherming van rechten wanneer die onder druk komen te staan. Fundamentele rechten, zoals het recht om te demonstreren, gelden voor iedereen. En vooral voor wie het ergens niet

mee eens is. Dit recht staat onder druk als minderheidsgroepen worden belemmerd in het uiten van hun mening. Een behoorlijke overheid hoort het uitoefenen van dit recht te faciliteren, niet in te perken.

De overheid zal nooit foutloos zijn. Maar daar waar het misgaat, mag je als burger verwachten dat de overheid dit erkent en herstelt. In 2024 zagen we dienstverleners zich inspannen om gemaakte fouten recht te zetten. Een goed voorbeeld is de hersteloperatie van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), die in het verleden een algoritme gebruikte dat studenten indirect discrimineerde bij de controle op de uitwonendenbeurs. DUO bood excuses aan en werkte aan financiële compensatie voor de getroffen studenten. Daarbij spraken medewerkers met studenten zelf, om te horen waar behoefte aan is. Het kan dus wél: burgers op een waardige en behoorlijke manier behandelen. Het verwezenlijken van je rechten is niet iets dat je als burger eerst moet verdienen. Of pas krijgt als het is fout gegaan, zoals bij het toeslagenschandaal of bij opgelopen schade na gaswinning in Groningen. Je mag van een overheid verwachten dat zij iedereen altijd behoorlijk behandelt. Ook zonder dat er sprake hoeft te zijn van (ere)schuld.

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

De burger centraal

Een overheid die er voor iedereen is, zet burgers centraal in haar plannen. In 2024 gaven we al aan: burgerperspectief is een manier van doen. Als de belangen van de burger, het kind of de veteraan niet centraal staan in beleid of wetgeving, heeft dat grote gevolgen. Bijvoorbeeld voor leerlingen met een beperking die gebruikmaken van leerlingenvervoer. Zij worden vaak te laat, te vroeg of helemaal niet opgehaald, waardoor ze hun les missen of te laat op school aankomen. Vaak overprikkeld. Dit gebeurt omdat praktische en financiële overwegingen zwaarder wegen dan het belang van het kind. In 2024 riep de Kinderombudsman de minister op om leerlingenvervoer als zorg te zien en daarmee het individuele belang van het kind centraal te stellen. En op die manier rekening te houden met de gevolgen van besluitvorming en hierover in gesprek te gaan met het kind.

Ook in de dienstverlening van de overheid staat de burger nog steeds onvoldoende centraal. Dit zien we bijvoorbeeld terug in hoe gemeenten hun agressieprotocollen toepassen in contact met burgers. Na een emotioneel of moeilijk gesprek met een ambtenaar krijgen inwoners soms direct een waarschuwing of zelfs een contactverbod. Zonder dat eerst geprobeerd wordt te begrijpen waar het gedrag vandaan komt. Is het agressie, of een uiting van wanhoop? Wat speelt er in de privésituatie waardoor iemand zo reageert? In 2024 riep de ombudsman gemeenten op om in gesprek te blijven: vraag wat er aan de hand is, in plaats van het contact te verbreken en de burger letterlijk weg te duwen.

Doen wat je belooft

Lotte's verhaal laat zien wat er gebeurt als de overheid niet doet wat ze belooft. Juist de meest kwetsbaren krijgen niet de bescherming, erkenning en ondersteuning die zij in een rechtsstaat mogen verwachten. 2024 bleek daarop geen uitzondering. We zagen een overheid die signalen, adviezen en rechten negeert en daarmee groepen burgers buiten spel zet. Burgers klopten het afgelopen jaar 25.000 keer bij ons aan omdat zij vastliepen of vonden dat de overheid hen niet behoorlijk had behandeld. Als ombudsmannen boden we hulp waar dat kon en daagden we overheden uit hun dienstverlening te verbeteren. In gesprekken met gemeenten, publieke dienstverleners, Eerste en Tweede Kamerleden en bewindspersonen. En via brieven, onderzoeken, rapporten, interviews en speeches. Waar politieke of media-aandacht verdween, bleven wij onze boodschap en aanbevelingen herhalen. Als ombudsmannen blijven we pleiten voor een overheid die doet wat ze belooft, die burgers, kinderen en veteranen behoorlijk behandelt en hun perspectief vooropstelt. *De burger centraal.*

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman,
Reinier van Zutphen

Kinderombudsman,
Margrite Kalverboer

substituut-ombudsman,
Linda Molenaar

LEESWIJZER

Dit jaarverslag start met een korte terugblik op de boodschap die de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman centraal stelden in hun Jaarverslag 2023: Burgerperspectief: een manier van doen. Hoofdstuk 1 gaat over het werk van de Nationale ombudsman in 2024, met onder andere een toelichting op de werkwijze en ontwikkelingen in 2024 en de feiten en cijfers over de verzoeken (klachten, vragen en signalen) die in 2024 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 2024 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, 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. Vanwege privacyredenen worden de mensen om wie het gaat in deze cases 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

Burgerperspectief: een manier van doen

Onze boodschap in het jaarverslag over 2023 was luid en duidelijk:

«Burgerperspectief: een manier van doen». De overheid heeft nog te vaak een regelreflex en tracht problemen op te lossen met bureaucratische instrumenten als wettelijke kaders, processen en verantwoording. Terwijl bestaande wetten en regels vaak ook al voldoende ruimte bieden voor een betere dienstverlening door de overheid.

Naar aanleiding van het jaarverslag 2023 riepen we de overheid op om veranderingen vooral praktisch vorm en invulling te geven. Want juist in een periode waarin er veel wordt gesproken over het verbeteren van de relatie tussen burgers en de overheid, is het van belang dat burgers die verbeteringen ook daadwerkelijk ervaren. De burger is gebaat bij veranderingen in het gedrag van de overheid en niet in de systemen. De titel van ons jaarverslag over 2015 luidde **«Burgerperspectief: een manier van kijken»**. In het jaarverslag over 2023 stelden wij: het is een manier van doen.

Wij gaven aan dat daarbij patronen doorbroken moesten worden, zodat de situatie voor burgers in de knel merkbaar zou veranderen. Ook merkten we bij bestuurders en professionals al het besef dat het anders moest; tijdens rondetafelgesprekken over onze rapporten, sessies over behoorlijk overheidshandelen en terugkerende gesprekken met bestuurders van allerlei nationale en lokale overheidsorganisaties. Iedereen wil de knop omzetten en dat is hoopvol. Tegelijkertijd zagen we de onmacht om het overheidshandelen in de praktijk te veranderen. Want welke patronen moesten dan doorbroken worden?

We constateerden dat de overheid te weinig handelt vanuit de vraag: wat is een behoorlijke manier van doen? Terwijl het antwoord vaak eenvoudig is: persoonlijk contact en luisteren naar de behoeften van burgers en kinderen en veteranen. Het is een plicht van de overheid om burgers zelf op te zoeken. Om te luisteren. En dan te doen wat nodig is. Wij zagen voldoende voorbeelden die lieten zien dat het wél kan.

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?

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

Reinier van Zutphen – Nationale ombudsman

1.1. Missie en visie

De Nationale ombudsman helpt burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. We ondersteunen hen met het geven van antwoorden en praktische handvatten. En we wijzen burgers de weg naar het juiste loket. Als het nodig is, doen we nader onderzoek. Waar we zien dat de behandeling van burgers beter kan, 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 geborgd is 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 zoveel 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.

Ontvangen verzoeken

In 2024 heeft de Nationale ombudsman in totaal 24.962 verzoeken van burgers ontvangen (20.387 in 2023). Deze verzoeken betreffen zowel klachten en signalen (17.590) als overige contacten, zoals vragen en meldingen (6.461). Sinds 2024 is ook het aantal klachten en vragen per WhatsApp (911) opgeteld bij het totaal aantal ontvangen verzoeken.

Het jaar 2024 liet een aanzienlijke stijging zien in het aantal verzoeken met betrekking tot de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Ook was er een stijging in het aantal klachten over de huurcommissies, de ambassades en consulaten, het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), de politie, gemeenten, de gemeenschappelijke regelingen, de waterschappen en gerechtsdeurwaarders. Ten opzichte van 2023 valt een daling op bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Dienst Toeslagen, de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), het CAK en bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). Achterliggende informatie is te vinden in de cijferbijlage op onze website [nationaleombudsman.nl](https://www.nationaleombudsman.nl).

Behandelde verzoeken

In 2024 heeft de Nationale ombudsman 25.394 verzoeken behandeld.¹ Het aantal behandelde verzoeken verschilt hier van het aantal ontvangen verzoeken, omdat behandeling niet altijd in hetzelfde kalenderjaar wordt afgerond. In het overgrote deel van deze verzoeken (21.988) bood de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor, voorzag hij hen van correcte informatie en verwees hij hen door naar de juiste (overheids)instantie voor verdere hulp. In 1.172 zaken 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 zaken werden afgerond na bemiddeling tussen burger en overheid, zeven zaken na een goed gesprek met medewerkers van de ombudsman.

Ook schreef de ombudsman 652 brieven en 26 rapporten. In deze brieven gaf hij, na beperkt onderzoek, een oordeel over het handelen van de overheid. In de rapporten kwam de ombudsman, na onderzoek, eveneens met een oordeel. Eén rapport, «**Wie is de gebeten hond?**», ging specifiek over Caribisch Nederland. Twee rapporten, «**Besluitvorming bij internationale kinderontvoering**²» en «**Raad voor de Kinderbescherming moet afwijkend eindadvies beter motiveren**», schreef hij samen met de Kinderombudsman.

In 89 zaken werd de behandeling beëindigd tijdens het onderzoek, 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 1.452 zaken is de behandeling beëindigd al vóór de start van het onderzoek, omdat de indiener niet meer reageerde, geen nadere informatie verstrekke of het probleem inmiddels was opgelost.

Een uitgebreide specificatie van de behandelde verzoeken staat, uitgesplitst naar overheidsinstantie, in de cijferbijlage bij het jaarverslag 2024 op [nationaleombudsman.nl](https://www.nationaleombudsman.nl).

Woo- en AVG-verzoeken

In 2024 heeft de Nationale ombudsman in totaal 67 verzoeken ontvangen op grond van de Wet open overheid (Woo-verzoeken). De ombudsman ontvangt verschillende soorten Woo-verzoeken: verzoeken om informatie die de individuele burger betreft en meer algemene informatie. 80 procent van alle aanvragen zijn verzoeken voor het verstrekken van persoonlijke informatie die de individuele burger betreft. Besluiten hierop 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 2024 heeft de ombudsman in totaal 22 AVG-verzoeken ontvangen: veertien inzageverzoeken, zeven verzoeken tot verwijdering van gegevens en een verzoek tot rectificatie in verband met onjuiste persoonsgegevens. Verzoeken tot verwijdering kunnen over het algemeen niet meteen worden uitgevoerd, omdat de ombudsman de gegevens voor een bepaalde termijn moet bewaren op grond van de Archiefwet.

¹ Woo- en AVG-verzoeken niet meegeteld.

² Dit rapport is geregistreerd als rapport van de Kinderombudsman.

Onderzoek uit eigen beweging

Naast het op weg helpen van de burger, zet de ombudsman in op het verbeteren van de dienstverlening door de overheid. Dit doet hij met een breed scala aan activiteiten. Een belangrijk instrument hierbij 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 2024 rondde de ombudsman dertien onderzoeken uit eigen beweging af. Acht hiervan rondde hij af met een openbaar rapport, waarvan twee samen met de Kinderombudsman. Verder is één onderzoek afgerond met een brief aan de betrokken bewindspersoon. En vier van deze onderzoeken werden tussentijds beëindigd, omdat het probleem tijdens het lopende onderzoek door de overheid werd opgelost. In 2024 zijn uit eigen beweging tien nieuwe onderzoeken gestart. Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de onderzoeken uit eigen beweging en de effecten hiervan.

Signaalbrieven

De Nationale ombudsman schreef drie signaalbrieven aan een minister of staatssecretaris om aandacht te vragen voor een bepaald onderwerp. Eén daarvan schreef hij samen met de Kinderombudsman. 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.

Advies en informatie

Naast behandeling van verzoeken, onderzoek uit eigen beweging en signaalbrieven zet de Nationale ombudsman zich ook op andere manieren in om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo hebben we in 2024 41 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. Ook is 54 keer advies uitgebracht aan overheidsinstanties om te helpen hun klachtbehandeling verder te verbeteren. Verder gaf de ombudsman 60 lezingen, interviews en presentaties om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van onze organisatie. Daarnaast legde hij, naast twee 3-daagse provincietours in Overijssel en Noord-Holland, nog zeven werkbezoeken af.

De relatie met het parlement

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

De Nationale ombudsman sprak in 2024 vijf keer met vaste commissies van de Tweede en Eerste Kamer over of naar aanleiding van een van zijn onderzoeken. Zo besprak hij samen met de Kinderombudsman met de Eerste Kamercommissie voor Immigratie & Asiel / JBZ-Raad over het rapport «**De crisis voorbij**» uit 2023 over een menswaardige opvang van asielzoekers vanuit mensen- en kinderrechtelijk perspectief. Verder sprak hij de vaste Tweede Kamercommissie voor Financiën over zijn rapport «**Herstel bieden, een vak apart**» en de vaste Tweede Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) over zijn rapport «**Leven met Q-koorts**». Ook heeft hij met de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) van zowel de Eerste als de Tweede Kamer over zijn rapport «**Hoe eerder, hoe beter**» gesproken.

Verder maakte hij kennis met nieuwe leden van de Tweede en Eerste Kamer en met de nieuwe voorzitter van de Tweede Kamer en zijn griffier. Hiernaast sprak de ombudsman drie keer met de Tweede Kamer over verschillende andere onderwerpen, zoals met de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken over risicoprofilering en handavingsbeleid en met de vaste commissie voor Digitale Zaken over digitale inclusie. Ook had hij, mede namens de Kinderombudsman, een overleg met de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven over het belang van burgersignalen.

In 2024 ontving de Nationale ombudsman negen kabinetsreacties, waarvan acht op een rapport of een brief van de Nationale ombudsman en één op het jaarverslag 2023. Ook werden drie keer Kamervragen gesteld direct naar aanleiding van een rapport of brief van de ombudsman en werd er acht keer in andere Kamervragen naar rapporten of brieven van de ombudsman verwezen. Verder gebeurde het één keer dat een bewindspersoon bij de beantwoording van Kamervragen de ombudsman noemde, terwijl de ombudsman niet in de vragen zelf genoemd werd. Tot slot werden er in 2024 vijf moties ingediend waarin de ombudsman werd aangehaald. Drie hiervan werden direct aangenomen. Eén werd aangehouden en één verworpen.

Onderzoeken en stukken van de ombudsman uit 2024 die het vaakst werden genoemd in de Kamerstukken, waren de rapporten over:

- Vroegsignalering door gemeenten **«Hoe eerder, hoe beter»** (14 Kamerstukken);
- Contraterrorisme, Extremisme en Radicalisering (CTER)-registraties van burgers **«Blind vertrouwen?»** (11 Kamerstukken);
- Gedwongen je huis moeten verlaten in verband met sloop en renovatie projecten) **«Als je je huis moet verlaten»** (8 Kamerstukken);
- Q-koorts **«Leven met Q-koorts»** (7 Kamerstukken);
- Het jaarverslag over 2023, **«Burgerperspectief: een manier van doen»** (10 Kamerstukken).

Ook zagen we onderzoeken uit eerdere jaren terugkomen in de Kamerstukken van 2024, waarvan het rapport **«Herstel bieden, een vak apart»**, over schadeherstel door de overheid opvallend vaak (29 Kamerstukken). Verder was er opnieuw aandacht voor de reflectie **«De eindjes aan elkaar knopen»** over armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland (11). En was er aandacht voor **«Sociale minima in de knel»**, over de ondergrens van sociale zekerheid (9). Tot slot werd de brief van de Nationale ombudsman over de ongewenste effecten van wet- en regelgeving uit 2016 in acht Kamerstukken genoemd.

De relatie met het kabinet, uitvoeringsinstanties 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 en met bestuurders van nationale en lokale overheden over problemen en oplossingsrichtingen die de ombudsman ziet op basis van klachten, signalen en eigen onderzoek.

In 2024 sprak de Nationale ombudsman met diverse (demissionaire) kabinetsleden. Na het aantreden van het kabinet op 2 juli 2024 ontving hij verschillende aangetreden ministers en staatssecretarissen voor een

kennismakingsgesprek. Ook maakte hij kennis met de minister-president. In al deze gesprekken gaf hij een introductie op zijn ambt en werkwijze en stelde hij belangrijke onderwerpen, die burgers raken, aan de orde.

Naast de reguliere gesprekken met de overheid voerde de ombudsman in 2024 onder andere gesprekken met:

- diverse ambtenaren van de Belastingdienst over herstel en vertrouwen;
- burgemeesters, wethouders en raadsleden van gemeenten in Noord-Holland over de betekenis van het rapport «Elke Regio Telt» van de Raad voor de leefomgeving en infrastructuur, de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving en de Raad voor het Openbaar Bestuur;
- de burgemeesters van Westerwolde en Stadskanaal over leefbaarheid;
- de provincie Utrecht over weerbaar bestuur;
- een gedeputeerde uit de provincie Overijssel over kanaal Almelo – De Haandrik;
- het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) over betalingsregelingen;
- de Sociale Verzekeringsbank (SVB) over het hersteltraject Algemene Ouderdomswet (AOW).

De relatie met maatschappelijke organisaties

Tot slot spraken de ombudsman en/of zijn medewerkers geregeld met maatschappelijke (belangen)organisaties, onder andere over de ervaringen van hun achterban of cliëntèle met overheden. In 2024 waren dit onder meer het Leger des Heils, de Katholieke Bond van Ouderen (KBO), de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de Stichting Gelijkwaardig Herstel, Per Saldo, Alzheimer Nederland, de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers, Ondernemend Nederland (ONL), het Verbond van Nederlandse Ondernemingen – Nederlands Christelijk Werkgeversverbond (VNO-NCW), de Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden (LOSR), de Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders (KBvG), Austerlitz Zorgt en Stichting Groninger Dorpen.

Nationale ombudsman online

Onze website en sociale media zijn belangrijke kanalen om in contact te staan en informatie te delen met burgers en professionals. De ombudsman wordt digitaal door veel mensen gevonden.

Hieronder een overzicht van 2024 in cijfers, met tussen haakjes de aantallen in 2023.

- Website nationaleombudsman.nl in 2024:
 - Aantal bezoekers: 628.311 (725.029)
 - Paginaweergaven: 1.759.160 (2.188.686)
- Top 3 best bezochte webpagina's (homepage uitgesloten)
 - Klacht indienen: 86.786 paginaweergaven
 - Mogen wij uw klacht behandelen: 70.391
 - Nieuwsbericht gerechtsdeurwaarders: 57.833
- Webpagina's nationaleombudsman.nl/professionals in 2024:
 - Paginaweergaven: 82.655 (82.647)
- Top 3 best bezochte webpagina's professionals (homepage uitgesloten)
 - Ombudsagenda: 5.866 paginaweergaven
 - Ombudsagenda, thema fundamentele rechten: 972 paginaweergaven

- Ombudsagenda, thema armoede: 945 paginaweergaven
- Volgers van de Nationale ombudsman op sociale media in 2024:
 - LinkedIn: 20.816 (18.199)
 - Facebook: 9.350 (9.179)
 - Instagram: 2.554 (1.631)
 - X: 11.389 (11.889)
 - YouTube: 457 (422)
- Webcare:
 - Interacties³ via Facebook, X, LinkedIn en Instagram: 17.645 (15.993)

1.3. Belangrijke onderwerpen in 2024

Gezamenlijk advies Hoge Colleges van Staat aan formerende partijen

Op 28 maart 2024 brachten de Nationale ombudsman, de Raad van State en de Algemene Rekenkamer een bezoek aan de informateurs en onderhandelaars van het te formeren kabinet. Tijdens dit bezoek wezen deze hoge colleges op het belang van een betrouwbare, lerende en responsieve overheid. Zij gaven aan dat een overheid zich niet alleen betrouwbaar moet tonen, maar ook vertrouwen moet geven. Daar is behalve een ander mensbeeld ook een nieuw overheidsbeeld voor nodig. De overheid moet zich proactief opstellen, heldere afwegingen maken en duidelijke kaders stellen voor waar zij de burger mee van dienst kan zijn en waar juist de inzet van de burger zelf mag worden verwacht. Wanneer de overheid ruimte biedt voor burgerparticipatie, moet zij serieus omgaan met de inbreng die burgers leveren en zich responsief opstellen. Onrealistische verwachtingen en te grote beloftes leiden uiteindelijk tot desillusie en wantrouwen, ook als zij met de beste bedoelingen zijn uitgesproken. Met een nieuw overheidsbeeld, waarin de overheid zich betrouwbaar en responsief toont, vertrouwen geeft en lerend vermogen bezit, kan het vertrouwen van de samenleving op de lange termijn weer worden terugverdiend, aldus de colleges.

Advies over de Wet versterking waarborgfunctie Awb

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft de Nationale ombudsman in 2024 gevraagd om mee te denken over de voorgenomen wijziging van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de zogenoemde Wet versterking waarborgfunctie Awb. Deze wijziging heeft tot doel de overheid te stimuleren om besluiten voor burgers meer begrijpelijk te maken, zich bij de uitvoering van taken meer in de burger te verplaatsen en zich minder formeel op te stellen.

De ombudsman vindt het belangrijk dat er stappen worden gezet om de burger meer centraal te stellen in het bestuursrecht. Op 19 juli 2024 heeft hij per brief zijn reactie aan de minister gestuurd. Hierin benadrukt de ombudsman dat het contact met de overheid voor de burger vaak niet bepaald wordt door wetten, maar door de manier waarop de overheid handelt. En het is belangrijk dat de burger – en wat die nodig heeft – beter tot zijn recht gaat komen in dit handelen. De ombudsman biedt aan om mee te denken over de verdere invulling van het dienstbaarheidsbeginsel dat in het wetsvoorstel wordt voorgesteld. Dit sluit namelijk aan bij de behoorlijkheidsvereisten die de Nationale ombudsman zelf gebruikt. Aan de hand van deze vereisten bekijkt de ombudsman of de overheid zich behoorlijk heeft gedragen of niet. Bijvoorbeeld of de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt.

³ Anders dan klachtbehandeling.

Deelname congres Ombudsman en Rechtsstaat

Op 29 augustus 2024 nam de Nationale ombudsman deel aan het congres Ombudsman & Rechtsstaat bij de Universiteit Leiden. Dit congres werd georganiseerd door de Kirchheinerstichting. Deze stichting heeft als doel het tot stand brengen, bevorderen en behouden van de leerstoel die studie en onderzoek initieert in het vak «Ombudsman, democratie, de rechten van de mens». Tijdens het congres stond de positie van de ombudsman in de rechtsstaat centraal: in hoeverre is de ombudsman wettelijk en praktisch voldoende toegerust om zijn taken effectief uit te voeren? Kan de ombudsman wel, zoals het kabinet wenst, een veiligheidsslot vormen voor burgers die door de uitvoering van wetgeving in zeer schrijnende situaties belanden? In het congres is, met het oog op het recente rapport van de Staatscommissie Rechtsstaat «De gebroken belofte van de rechtsstaat», aandacht besteed aan de positie van de ombudsman in het Nederlandse staatsbestel en zijn verhouding tot de staatsmachten (wetgever, bestuur en rechter) en de andere Hoge Colleges van Staat. Daarnaast zijn meer operationele vraagstukken en knelpunten aan de orde gekomen uit de dagelijkse praktijk van de ombudsman. De Nationale ombudsman verzorgde het slotwoord bij het congres.

Aandacht voor toekomstige generaties

In 2024 dienden Tweede Kamerleden van GroenLinks-PvdA en D66 een amendement in, waarin werd voorgesteld om een ombudsman voor toekomstige generaties in te stellen. Hierop lieten de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman de Tweede Kamer weten dat zij de noodzaak onderschrijven om de belangen en het perspectief van toekomstige generaties beter te betrekken bij het handelen van de overheid. Daarnaast gaven zij aan dat zij toegevoegde waarde zien in het aanstellen van een aanjager en een onafhankelijke vertegenwoordiger van toekomstige generaties in de vorm van een ombudsman. Tot slot stelden zij zich bereid deze taak op zich te nemen. Het amendement werd niet aangenomen. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman blijven aandacht houden voor het effect van overheidsbeleid op huidige en toekomstige generaties.

Bevoegdheid Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman helpt burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. Dat is echter niet altijd mogelijk, omdat de ombudsman alleen bevoegd is om onderzoek te doen naar klachten over «bestuursorganen». Maar het handelen van de overheid gebeurt steeds vaker buiten de structuur van een bestuursorgaan om. Dit kan soms tot discussie leiden, zoals bij het Tijdelijk Noodfonds Energie (TNE). Vanwege de inhoudelijke en financiële verbondenheid met de overheid vond de Nationale ombudsman dat het Tijdelijk Noodfonds Energie in 2024 wel een bestuursorgaan was, waarmee hij zich bevoegd achtte om klachten over dit fonds te behandelen. In andere gevallen is dat niet mogelijk. Bijvoorbeeld als private partijen de uitvoerders zijn. Dit gebeurt veel in het sociaal domein. De ombudsman vindt dat burgers ook dan bij zijn organisatie terecht moeten kunnen. Dit is in lijn met de zogenaamde *Venice Principles*, een set referenties waarin is vastgelegd dat ombudsmannen (overigens in heel Europa) bevoegd moeten zijn om klachten te behandelen over openbare diensten van algemeen belang, ongeacht of de overheid of een particuliere instantie die biedt. In concrete gevallen waar er discussie ontstaat over de bevoegdheid van de Nationale ombudsman wijzen wij de overheid op de *Venice Principles*.

Op verzoek van de Tweede Kamer verkent de minister van BZK sinds eind 2022 of het noodzakelijk is om de bevoegdheden van de ombudsman uit te breiden. In 2024 leverde de ombudsman een bijdrage aan deze verkenning. Ook in het kennismakingsgesprek met de huidige minister van BZK in oktober 2024 vroeg de ombudsman aandacht voor dit onderwerp.

1.4. Behoorlijkheid

Behoorlijkheid is de norm voor de Nationale ombudsman als we oordelen en adviseren over het handelen van de overheid. Bij behoorlijk handelen gaat het erom dat de overheid het perspectief van burgers centraal stelt. De essentie van behoorlijkheid heeft de ombudsman vastgelegd in de Behoorlijkheidswijzer. De hierin opgenomen vereisten gebruiken we om klachten over de overheid te toetsen en om overheden uit te dagen vanuit burgerperspectief te kijken naar hun werk. Het antwoord op de vraag wat behoorlijkheid precies is, is aan verandering onderhevig, net als de relatie tussen burger en overheid. Daarom nam de ombudsman in 2021, zo'n tien jaar na de laatste evaluatie van de Behoorlijkheidswijzer, de invulling van behoorlijkheid wederom onder de loep. In 2022 voerde de ombudsman vervolgens veel gesprekken met de buitenwereld over dit onderwerp. In 2023 richtten we ons op de vertaalslag van de opgedane inzichten naar een actuele invulling van behoorlijkheid. We analyseerden de rode draden in de gesprekken met de buitenwereld om beter zicht te krijgen op wat burgers, overheden en maatschappelijke organisaties zien als de kern van een behoorlijke overheid, wat daarin goed gaat en misgaat en hoe de ombudsman behoorlijkheid effectiever kan inzetten. Deze inzichten vormen de basis voor de nieuwe inkleuring en toepassing van behoorlijkheid voor de komende jaren.

In 2024 werkte de Nationale ombudsman verder aan de nieuwe behoorlijkheidswijzer en aan de toelichting hierop. De nieuwe behoorlijkheidswijzer is – in concept – getest bij professionals van verschillende organisaties die ermee gaan werken. Volgens planning komt de nieuwe behoorlijkheidswijzer uit in 2025.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Gemeente blijft verantwoordelijk voor zorgoverdracht

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

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

De gemeente geeft aan dat zij alles heeft gedaan om te zorgen voor een goede zorgoverdracht, maar dat de verantwoordelijkheid voor de zorg volledig bij de zorgaanbieder ligt. De heer Geurts dient vervolgens zijn klacht in bij de Nationale ombudsman.

De ombudsman vindt dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld richting de heer Geurts. De gemeente houdt ook bij uitbestede taken verantwoordelijkheid en had daarom moeten inzien dat de nieuwe zorgaanbieder de benodigde zorg voor de heer Geurts en andere kwetsbare burgers niet kon bieden. Ook had de gemeente, na ontvangst van zijn klacht, de zorgen van de heer Geurts alsnog moeten onderzoeken.

CAK leert van rapport over onzorgvuldige inning

Mevrouw Van Mil ontvangt individuele begeleiding bij haar dagelijkse bezigheden, vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het CAK int de eigen bijdrage namens de gemeente.

Mevrouw Van Mil klaagt dat het CAK daarbij onzorgvuldig handelt en niet goed reageert op haar klachten. Hierdoor ontstaan achterstanden en komt ze in aanraking met een incassobureau. De Nationale ombudsman is het met haar eens en merkt daarbij op dat het voor mevrouw extra belastend is, omdat de individuele begeleiding nu meer bezig is om de administratieve rompslomp bij het CAK te ontrafelen dan om haar te ondersteunen bij de dagelijkse bezigheden. Tijdens ons onderzoek verklaart het CAK de klacht alsnog gegrond. Aan mevrouw zijn excuses aangeboden en de kosten zijn vergoed.

De Nationale ombudsman is sinds 2018 in gesprek met het CAK over de hoeveelheid klachten die hij jaarlijks ontvangt over het CAK. Ook in ons jaarverslag over 2022 hebben we hierover al gerapporteerd. De klachten hebben vooral verouderde ict-systemen en ketenproblematiek als oorzaak. Sinds halverwege 2023 zien wij echter een daling in de klachten over het CAK. Deze daling heeft in 2024 flink doorgezet. De handelwijze van het CAK is merkbaar verbeterd. Ook bovenstaande casus heeft het CAK opgevat als leermoment om haar inningssysteem meer overzichtelijk te maken. De Nationale ombudsman ziet dit terug in de daling van het aantal klachten.

Politie en OM bewust van te ingrijpende aanpak

Een journalist van een landelijk dagblad wil verslag doen van een demonstratie in Den Haag. Een aantal demonstranten heeft zich vastgeketend en de politie probeert hen los te maken. De politie heeft de plek afgezet met een lint. Nadat de journalist zijn politieperskaart aan de politie toont, wordt hij achter het lint gelaten. Hij raakt in discussie met de politie en noemt een agent een «klein kind». Hierop wordt hij aangehouden op verdenking van belediging en belemmering. Het Openbaar Ministerie (OM) seponereert de belediging vanwege onvoldoende bewijs (code 02) en de belemmering omdat de journalist al door feiten of gevolgen was getroffen (code 52). De journalist verzoekt het OM om de sepotcodes te wijzigen. Het OM wijst dit verzoek af. Bij de politie klaagt de journalist over zijn aanhouding. Deze klacht wordt ongegrond verklaard. Ook het OM vindt de aanhouding rechtmatig.

De journalist en zijn werkgever stappen naar de Nationale ombudsman met klachten over het OM en de politie. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de aanhouding niet behoorlijk was. Journalisten vervullen een belangrijke rol in onze democratische samenleving; zij voorzien de samenleving van informatie. Door de aanhouding werd de journalist beperkt in zijn recht op vrije nieuwsgaring, gewaarborgd in de Grondwet en internationale verdragen. De politie en het OM hebben achteraf aangegeven dat de politie voor een minder ingrijpende aanpak had kunnen kiezen in plaats van de aanhouding. Door niet voor dit alternatief te gaan, heeft de politie naar het oordeel van de ombudsman het recht op vrije nieuwsgaring meer beperkt dan noodzakelijk was.

Klachten altijd volledig behandelen

Joeri is het er niet mee eens dat Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR) geen vaste jeugdbeschermer toewijst nadat zijn kinderen onder toezicht werden gesteld. Hij dient hierover een klacht in. Bij de behandeling van zijn klacht stelt de klachtencommissie een kader op voor de behandeling van klachten die gaan over het tekortschieten van de hulpverlening door de werkdruk en personeelstekorten. Op basis van dit kader vindt de klachtencommissie dat zij zich niet kan uitspreken over het besluit om in deze zaak geen vaste jeugdbeschermer aan te stellen.

De Nationale ombudsman onderzoekt de klacht. Wij vinden dat de gecertificeerde instelling in strijd handelde met het vereiste van betrouwbaarheid. JBRR had namelijk na de uitspraak van de rechter niet volgens de wettelijke regeling binnen vijf werkdagen een jeugdbeschermer toegewezen. De ombudsman heeft oog voor de complexe situatie van de gecertificeerde instellingen. Maar het blijft de taak van de gecertificeerde instelling om de ondertoezichtstelling volgens het wettelijk kader in te vullen. Ook moet de ondertoezichtstelling aan alle kwaliteitseisen voldoen. De ombudsman vindt de klacht van Joeri daarom gegrond. Verder is de ombudsman van mening dat de klachtencommissie en de gecertificeerde instelling de klacht van Joeri volledig had moeten behandelen. Want op het moment dat klachten niet meer behandeld worden, komt het klachtrecht en daarmee de rechtsbescherming van burgers onder druk te staan. Klachtbehandeling is ook belangrijk omdat daaruit signalen en tekortkomingen naar voren komen. Dit is belangrijke informatie waarvan geleerd kan worden en die tot verbetering kan leiden.

1.5. Raadbaak en aandacht voor professionals

Professionals en intermediairs, die direct of indirect met burgers werken, voeren onderling en met medewerkers van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en de Veteranenombudsman vele gesprekken in de Raadbaak, een online community. Zij delen er signalen en kennis, stellen elkaar vragen en bespreken casuïstiek. Door met en van elkaar te leren, kunnen ze burgers sneller en beter op weg helpen. De ombudsman en zijn onderzoekers signaleren via de Raadbaak mogelijke knelpunten die kunnen aanzetten tot nader onderzoek. Inmiddels zijn er bijna 1.200 professionals bij de Raadbaak aangesloten.

In 2024 zijn via de Raadbaak diverse online bijeenkomsten voor professionals georganiseerd over uiteenlopende inhoudelijke thema's. Er werd onder meer gesproken over het burgerperspectief, schulden, menselijke maat en het vergroten van vertrouwen in de overheid. Verder zijn er diverse sessies en gesprekken geweest over klachtbehandeling. Professionals spraken onderling met elkaar over signalen en mogelijke oplossingen.

Naast de Raadbaak is er op nationaleombudsman.nl een gedeelte speciaal ingericht met vakinformatie. Professionals kunnen zich hier aanmelden om op de hoogte te blijven van de meest recente publicaties. Ze vinden er informatie over workshops op het gebied van professionele klachtbehandeling. Daarnaast is er de Raadgeverstelefoon voor bijvoorbeeld klachtbehandelaars, wijkagenten en raadslieden. Via dit speciale telefoonnummer kunnen zij met vragen, voor advies en voor het doorgeven van signalen in contact komen met klachtonderzoekers bij de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman. Vanaf 1 maart 2024 registreren we inkomende signalen via de Raadgeverstelefoon apart en hebben we 574 telefoontjes ontvangen.

1.6. Lokale ombudsman

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman van alle provincies en waterschappen, van 285 van de 342 gemeenten (in 2024) en van bijna alle gemeenschappelijke regelingen. Begin 2024 beëindigde de Ombudsman Overijssel zijn werkzaamheden en sloten de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die eerder gebruik maakten van de diensten van de Ombudsman Overijssel zich ook aan bij de Nationale ombudsman. Hiermee steeg het percentage van gemeenten dat voor klachtbehandeling is aangesloten bij de Nationale ombudsman naar 83 procent.

Van de 24.962 verzoeken die de Nationale ombudsman in 2024 ontving, hadden 4.710 verzoeken (klachten, signalen en vragen) betrekking op gemeenten (3.944 in 2023). Als mensen een klacht hebben over hun gemeente, leggen ze deze eerst aan de gemeente voor. Als die hun klacht volgens de burger niet adequaat behandelt, dan kunnen zij bij de ombudsman terecht. Het is de ambitie van de Nationale ombudsman om lokaal zichtbaar te zijn en voor burgers voldoende toegankelijk en nabij. De laatste jaren is de focus van de ombudsman verschoven van achteraf oordelen naar het ondersteunen van gemeenten bij het verbeteren van hun eerstelijns klachtbehandeling. Van genezen naar voorkomen.

In het licht van deze ambitie ondernam de ombudsman een aantal activiteiten in 2024:

- De ombudsman trok regelmatig het land in voor werkbezoeken. Hij en zijn team verdiepten zich in regionale en lokale thema's. Zij spraken met burgers om te horen wat er speelt en waar zowel burgers als lokale overheden in de praktijk tegenaan lopen.
- De ombudsman ging, samen met de Kinderombudsman en medewerkers, twee keer op provincietour. In 2024 brachten zij in dit kader meerdaagse bezoeken aan de provincies Overijssel en Noord-Holland.
- Naast deze uitgebreide tours werden er, ook in het kader van individuele klachtbehandeling, kortere werkbezoeken afgelegd.
- Medewerkers van de ombudsman brachten meerdaagse bezoeken aan Zeeland en het gaswinningsgebied in Groningen en Noord-Drenthe.
- Medewerkers van de ombudsman onderhielden contacten met gemeenten en fungeerden hierbij als aanspreekpunt voor vragen.

- Ook verzorgden zij de jaarlijkse bijeenkomst voor klachtbehandelaars. Tijdens deze bijeenkomst werd vooral informatie uitgewisseld en kennis gedeeld.
- De ombudsman verzorgde op lokaal niveau regelmatig workshops of gesprekken over professionele klachtbehandeling en het zorgvuldig begrenzen van aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. Zowel digitaal via de Raadbaak, als fysiek bij verschillende gemeenten in het hele land.
- De ombudsman onderhield contacten met meerdere instanties, zoals de VNG, het Interprovinciaal Overleg (IPO), de Raad voor het Openbaar Bestuur en de lokale rekenkamers. In 2024 ontving de ombudsman van de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers de resultaten van een DoeMee-onderzoek naar de klachtbehandeling door gemeenten, provincies en waterschappen. Deze onderzoeksresultaten helpen de ombudsman bij het verder professionaliseren van de lokale klachtbehandeling.
- De ombudsman had daarnaast regelmatig contact met andere lokale ombudsinstanties. Soms in het kader van individuele zaken, soms in meer overstijgende kwesties. Zo is, samen met andere lokale ombudsinstanties, gesproken met het ministerie van BZK over de rol van de lokale ombudsinstantie bij het herstel van vertrouwen van de burger in diens lokale overheid.

Bewoners die getroffen zijn door de gevolgen van gaswinning kunnen óók bij de Nationale ombudsman terecht wanneer zij problemen hebben met de afhandeling van hun schademelding of de versterking van hun huis. Om deze werkzaamheden lokaal te borgen, is specifieke aandacht gegeven aan lokale toegankelijkheid, het noodzakelijke netwerk in de regio en het verder invullen van de gewenste nabijheid. Zo werken enkele medewerkers vanuit een locatie in Loppersum en bezoeken zij regelmatig bijeenkomsten van bijvoorbeeld bewonersvertegenwoordigingen.

1.7. Ombudsagenda

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, kinderen en veteranen te helpen als het misgaat. En om overheden en andere instanties uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen en te zorgen dat kinderrechten worden nageleefd. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging, gericht op structurele knelpunten tussen burger en (overheids-)instanties en op de achterliggende oorzaken van de problemen. Vervolgens adviseren de ombudsmannen de overheid en andere instanties over de aanpak hiervan.

Een eigen onderzoek wordt onder meer gestart naar aanleiding van opvallend veel klachten over een bepaald onderwerp. Ook kunnen specifieke signalen uit de media of van maatschappelijke organisaties een reden zijn voor onderzoek. Op onze Ombudsagenda staan onderwerpen waar de ombudsmannen uit eigen beweging aandacht aan willen geven. In 2024 omvatte de Ombudsagenda zes thema's: fundamentele rechten, armoede, participatie en invloed, toegang tot voorzieningen, leefbaarheid, en levensloop en ontwikkeling. In deze paragraaf presenteren we de in 2024 gepubliceerde onderzoeken op deze thema's door de Nationale ombudsman. Ook gaan we in op de voortgang die geboekt is op het terrein van onderzoeken die we al eerder opleverden en die nog steeds actueel zijn.

1.7.1. Fundamentele rechten

Iedereen heeft rechten. Er zijn wetten en regels die burgers van alle leeftijden beschermen. De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman controleren of de overheid zich aan de wet houdt en of rechten van volwassenen en kinderen niet worden ingeperkt of ontnomen. In 2024 heeft de Nationale ombudsman verschillende onderzoeken gedaan naar de fundamentele rechten van burgers en kinderen. Huisvesting, de opvang van vluchtelingen en vrijheidsontneming kregen speciale aandacht van de ombudsman.

Als je je huis moet verlaten

Als een woningcorporatie besluit om een huis te slopen of renoveren, worden bewoners daar vaak te laat en onvoldoende bij betrokken. Kinderen zijn zelfs helemaal geen gesprekspartner. Terwijl de impact groot is als je je (t)huis moet verlaten. Goede en stabiele huisvesting is essentieel voor een goede ontwikkeling van kinderen. Dit blijkt uit het onderzoek **«Als je je huis moet verlaten»**, waarin de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zich samen richten op de knelpunten die bewoners – volwassenen en kinderen – ervaren bij de sloop of renovatie van hun huurhuis door de woningcorporatie. Het onderzoek is een vervolg op het rapport **«Als de overheid niet thuis geeft»** uit 2023, naar huisuitzettingen van gezinnen vanwege betaalachterstanden en/of overlast.

De minister, gemeenten en woningcorporaties gaan er soms te snel vanuit dat de belangen van kinderen altijd worden meegenomen door hun ouders en verzorgers. De ombudsmannen roepen de minister daarom op om met woningcorporaties af te spreken hoe zij kinderen betrekken in hun beslissingen. Daarnaast is het belangrijk om bewoners eerder en beter te betrekken als de woningcorporatie plannen heeft tot sloop of renovatie van hun huurhuis. Zij voelen zich nu te laat en onvoldoende betrokken en worden vaak overvallen door het besluit van de woningcorporatie.

De ombudsmannen adviseren de minister ervoor te zorgen dat gemeenten afspraken maken met woningcorporaties. Want gemeenten staan nu op afstand, maar zijn wel eindverantwoordelijk. De afspraken moeten de betrokkenheid garanderen van bewoners, dus ook van kinderen. Branchevereniging van de woningcorporaties Aedes en de Woonbond zetten met het recent gepubliceerde «Nationaal sloop- en renovatiestatuu» een mooie stap. Het laat zien hoe je bewoners goed kunt betrekken bij de sloop of grootschalige renovatie van hun huurhuis. De ombudsmannen adviseren de minister over een jaar te rapporteren over de werking van het statuut.

Op 25 oktober 2024 gaf de minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) in een schriftelijke reactie op het rapport onder meer aan de conclusie te herkennen dat in veel gevallen onduidelijk is of kinderen voldoende zelfstandig worden betrokken bij dit soort processen. De minister zegde toe om samen met de woningcorporaties te bekijken hoe de handreiking van de Kinderombudsman **«In 4 stappen naar het beste besluit voor het kind»** in de praktijk kan worden gebruikt. Ook gaf de minister aan in gesprek te blijven met Aedes en de Woonbond over het bevorderen van goede betrokkenheid van bewoners, onder wie kinderen, bij dit soort trajecten.

We gaven advies op het Ontwerpbesluit en de Conceptregeling Versterking regie volkshuisvesting. De kinderrechtelijke verplichting voor gemeenten om de belangen van de betrokken kinderen en jongeren te onderzoeken en op transparante wijze mee te wegen in hun besluitvorming rond urgentie voor een gezin, zou expliciet moeten worden opgenomen.

Dakloosheid

Al in december 2019 riepen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen het kabinet op om verantwoordelijkheid te nemen in de huisvestings- en daklozenproblematiek. Sindsdien hebben zij zich door de jaren heen meerdere keren over deze problematiek uitgelaten. Ondertussen groeit het aantal dakloze mensen in Nederland. Door een andere manier van tellen kwamen in 2024 nieuwe groepen dak- en thuislozen naar voren. Er waren bijvoorbeeld veel meer vrouwen en kinderen dakloos dan verwacht. Deze vrouwen en kinderen sliepen bij vrienden op de bank of verbleven in tijdelijke (slechte) huisvesting zoals kraakpanden, caravans of auto's. Maar ze waren feitelijk dakloos. Ook zagen beide ombudsmannen dat kinderen en ouders van elkaar werden gescheiden. Voor de kinderen was er opvang in een pleeggezin, voor ouders is die mogelijkheid er niet. Tot slot signaleerden zij dat er jongeren uit de jeugdzorg kwamen, terwijl zij nog geen stabiele woonplek hadden.

Om die reden riepen de Nationale ombudsman en Kinderombudsman de verantwoordelijke staatssecretaris van VWS in een brief van 22 januari 2024 op om meer inspanning te leveren om dak- en thuisloosheid op te lossen. Dakloosheid ontstaat vaak en blijft bestaan door een samenspel van meerdere factoren. Het oplossen vraagt om een integrale en gecoördineerde aanpak. De ombudsmannen verzochten de staatssecretaris om deze aanpak op veel grotere schaal in te zetten en het tempo op te voeren.

Blind vertrouwen

De overheid verwacht dat burgers blind vertrouwen op het veiligheidssysteem, maar stelt daar te weinig tegenover. Dit zegt de Nationale ombudsman in zijn onderzoek «**Blind vertrouwen?**» naar Contraterro-risme, Extremisme en Radicalisering (CTER) registraties van burgers. Juist omdat overheidsorganisaties niet volledig transparant kunnen zijn vanwege de nationale veiligheid, moet toezicht en rechtsbescherming goed zijn georganiseerd. Dit is nu niet het geval.

Onder politieke druk begon de overheid in 2012 een lijst bij te houden van (mogelijke) uitreizigers naar jihadistisch strijdgebied. Sinds 2018 is er een landelijke aanpak. Hierbij registreren en monitoren de politie en de Koninklijke Marechaussee (KMar) personen die mogelijk een dreiging voor de samenleving (gaan) vormen. Naast jihadisme wordt ook gekeken naar links- en rechts-extremisme.

De Nationale ombudsman is, ondanks verbeteringen sinds 2018, kritisch op het huidige proces en noemt het CTER-proces een *black box*. Burgers weten niet dát ze in beeld zijn en met welke instanties en landen informatie over hen wordt gedeeld. Hun recht op privacy staat onder druk en mensen komen onverwachts in de problemen. Bijvoorbeeld als ze op vakantie gaan en het land van bestemming niet in mogen of in het buitenland vast komen te zitten. Dit schendt hun recht op bewegingsvrijheid en in sommige gevallen kunnen zij hierdoor hun familie niet meer zien.

De burger kan er niet blind op vertrouwen dat zijn individuele rechten en vrijheden voldoende zijn beschermd. Het onderzoek van de Nationale ombudsman laat zien dat het voor burgers vrijwel onmogelijk is om hun registratie aan te vechten: opgevraagde informatie kan niet gedeeld worden in verband met de nationale veiligheid of is al verwijderd. Procedures bij onafhankelijke organisaties zijn bij burgers onbekend en niet toegankelijk. Burgers krijgen geen antwoord op de vragen wat er nu eigenlijk is gebeurd en of dit rechtmatig was.

CTER-registraties staan op gespannen voet met de individuele rechten en vrijheden van burgers. De ombudsman roept betrokken instanties op het proces op orde te brengen en het perspectief van de burger hierin structureel mee te nemen. Daarnaast is het onafhankelijk toezicht op het CTER-proces te mager en te vaak achteraf georganiseerd, waardoor fouten te laat zichtbaar worden. De ombudsman riep de minister van Justitie en Veiligheid (JenV) op om werk te maken van onafhankelijk en structureel toezicht, zodat toezicht en rechtsbescherming goed zijn georganiseerd en mensenrechten en nationale veiligheid met elkaar in balans zijn.

Over de conclusies van het onderzoek is per brief gecorrespondeerd met de minister van JenV. De Tweede Kamer nam op 21 november 2024 een motie aan waarin werd verzocht om tekortkomingen, zoals gerapporteerd door de ombudsman, met spoed aan te pakken, concrete verbeteringen door te voeren en de Kamer hierover te informeren. Een motie waarin werd verzocht te onderzoeken welke Nederlanders onterecht een CTER-registratie hebben en hiervan eventueel nadeel hebben ondervonden waarbij excuses passen, werd verworpen.

In het commissiedebat op 17 december 2024 zegde de minister van JenV de Tweede Kamer toe om in het volgende halfjaarbericht van de politie in te gaan op de waarborgen in het kader van CTER-registratie, de informatie die overheidsorganisaties hierin opnemen, en het verkennen en beleggen van het toezicht op CTER-registratie. Op dezelfde dag zeiden leden van de Eerste Kamer parallellen te zien tussen de CTER-registraties die de ombudsman onderzocht en de handelingen in de Wet gegevensverwerking persoonsgerichte aanpak radicalisering en terroristische activiteiten.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Meer aandacht voor mensenrechten

Fatih gaat samen met zijn vrouw op vakantie naar Marokko. Bij aankomst in Casablanca houdt de grensbewaking hem tegen. Hij mag het land niet in en moet meekomen. Een officier zet hem in een verhoorkamer. De officier wil onder andere weten of hij ooit in het Midden-Oosten is geweest. Fatih spreekt geen Arabisch, maar probeert antwoord te geven op alle vragen. Na het verhoor plaatst de officier hem in een cel. Fatih weet niet waarom hij wordt vastgehouden. Hij krijgt geen informatie van de grensbewaking.

Pas na twee dagen laat de Marokkaanse grensbewaking hem gaan. Fatih wordt samen met zijn vrouw op een vliegtuig terug naar Nederland gezet. Daar vraagt hij aan de marechaussee of zij weten waarom de Marokkaanse grensbewaking hem vasthield. Zij zeggen dat ze hierover niets in het systeem kunnen zien.

Fatih weet nog steeds niet waar hij precies van verdacht werd. Wel denkt hij inmiddels dat een CTER-registratie de reden is voor zijn aanhouding. De laatste jaren meldden verschillende mensen zoals Fatih zich bij de Nationale ombudsman. Deze meldingen waren mede aanleiding voor het onderzoek van de ombudsman.

Grensoverschrijdende controles

De Nationale ombudsman deed onderzoek naar een klacht over een extra paspoortcontrole door een medewerker van de KMar op de luchthaven in Athene. De man, die de klacht indiende, voelde zich etnisch geprofileerd en gediscrimineerd omdat hij als enige uit de rij wachtende passagiers werd gehaald, waarna zijn documenten extra gecontroleerd werden. Met het vermoeden dat hier sprake was van meer structurele problematiek, breidden we de klacht uit naar een onderzoek uit eigen beweging:

«**Grensoverschrijdende controles**». Hierin onderzochten we de algemene gang van zaken bij toegangscontroles door de KMar op de luchthaven van Athene. Onderzocht werd welke partijen hierbij betrokken zijn, wie verantwoordelijk is voor de selectie van passagiers van wie de documenten extra gecontroleerd worden, wat de rol van de KMar hierbij is en waar de burger terecht kan als die het niet eens is met de gang van zaken.

De KMar, de Griekse autoriteiten en de luchtvaartmaatschappijen werken samen met als doel om illegale migratie, waarbij vaak sprake is van documentfraude en mensensmokkel, tegen te gaan. Medewerkers van de KMar zijn aanwezig bij *boarding gates* waar vluchten naar Nederland vertrekken en geven advies aan het grondpersoneel van de luchthaven over de status van een reisdocument. De ombudsman uitte zijn zorgen over de positie van de burgers van wie een reisdocument gecontroleerd wordt in het kader van toegangscontroles. Het is onduidelijk bij wie een burger, die meent dat sprake is van onjuist of onbehoorlijk handelen, terecht kan.

De ombudsman meent dat bij internationale samenwerking tussen de KMar en de Griekse autoriteiten expliciet aandacht moet zijn voor de positie van de burger. Bij het maken van afspraken over controles behoort ook het maken van afspraken over rechtsbescherming, de klachtbehandeling en – ter voorkoming van discriminatie – over de instructie en trainingen van het grondpersoneel van de luchthaven dat verantwoordelijk is voor de selectie.

Op 28 juni 2024 deed de minister van Defensie mee dat de KMar de aanbevelingen meeneemt in haar gesprekken met de Griekse autoriteiten en in de eerstvolgende evaluatie van de toegangscontroles in Athene. De KMar borgt de inzichten uit het onderzoek in toekomstige instructies en briefings, waaronder in de documenttrainingen door het Expertisecentrum Identiteitsfraude en Documenten.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Gegronde klacht over etnische profilering door KMar

Alicia haalt haar schoonzus op die vanuit Suriname naar Nederland komt. Ze zitten net in de bus van Schiphol naar huis als ze door medewerkers van de KMar worden gecontroleerd in het kader van de bestrijding van drugscriminaliteit. De vrouw klaagde eerst bij de KMar en vervolgens bij de Nationale ombudsman over de controle, die veel impact had. Alicia vermoedt dat haar huidskleur een rol

speelde bij het besluit om haar te controleren (etnisch profileren). Ook klaagt zij over de manier waarop de controle plaatsvond.

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

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

Douane kan beter luisteren en duidelijker uitleggen

Isa merkt dat haar containers met bijenproducten voor export naar Algerije steeds vaker door de Douane worden gecontroleerd. Dit leidt tot vertragingen en kosten, terwijl ze geen duidelijke uitleg krijgt over waarom dit gebeurt. Ondanks meerdere contactmomenten blijft ze ontevreden over het antwoord van de Douane. De Douane benadrukt dat zij het recht heeft om deze controles uit te voeren en dat het toeval is dat het systeem zo vaak haar zendingen eruit pikt voor een controle. Na bemiddeling door de Nationale ombudsman ontvangt Isa een duidelijke uitleg van de Douane over hoe controles worden geselecteerd. Deze transparantie biedt haar de antwoorden die ze zocht en benadrukt het belang van open communicatie door overheidsinstanties. De overheid moet goed luisteren en duidelijk kunnen uitleggen waarom ze een besluit neemt. Dat heeft de ombudsman op deze manier nogmaals onder de aandacht van de Douane gebracht.

Onbehoorlijk bestuur bij opvang asielzoekers

Na een bezoek aan de noodopvang in Enschede begin 2024 jaar riep de Nationale ombudsman bestuurders op om een einde te maken aan de crisis rondom de opvang van asielzoekers. Wat hem betreft zijn we door de ondergrens gezakt van wat menswaardig is. Bekend was al dat een groot deel van de opvanglocaties niet aan de normen voldoet. Een onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland heeft dit nogmaals bevestigd. Er worden mensen- en kinderrechten geschonden omdat basale voorzieningen ontbreken. En deze situatie is niet tijdelijk. Mensen verblijven soms al meer dan een jaar in deze omstandigheden. De Nationale ombudsman stelde vast dat deze onhoudbare situatie een gevolg is van onbehoorlijk bestuur van overheden onderling, die niet hun verantwoordelijkheid nemen om vluchtelingen op te nemen. De invoering van de Spreidingswet, die hiertoe verplicht, is volgens de ombudsman een manier om deze impasse in onbehoorlijk bestuur te doorbreken.

Halverwege 2023 brachten de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman het rapport **«De crisis voorbij»** uit. Ook toen al constateerden zij dat de waardigheid van volwassenen en kinderen ernstig onder druk staat in de crisisnoodopvang, omdat de voorzieningen niet voldoen. Zij riepen op tot directe aanpassingen en structurele oplossingen om de situatie niet nog slechter te laten worden. Sinds die oproep is er te weinig veranderd, concludeerden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman. Reden voor beide om in 2024 opnieuw met de Eerste Kamercommissie voor Immigratie en Asiel/JBZ-Raad over het rapport **«De crisis voorbij»** uit 2023 te praten.

Verboden hulp te bieden?

In 2024 bracht de Nationale ombudsman ook zijn rapport **«Verboden hulp te bieden?»** uit. Dit rapport gaat over het handelen van de overheid in en rond aanmeldcentrum Ter Apel.

In de zomer van 2022 heerste er in en rond het aanmeldcentrum in Ter Apel een crisissituatie. Een groep asielzoekers moest zonder onderdak en bescherming buiten op een grasveld overnachten omdat er geen plek voor hen was in het aanmeldcentrum. Verschillende burgers zagen dat de overheid tekortschoot en voelden zich genoodzaakt om tenten en andere hulpmiddelen uit te delen. Overheidsinstanties reageerden hierop door de tenten en hulpmiddelen af te pakken en dreigden burgers die te hulp schoten met strafrechtelijk ingrijpen. Deze reactie was onbehoorlijk, concludeerde de Nationale ombudsman na onderzoek in het rapport **«Verboden hulp te bieden?»** dat op 25 april 2024 gepubliceerd werd.

De gemeente, politie en het OM gaven in gesprek met de ombudsman aan dat er achteraf gezien onvoldoende oog was voor de humanitaire omstandigheden van de asielzoekers. Ook constateerden zij dat de wijze waarop is gereageerd op burgers die hulp boden bijzonder ongelukkig was. De ombudsman zag hier dat de overheid bereid is om te leren van de situatie. Dat is van cruciaal belang. De kans dat asielzoekers weer buiten moeten slapen omdat het aanmeldcentrum te vol is, is nog altijd aanwezig. Betrokken overheidsinstanties hebben toegezegd in de toekomst andere afwegingen te zullen maken. Er zal dan een grotere rol zijn voor het humanitaire aspect en er zal samenwerking worden gezocht met hulpbiedende burgers en instanties.

Met dit rapport luidden we ook de noodklok ten aanzien van de asielopvang in het algemeen en hebben we ons uitgesproken over het belang van bestuurlijke solidariteit in de asielopvang. Veel tijdelijke locaties in de asielopvang sluiten, er worden te weinig nieuwe locaties geopend en bestaande locaties zitten vol. Hierdoor zal de doorstroom vanuit het aanmeldcentrum in Ter Apel wederom vastlopen. En hoewel lokale autoriteiten alles in het werk stellen om te voorkomen dat de situatie weer uit de hand loopt, zijn zij uiteindelijk afhankelijk van hulp en inzet van derden.

1.7.2. Armoede

De ombudsman ziet dat steeds meer mensen in de knel komen. Door de dalende koopkracht hebben steeds meer burgers geldzorgen. Het leven is voor velen (te) duur geworden. Het sociaal minimum is niet genoeg om van rond te komen. Met de energietoeslag en de hogere minimumlonen zijn de problemen naar verwachting nog niet voor iedereen opgelost. Armoede en

schulden hebben een enorme impact op het leven van mensen. De ombudsmannen zien dat verschillende overheidsorganisaties bezig zijn met het verbeteren van hun dienstverlening om armoede tegen te gaan. Maar hierbij hangt de manier waarop mensen worden ondersteund soms af van de gemeente en regio waar zij wonen. In verschillende onderzoeken keken we hoe de overheid burgers actief kan helpen bij het voorkomen of verminderen van geldzorgen.

«Iedere burger in Nederland, ongeacht in welke gemeente hij of zij woont, verdient het om bereikt en geholpen te worden bij dreigende problematische schulden.»

Reinier van Zutphen – Nationale ombudsman

Hoe eerder hoe beter

Het duurt gemiddeld vijf jaar voordat iemand met schulden zelf bij de gemeente aanklopt voor hulp. In die tijd is de schuld vaak opgelopen tot gemiddeld 40.000 euro per persoon, met veel verschillende schuldeisers. Het tijdig signaleren van schulden bij burgers kan ergere schulden voorkomen. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman **«Hoe eerder hoe beter»** naar vroegsignalering van schulden door gemeenten blijkt dat er tussen gemeenten grote verschillen bestaan in de manier en inzet om burgers met financiële problemen te bereiken.

Vanuit de aanpak vroegsignalering geven vastelastenpartners (zoals verhuurders, zorgverzekeraars of energiebedrijven) betalingsachterstanden van een klant door aan diens gemeente. Zo komt iemand met dreigende schulden al na een paar maanden in beeld. Gemeenten zijn verplicht om inwoners met schulden proactief hulp aan te bieden, maar het kabinet heeft geen richtlijnen opgesteld waaraan deze aanpak moet voldoen. De ombudsman constateert grote verschillen. De ene gemeente stuurt alleen een brief, terwijl een andere gemeente in een vergelijkbare situatie iemand aanschrijft, belt én op huisbezoek gaat. Het verschil in aanpak van vroegsignalering heeft ook te maken met het budget en de mankracht die de gemeente beschikbaar stelt. De ombudsman riep de minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen (APP) op om samen met gemeenten en vastelastenpartners minimumvereisten voor de aanpak van vroegsignalering af te spreken.

De ombudsman adviseerde gemeenten om hun communicatie beter te laten aansluiten op de leefwereld van de burger en in te zetten op persoonlijk contact. Nu wordt gemiddeld maar één op de vier burgers bereikt via vroegsignalering, terwijl vroegsignalering gemeenten de mogelijkheid biedt om écht in gesprek te gaan met burgers en te luisteren naar hun verhaal. Zo kunnen ze de hulp bieden waar zoveel huishoudens behoefte aan hebben. Dat doe je niet via een brief of e-mail, maar aan de keukentafel.

Op 29 mei 2024 reageerde de minister schriftelijk op ons rapport. Ze wilde verbeteringen doorvoeren in de uitvoering, maar geen minimumvereisten voor de aanpak van vroegsignalering vastleggen. Zij wilde op andere manieren deze aanbeveling meenemen in het verbeteren van de uitvoering en het beleid op het gebied van vroegsignalering. De VNG, Divosa en Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) reageerden gezamenlijk en schriftelijk. Ook deze reactie was positief en ze gaven aan waar ze al mee bezig zijn en wat ze nog gaan doen om de vroegsigna-

lering te verbeteren. Het rapport is gedeeld met alle gemeenten die zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman en met brancheverenigingen van de vastelastenpartners.

Verder heeft de ombudsman input geleverd ter voorbereiding op de wetsevaluatie van de Wet gegevensverwerking door samenwerkingsverbanden (Wgs). De resultaten hiervan volgen in het voorjaar van 2025. De ombudsman blijft de ontwikkelingen aandachtig volgen.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Gemeente biedt persoonlijke hulp na vroegsignalering

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

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

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

Innen tegen elke prijs

In 2019 startte de ombudsman een onderzoek naar het betalen van schadevergoedingen door burgers. Hieruit bleek dat wanneer er een betalingsregeling met het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) tot stand kwam, het maandbedrag vaak te hoog was voor de veroordeelde. Burgers die van goede wil leken te zijn om aan de schadevergoedingsmaatregel te voldoen, kwamen in de problemen. Ze verloren werk, huisvesting en vertrouwen in de toekomst. De slachtoffers aan wie het schadebedrag vergoed moest worden, hebben er financieel geen baat bij als de veroordeelde bijvoorbeeld in de gevangenis belandt.

Ruim drie jaar na inwerkingtreding van de nieuwe Wet herziening tenuitvoerlegging strafrechtelijke beslissingen (Wet USB, januari 2020) concludeerde de ombudsman in 2024 in het rapport «**Innen tegen elke prijs**» dat de situatie in het algemeen is verbeterd. Het CJIB neemt nu de financiële draagkracht van een veroordeelde als uitgangspunt in plaats van een maximale betalingstermijn. Ook wordt een veroordeelde niet meer gevangengezet zolang duidelijk is dat hij wel wil, maar niet kan

betalen. Dankzij maatwerk betalen veroordeelden vaker hun schuld af, op een manier die voor hen haalbaar is.

Het CJIB had ook vóór de wet USB meer ruimte kunnen en moeten nemen om oplossingen te bieden aan veroordeelden die lieten blijken dat ze van goede wil waren. In die periode is veroordeelden, door toedoen van de overheid, onnodig leed aangedaan, is de conclusie van de ombudsman.

1.7.3. Participatie en invloed

De drie ombudsmannen vinden het belangrijk dat burgers, kinderen en veteranen invloed hebben op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. In 2024 onderzocht de Nationale ombudsman samen met de Kinderombudsman de participatie van jongeren en volwassenen in de jeugdzorg.

«Binnen de jeugdhulp is te weinig aandacht voor de invloed van kinderen en hun ouders op hun eigen jeugdhulptraject. Kinderen en ouders staan letterlijk aan de zijlijn. En juist dat is funest voor hoe zijn hun zorg ervaren.»

Reinier van Zutphen – Nationale ombudsman

Participatie vanaf de zijlijn

De Nationale ombudsman en Kinderombudsman onderzochten samen in het rapport **«Participatie vanaf de zijlijn»** de participatie in de jeugdwet. Dit was het derde en laatste onderzoek in een drieluik over participatie in het sociaal domein. In eerdere jaren onderzocht de Nationale ombudsman participatie in de Wmo en binnen de Participatiewet. Op 6 november 2024 publiceerden we het rapport en hebben we het aangeboden aan de colleges van burgemeester en wethouders van alle Nederlandse gemeenten en aan Jeugdzorg Nederland.

We interviewden 27 ouders en dertien jeugdigen over hun ervaringen met de toegang tot en inzet van jeugdhulp. We wilden weten hoe hun ervaringen waren met het beïnvloeden van hun eigen jeugdhulptraject.

Ook spraken we met de respondenten over hoe zij de klachtenprocedure ervaren. Daarnaast spraken we met leden van acht adviesraden en zes jongerenraden. Van hen wilden we weten op welke manieren zij invloed konden uitoefenen op het lokale jeugdhulpbeleid. We zagen dat ouders en kinderen te weinig invloed ervaren op hun eigen jeugdhulptraject. Ze worden onvoldoende betrokken bij de toegang tot (vrijwillige) jeugdhulp en bij de uitvoering ervan. Ouders, maar zeker jeugdigen, ervaren weinig ruimte om hun mening te geven en voelen zich vaak onvoldoende geïnformeerd en serieus genomen.

Er bestaat veel onduidelijkheid rondom de klachtenprocedure. Ouders en kinderen zijn ontevreden over het gebrek aan invloed: vaak is niet duidelijk waar ouders een klacht moeten indienen als de zorg wordt geleverd door derde (private) partijen. Ook is het voor ouders emotioneel belastend om een klachtenprocedure te starten en vinden kinderen het moeilijk open te zijn over hun ontevredenheid. Al met al zijn zowel ouders als kinderen ontevreden over de invloed die zij kunnen uitoefenen op het gehele hulpverleningstraject.

Adviesraden hebben meer invloed op het lokale jeugdhulpbeleid dan jongerenraden. Die laatste gaven aan weinig ruimte te ervaren om mee te praten en mee te denken. Adviesraden voelen zich wél serieus genomen, maar gaven daarbij ook aan dat dit beduidend moeilijker verloopt als het om jeugdhulp gaat die regionaal georganiseerd wordt.

De ombudsmannen deden verschillende aanbevelingen richting gemeenten, wijkteams en zorgaanbieders. Zij riepen deze partijen op om ervoor te zorgen dat ouders en jeugdigen een vast aanspreekpunt krijgen en dat zij gedurende het gehele proces goed geïnformeerd worden, inclusief goede terugkoppeling over de besluitvorming. Dit geldt ook voor advies- en jongerenraden. Daarbij moet vooral jongerenparticipatie serieuzer worden genomen. Ook moet er bij gemeenten één loket komen voor klachten en vinden we dat gemeenten actiever klachten zouden moeten uitvragen. Nu is de drempel voor veel mensen vaak te hoog.

1.7.4. Toegang tot voorzieningen

Burgers krijgen steeds moeilijker contact met overheden en uitvoeringsorganisaties. Ze lopen aan tegen lange wachttijden. De overheid verwacht een bepaalde mate van zelfredzaamheid van de burger en kijkt ook naar de mogelijkheden van digitale diensten voor oplossingen. Door onderzoeken die de Nationale ombudsman doet en door klachten die we krijgen, zien we dat het voor veel mensen lastig is om voorzieningen en hulp aan te vragen. Vooral als iemand meer en langlopende voorzieningen nodig heeft. Dan heeft de burger te maken met verschillende loketten, digitale systemen, wetten en regels, en voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

«Digitalisering kan een zegen zijn. Het maakt zaken eenvoudiger en efficiënter. Maar: alleen als je mee kunt komen. Ik maak me zorgen over ouderen, of volwassenen en jongeren die niet voldoende kunnen lezen en schrijven. Mijn pleidooi is en blijft: wat je als overheid wilt met de efficiëntie, moet je investeren in contact met mensen die niet mee kunnen komen.»

Reinier van Zutphen – Nationale ombudsman

Leven met Q-koorts

Vijftien jaar na de Q-koortsepidemie ervaren patiënten nog dagelijks de negatieve gevolgen hiervan. Daarom vraagt de Nationale ombudsman na eerdere rapporten in 2012 en 2017 in 2024 opnieuw aandacht voor de Q-koortspatiënten. Patiënten ervaren grote problemen op medisch, sociaal en financieel vlak.

In het rapport **«Leven met Q-koorts. 15 jaar na de epidemie, hoe is het nu?»** concludeerde de Nationale ombudsman opnieuw dat de overheid nooit excuses heeft gemaakt voor haar handelen tijdens de epidemie en de gevolgen daarvan voor de mensen die besmet zijn geraakt. Dat is ook nu nog voor veel Q-koortspatiënten een hard gelag. Ze ervaren nog te vaak een gebrek aan herkenning en erkenning. Zij lopen er op alle fronten tegenaan dat de effecten van een Q-koortsbesmetting niet bekend zijn. En dat er weinig moeite gedaan wordt om te begrijpen wat de gevolgen voor iemands leven zijn. Q-koortspatiënten voelen zich door hun gemeente vaak niet serieus genomen en lopen tegen problemen aan bij

hun hulpvragen. Niet alle gemeenten verdiepen zich in de effecten van Q-koorts en de bijbehorende behoeften van patiënten.

De Nationale ombudsman riep in zijn rapport de overheid en in het bijzonder de verantwoordelijk bewindspersonen op om de Q-koortspatiënten welgemeende excuses aan te bieden. Er moet geluisterd worden naar de patiënten en wat zij nodig hebben en er moet een blijvend aanspreekpunt voor de patiënten komen. Zorgprofessionals, gemeenten en verzekeraars moeten meer kennis krijgen over Q-koorts en bewustwording van de bijzondere verantwoordelijkheid voor deze groep patiënten. Verder moet er laagdrempelige toegang tot (financiële) voorzieningen geboden worden. Tot slot is belangrijk om te investeren in kennis en expertise over Q-koorts en te leren van eerdere gebeurtenissen in de omgang met post-COVID patiënten, een virus dat voor vergelijkbare langetermijnklachten kan zorgen.

Over deze aanbevelingen uit het rapport ging de ombudsman onder meer in gesprek met de vaste Tweede Kamercommissie van VWS en de minister van Medische Zorg. Op 12 november 2024 stuurde de minister van VWS een brief waarin ze onder andere aangaf dat ze excuses niet op zijn plaats achtte. Zij baseerde zich hiervoor op de uitspraak van de rechtbank Den Haag, die oordeelde dat de Staat tijdens de uitbraak van Q-koorts niet onrechtmatig had gehandeld.

De ombudsman heeft laten weten dit een gemiste kans te vinden. In zijn brief van 23 december 2024 aan de minister komt hij tot de conclusie dat excuses voor het kabinet zelf slechts een juridische betekenis hebben. Maatschappelijk gezien hebben excuses echter een veel groter belang. Excuses aanbieden betekent de erkenning dat iets is misgegaan en dat de overheid hierin een aandeel heeft gehad. Ook al heeft de rechtbank bepaald dat dit was op basis van de beste, toen beschikbare kennis. Volgens de ombudsman dient de overheid zich er steeds van bewust te zijn dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van excuses zijn hierbij noodzakelijk. Hij vraagt de minister om dit keer écht het verschil te maken. Verder benadrukt hij het belang van een gespecialiseerd expertisecentrum, waar patiënten terecht kunnen. Dat is er na al die jaren nog steeds niet.

Burgerperspectief in hersteltrajecten

De Nationale ombudsman publiceerde op 24 oktober 2023 het rapport **«Herstel bieden: een vak apart »**. Hieruit bleek dat overheidsorganisaties te weinig aandacht hebben voor wat gedupeerde burgers en ondernemers nodig hebben als het gaat om het bieden van herstel. De aandacht van de overheid ligt meer op het snel handelen en werken vanuit de eigen systemen. De behoefte van de gedupeerde burger of ondernemer wordt te vaak vergeten. Daarnaast maken overheidsinstanties ook weinig gebruik van beschikbare kennis en ervaring uit eerdere hersteltrajecten.

In 2024 vertelde de ombudsman in diverse overleggen en evenementen over de uitkomsten van het rapport. Zo was hij op 31 januari bij het periodieke overleg van de secretarissen-generaal van de ministeries, op 29 februari in de Vaste Tweede Kamercommissie voor Financiën vanwege zijn bevindingen over de hersteloperatie kinderopvangtoeslag en op 11 april bij het symposium van de Belastingdienst over het Fraude

Signalering Voorziening-hersteltraject (FSV). Vervolgens liet het kabinet bij brief van 3 december 2024 weten de conclusies uit het onderzoek te delen en de aanbevelingen uit het rapport over te nemen. Zo wordt in de loop van 2025 een kennisnetwerk opgezet. Hier wordt vakkennis over hoe goed herstel geboden kan worden bijeen gebracht, zodat dit beschikbaar is als een hersteltraject moet worden opgezet. Overheidsinstanties kunnen zo van elkaar leren. Dit is al zichtbaar in een hersteltraject, dat is ingezet na het hanteren van een risicoselectiesysteem met discriminatoire effecten door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) voor de handhaving van de uitwonendenbeurs. Hier wordt al expliciet stilgestaan bij de lessen uit het rapport.

Proactieve dienstverlening

Veel mensen weten de overheid niet zelf te vinden. Daarom moet de overheid niet alleen responsief zijn, maar ook proactief. Dus niet afwachten tot een burger contact opneemt, maar zelf vaker de eerste stap zetten om te zorgen dat voorzieningen terechtkomen bij burgers die ze nodig hebben. In 2024 heeft de Nationale ombudsman hier aandacht voor gevraagd met een brief aan de vaste Kamercommissie voor Digitale Zaken. In een rondetafelgesprek met deze commissie over inclusieve dienstverlening stond de ombudsman stil bij het belang van een minder afwachtende overheid om zo burgers die de overheid het meest nodig hebben beter te bereiken. Op een kennismiddag over proactieve dienstverlening die het Initiatief Gebruiker Centraal organiseerde, stond de ombudsman stil bij de mogelijkheden en de obstakels op weg naar een overheid die vaker de eerste stap zet. De privacyregels knellen soms, maar het is ook een kwestie van bestuurlijke moed en van anders kijken naar de verhouding tussen burger en overheid. In het kader van proactieve dienstverlening namen medewerkers van de ombudsman in 2024 deel aan een werkbezoek in Gent. In België wordt al veel vaker dan in Nederland proactief gewerkt.

Er worden ook in Nederland zeker stappen gezet in de juiste richting. Zo bracht de overheid de Wet proactieve dienstverlening SZW in internetconsultatie. Ook nam de Eerste Kamer in 2024 een wet aan die het mogelijk maakt om automatisch aanvullende kinderbijslag toe te kennen aan ouders die intensieve zorg leveren aan een kind.

Toegang tot de digitale overheid

De Nationale ombudsman blijft scherp kijken naar de effecten van digitalisering op de toegankelijkheid van de overheid. Een behoorlijke overheid moet voldoende toegankelijk zijn, ook voor de burger die niet digitaal kan of wil communiceren met de overheid. Verder moet de overheid de digitale voorzieningen zo inrichten dat gemachtigden of vertegenwoordigers namens een ander persoon digitaal toegang moeten kunnen krijgen tot de overheid. Dit is nog onvoldoende geborgd, zo constateerde de ombudsman eind 2023 in het rapport **«DigiD helpt niet mee»**. In dit rapport werd teruggekeken naar de ontwikkeling van de digitale toegankelijkheid sinds ons rapport **«Hoezo MIJNoverheid»** uit 2017. De dienstverlening is verbeterd, maar de toegankelijkheid is nog steeds onvoldoende. De ombudsman riep in 2023 daarom op om binnen drie maanden te komen met een plan van aanpak en een tijdspad waarin duidelijk staat hoe gemachtigden en vertegenwoordigers daadwerkelijk toegang krijgen tot DigiD.

Op 1 maart 2024 liet het kabinet per brief weten geen duidelijk stappenplan en planning te kunnen geven. De ombudsman meldde hierop aan de betrokken staatssecretaris dit onvoldoende te vinden en ging met haar in gesprek. Ook schreef de Nationale ombudsman een brief aan de vaste Kamercommissie Digitale Zaken van de Tweede Kamer, met daarin een kennisdocument. Tijdens een gesprek met deze commissie over digitale inclusie vroeg de ombudsman nogmaals aandacht voor betere toegankelijkheid van de overheid.

Ontoegankelijkheid Tijdelijk Noodfonds Energie

Ook in 2024 bleek dat de beperkte digitale toegankelijkheid ernstige gevolgen kan hebben voor kwetsbare burgers. Zo richtte de overheid samen met energimaatschappijen het Tijdelijk Noodfonds Energie (TNE) op om mensen te helpen die in de knel kwamen door de sterk gestegen energieprijzen. Een aanvraag bij TNE kon echter alleen via DigiD gedaan worden, terwijl 2,6 miljoen mensen niet vaardig genoeg zijn om digitaal zaken te doen met de overheid. De Nationale ombudsman vroeg in een brief aan de minister voor Armoedebestrijding, Participatie en Pensioenen en aan het TNE om het alsnog mogelijk te maken om een aanvraag te doen zonder DigiD. Helaas waren zij hier niet toe bereid, maar er is wel toegezegd dat er bij een eventuele volgende ronde naar de toegankelijkheid van het TNE wordt gekeken.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Aanvraag Tijdelijk Noodfonds Energie ook zonder DigiD mogelijk

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

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

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

Onze collega Pim neemt contact op met het TNE om te vragen of zij Bernard kunnen helpen. Misschien kunnen zij telefonisch contact opnemen, of zelfs bij Bernard langsgaan om de aanvraag op te nemen? TNE gaat na deze oproep snel langs bij Bernard. Hij stuurt Pim een brief waarin hij laat weten dat het gelukt is om samen met de medewerker de aanvraag voor het Noodfonds te doen.

In Nederland zijn 2,6 miljoen mensen niet digitaal vaardig genoeg om zelf zo'n aanvraag te doen. De digitale aanvraagmogelijkheid sluit dus een grote groep mensen uit, die overheidssteun ook hard nodig heeft. Dat is onacceptabel. Het TNE werd op 20 maart 2024 weliswaar tot nader order gesloten, maar de ombudsman blijft aandacht vragen voor het toegankelijk maken van overheidssteun voor iedereen.

Belastingdienst biedt schriftelijke opties voor aangifte

Ceryl worstelt met het sluiten van het ondernemersportaal van de Belastingdienst en de overstap naar e-herkenning voor zijn btw-aangifte. Door verouderde contactgegevens en administratieve obstakels loopt het proces vast, ondanks herhaalde telefoontjes met de Belastingdienst. Dit leidt tot frustratie, omdat de tijd dringt en Ceryl boetes wil voorkomen. Hij neemt contact op met de Nationale ombudsman om zijn probleem uit te leggen. Na onze tussenkomst biedt de Belastingdienst eindelijk schriftelijke opties waarmee Ceryl zijn aangifte op tijd kan doen. Snellere en duidelijke communicatie, over de afspraken en oplossingen, hadden hem eerder kunnen helpen en onnodige stress kunnen voorkomen.

Gemeente leert van klacht over onderzoek naar pgb

Een man en een vrouw wonen samen. Zij krijgen beiden een persoonsgebonden budget (pgb) van de gemeente op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Ze contracteren hiermee dezelfde begeleider. Daarnaast krijgt de vrouw huishoudelijke hulp, ook met een pgb. Omdat haar pgb's aflopen, vraagt de vrouw bij de gemeente verlenging aan.

De gemeente onderzoekt haar vraag. Er is een keukentafelgesprek met de Wmo-consulent. Daarna vraagt de toezichthouder Wmo de pgb-administratie van hen beiden op. De man maakt een afspraak om de pgb-administratie te laten zien. De toezichthouder stelt hem ook vragen over het beheer van het pgb. Dit verrast de man en hij vindt het gesprek onplezierig verlopen.

De toezichthouder concludeert later dat de man de pgb's van hemzelf en zijn vrouw niet goed beheert. Daarna laat de gemeente het stel weten dat zij beiden wel in aanmerking komen voor ondersteuning, maar dat dit niet meer op dezelfde manier kan als voorheen. Ze kunnen wel een nieuwe budgetbeheerder aanwijzen, of zorg in natura krijgen. Het stel vindt dat de gemeente hen te lang in onzekerheid heeft laten zitten. De procedure duurde bijna een half jaar. Het was hen onduidelijk wat de gemeente aan het doen was. De beschikkingen van de vrouw werden tussentijds wel verlengd, maar dat was steeds voor korte tijd. Ze voelen zich als fraudeurs behandeld. Vooral vanwege het gesprek met de toezichthouder.

De Nationale ombudsman begrijpt dat het stel de procedure ingewikkeld en stressvol vond. Tijdens het onderzoek is gebleken dat de gemeente van de klacht heeft geleerd. De gemeente verlengt nu namelijk de indicatie voor een half jaar als er meer tijd nodig is voor het beoordelen van een aanvraag voor verlenging van een pgb. Wij hebben verder geen aanwijzingen gevonden dat de gemeente de man en de vrouw als fraudeurs heeft behandeld. De gemeente heeft zich er juist voor ingezet dat de ondersteuning zou doorgaan. De ombudsman heeft de gemeente wel meegegeven dat zij op tijd de beschikkingen moet versturen, dus voor het aflopen van de indicatie.

Waternet draait onterechte aanslag terug

Mevrouw Nest woont in een verpleeghuis en ontvangt een aanslag voor de waterschapsbelasting. Dat heeft ze in de tijd dat ze hier woont nog niet eerder gehad. Een groot aantal medebewoners heeft deze aanslag ook ontvangen. Dat hoort niet, want dit soort zaken loopt altijd via het verpleeghuis. Zij hebben de belasting al betaald.

Johan is de accountant van het verpleeghuis en neemt contact op met Waternet. Hij legt de situatie uit en vraagt om de aanslagen terug te trekken. Waternet geeft aan dat het de aanslagen alleen kan terugtrekken als bewoners hierover zelf in bezwaar gaan.

Dat is niet te doen, weet Johan. Veel bewoners hebben daar helemaal geen energie voor, of zijn er niet toe in staat. Bovendien is het een fout van de instantie, dus moeten zij het ook oplossen. Hij dient een klacht in bij Waternet. Ruim twee maanden later heeft hij nog geen reactie, dus neemt hij contact op met de Nationale ombudsman. Wij sturen de klacht door en vragen of Waternet snel kan reageren. Twee weken later krijgt Johan alsnog een bericht. Waternet geeft aan dat er ten onrechte aanslagen zijn gestuurd naar de bewoners. Ze gaan alle aanslagen zelf terugdraaien. De bewoners en Johan hoeven verder niets te doen. Het is jammer dat de inzet van de ombudsman nodig was. Waternet had beter rekening kunnen houden met de situatie in het verpleeghuis.

1.7.5. 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 keek (opnieuw) naar de gevolgen van de gaswinning in Groningen, de schadeafhandeling voor bewoners rondom het kanaal Almelo-De Haandrik en naar de invoering van de nieuwe Omgevingswet.

«De Nationale ombudsman bouwt geen huizen, we versterken geen huizen. Maar we kunnen er wel aan bijdragen dat de onduidelijkheid en onzekerheid voor inwoners minder wordt.»

Reinier van Zutphen – Nationale ombudsman

Vervolg gaswinning Groningen

De Nationale ombudsman had in 2024, met betrekking tot de gaswinning in Groningen, specifieke aandacht voor de integrale aanpak voor de versterking en duurzaamheid van woningen in de dorpen Garrelswear, Leermens, Wirdum en Zeerijp. Ook volgden we in hoeverre bij deze «dorpenaanpak» het belang van kinderen en de aanbevelingen uit ons rapport uit 2023 **«Herstel bieden: een vak apart»** worden betrokken.

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

Vervolg overstromingen Limburg

In een brief van 13 december 2023 uitte de Nationale ombudsman de problemen, zorgen en wensen van bewoners in het overstromingsgebied aan het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV). Hierop vond in april 2024 een gesprek plaats tussen medewerkers van de ombudsman en de

ambtenaren van JenV, die betrokken zijn bij het opstellen en uitvoeren van beleid voor de afhandeling van de watersnoodschade. JenV lichtte hierin de zogeheten «beleidsregel voor schrijnende gevallen» toe. Deze beleidsregel is bedoeld voor het regelen van compensatie voor gedupeerden die in financiële nood zijn gekomen door dubbele woonlasten of door kosten gemaakt voor het herstellen van hun woning. Gedupeerden die toekomstige herstelkosten niet kunnen betalen, konden ook een beroep doen op de regeling. De ombudsman heeft hierop benadrukt dat nieuwe acties of regelingen om getroffen te helpen, zo weinig mogelijk administratieve lasten voor hen met zich mee moeten brengen. Ook heeft hij gewezen op het belang van een goede klachtenregeling.

Burgers die in financiële nood waren geraakt door de watersnood konden tot 1 maart 2025 een beroep doen op de beleidsregel.

Vervolg warmtetransitie

Na publicatie van zijn rapport «**Een warme transitie?**» in 2023, presenteerde de ombudsman dit rapport in 2024 in een webinar voor gemeenten die werken aan de warmtetransitie. Hij deed dit samen met twee gemeenten en een expert op het gebied van laaggeletterdheid.

Voorts voerde het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) in 2023 en 2024 meerdere beleidswijzigingen door, die de warmtetransitie toegankelijker en inclusiever maken voor burgers. Zo werden de leenmogelijkheden voor het warmtefonds uitgebreid en kunnen gemeenten in bepaalde situaties de Investeringssubsidie Duurzame Energie en Energiebesparing (ISDE) aanvragen voor woningeigenaren.

Schadeafhandeling kanaal Almelo-De Haandrik en de dijkversterking

De Nationale ombudsman volgt sinds februari 2023 de schadeafhandeling nabij 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 volgde de situatie door regelmatig te spreken met bewoners, hun vertegenwoordigers en de provincie Overijssel als verantwoordelijke voor de schadeafhandeling. Op basis van signalen van bewoners en het eigen onderzoek uit 2023 «**Herstel bieden: een vak apart**», gaf de ombudsman aandachtspunten mee aan de provincie.

In het voorjaar van 2024 ontving de ombudsman nieuwe klachten over de afhandeling van woningschades bij het kanaal. Medewerkers van de ombudsman brachten in juni 2024 een tweedaags bezoek aan het gebied, waarbij zij spraken met getroffen bewoners. De schadeafhandeling bleek nog onvoldoende menselijk, makkelijk en mild. Daarom stuurde de ombudsman in oktober 2024 een brief aan de gedeputeerde die verantwoordelijk is voor de schadeafhandeling waarin hij de volgende aandachtspunten bij schadeafhandeling benadrukte: een coulante opstelling, voortvarendheid, goede organisatie en transparantie. De ombudsman stelde in de brief ook dat de provincie bij toekomstige werkzaamheden dient te zorgen voor transparante communicatie en dat ze bewoners en andere partijen met ervaringskennis over bouwen en wonen in het gebied op passende wijze dient te betrekken bij haar plannen.

In een reactie op de brief van de ombudsman gaf de gedeputeerde aan alle adviezen van de Nationale ombudsman ter harte te nemen. De provincie deed aanpassingen na een advies dat op verzoek van de provinciale staten is uitgebracht over een rechtvaardiger afhandeling van de schades. De provincie bereikte in 2024 met circa honderd schade-melders overeenstemming, waarmee hun traject voor schadeafhandeling is beëindigd.

Omgevingswet

De Omgevingswet ging in per 1 januari 2024. In 2024 haalde de Nationale ombudsman de eerste ervaringen met de Omgevingswet op bij burgers, experts en overheidspartijen. Hieruit bleek onder andere dat het nog (te) vroeg is om conclusies te trekken over knelpunten voor burgers met de nieuwe systematiek en werkwijze. Eén reden hiervoor is dat gemeenten in het eerste halfjaar van 2024 nog bezig waren om vergunningaanvragen af te handelen die waren ingediend onder het oude stelsel. De ombudsman heeft verder kennis genomen van kinderziekten van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), maar ziet ook dat de overheid de nodige inspanningen verricht om de gebruiksvriendelijkheid van het DSO te verbeteren. Tot slot hebben lokale overheden tot eind 2031 voor het omzetten van bestemmingsplannen in een omgevingsplan. Knelpunten in bijvoorbeeld participatie worden zo nog niet direct in volle omvang zichtbaar. De ombudsman blijft de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet volgen in 2025.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Alsnog actie Rijkswaterstaat na interventie

Windel kampt met slecht onderhouden wegen en laaghangende takken rondom haar boerderij. Dit zorgt voor gevaarlijke situaties en schade aan machines. Ondanks maandenlang bellen met Rijkswaterstaat krijgt ze geen duidelijkheid. Ze wordt van de ene afdeling naar de andere gestuurd. Na een half jaar is de situatie niet veranderd, maar de tijd dringt. Het broedseizoen komt eraan, vanaf dat moment mogen bomen niet meer gesnoeid worden. Op de website van Rijkswaterstaat ziet Windel niet hoe ze een klacht moet indienen. Gelukkig weet ze de Nationale ombudsman te vinden.

Pas na contact met de ombudsman komt Rijkswaterstaat met spoed in actie: de bomen worden gesnoeid en het wegdek gerepareerd. De zaak toont aan hoe belangrijk het is dat overheidsinstanties snel reageren en transparant communiceren, vooral bij urgente problemen. Ook moet het duidelijk zijn waar je een klacht kunt indienen, als je ergens ontevreden over bent.

IMG wordt op lange wachttijd en gebrekkige communicatie gewezen

Erika woont in het aardbevingsgebied in Groningen en heeft schade aan haar woning door mijnbouwactiviteiten. Haar aanvraag bij het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) voor schadevergoeding wordt afgewezen omdat de schade niet als aardbevingsgerelateerd wordt erkend. Tot haar verbazing ziet ze dat burens met vergelijkbare schade wél worden gecompenseerd. Erika voelt zich ongelijk behandeld en maakt bezwaar tegen de beslissing. Wat volgt, is een lange periode van wachten, waarin het IMG herhaaldelijk om verlenging van de beslistermijn vraagt. Hoewel Erika telkens akkoord gaat, doet ze dit met het gevoel dat ze geen andere keuze heeft,

totdat ze via een lokale krant leert dat ze uitstel kan weigeren en het IMG verplicht is binnen de gestelde termijn te reageren.

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

1.8. Caribisch Nederland

De drie bijzondere gemeenten in Caribisch Nederland, Bonaire, Sint Eustatius en Saba, behoren ook tot het werkgebied van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Bewoners van deze gemeenten kunnen bij de ombudsman 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 te klagen bij het openbaar lichaam zelf. Onze medewerkers bezoeken twee tot drie keer per jaar de eilanden. Daar houden zij spreekuren, waarin burgers hun klachten ook mondeling kunnen indienen. Deze spreekuren worden steeds beter bezocht, waardoor we in 2024 meer verzoeken hebben binnengekregen. De klachten gingen onder meer over «geen reactie» bij het aanvragen van erfpacht, bouwvergunningen, omzetting van huurgrond, «geen reactie» bij klachten in het algemeen, afvalproblemen (Landfill), illegale afgraving van gesteente (diabaas), geluidsoverlast van horeca en evenementen na afgifte van een vergunning, de politie, het niet nakomen van afspraken over salariëring en uitbetaling van overuren bij loodsen, en de zorg op de eilanden.

Cijfers Caribisch Nederland

Van de 24.962 verzoeken die de Nationale ombudsman in 2024 ontving, kwamen er 247 (170 in 2023) vanuit de drie bijzondere gemeenten in Caribisch Nederland: Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Hiervan werden in 2024 188 verzoeken behandeld: 27 via interventie en 146 door informatie-verstrekking of doorverwijzing. De overige verzoeken werden in onderzoek genomen en afgerond met een brief (2), tussentijds opgelost (1) of beëindigd zonder nader onderzoek (12). Eén onderzoek is afgerond met een rapport⁴ «**Wie is de gebeten hond?**».

Van de 247 verzoeken kwamen er over het openbaar lichaam Bonaire (lokaal bestuur) 76 verzoeken binnen (65 in 2023). Daarvan werden er 49 behandeld in 2024, waarvan zeven via interventie en 41 door informatie-verstrekking en doorverwijzing. Eén zaak werd tussentijds beëindigd. Er kwamen zes verzoeken binnen over het openbaar lichaam Sint Eustatius (negen in 2023). Twee daarvan werden in 2024 behandeld door informatie te verstrekken of door te verwijzen. Over het openbaar lichaam Saba kwamen vijf verzoeken binnen (één in 2023). Twee werden in 2024

⁴ Geregistreerd als rapport over Europees Nederland.

behandeld, eveneens door informatie te verstrekken of door te verwijzen. Verder gingen in 2024 zestien verzoeken over het Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN). Hiervan werden veertien verzoeken behandeld in 2024. Tien door informatieverstrekking of doorverwijzing. Twee klachten werden in onderzoek genomen en afgesloten met een brief. Daarnaast werden twee klachten door de burger ingetrokken. Ook werden er dertien klachten ontvangen en afgehandeld over Zorg en Jeugd op de eilanden (ZJCN). De overige verzoeken gingen over ministeries of zelfstandige bestuursorganen (ZBO's) of over instanties die buiten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen.

Klachtbehandeling door openbare lichamen

Sinds 2022 doet de Nationale ombudsman onderzoek uit eigen beweging naar de klachtbehandeling door de openbare lichamen. Dit meerjarenproject is gestart op Bonaire met het doel inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de klachtbehandeling door de openbare lichamen in de afgelopen jaren, de balans op te maken in het heden en vooruit te kijken naar de komende jaren. Intussen zijn er meer gesprekken gevoerd met de openbare lichamen, waarbij vooral is teruggeblikt op de afgelopen jaren. In de komende periode praat de ombudsman verder met alle drie de openbare lichamen over de klachtbehandeling. Dan vooral over de doelen voor de toekomst en wat ervoor nodig is om deze doelen te bereiken.

Opvolging aanbevelingen (armoede)rapporten

In 2023 reflecteerden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman op hun drie eerdere onderzoeken over de armoede in Caribisch Nederland **«De eindjes aan elkaar knopen»**. De ombudsmannen zagen dat nog steeds niet genoeg werd gedaan aan het verbeteren van de situatie van mensen in armoede. Voor een aantal aanbevelingen in deze rapporten geldt dat daar direct opvolging aan is gegeven, zoals bijvoorbeeld het uitbreiden van de dagopvang voor ouderen en meer inzet op schuldhulpverlening. Voor een groot deel geldt ook dat de overheid stappen heeft gezet (al dan niet door middel van een test- of projectvoorstel) of heeft toegezegd onze adviezen te zullen opvolgen. Een voorbeeld hiervan is het instellen van openbaar vervoer op de eilanden, waaronder het uitrollen van een infrastructuur en het coördineren van bussen en opstapplaatsen. Hoe het tijdspad van de voorgestelde verbeteringen er precies uitziet, is nog niet in alle gevallen duidelijk. In 2024 hebben de ombudsmannen ingezet op het blijven aanjagen van de aanbevelingen en dit zullen zij blijven doen.

Caribisch Nederland online

De webomgeving voor Caribisch Nederland is opgedeeld in drie talen: Nederlands, Engels en Papiamentu. Dit om de burgers van Caribisch Nederland in alle drie de voertalen te kunnen informeren en verder te helpen.

Hieronder een overzicht van 2024 in cijfers, met tussen haakjes de aantallen in 2023:

- Website nationaleombudsman.nl/caribisch-nederland in 2024:
 - Paginaweergaven: 8.280 (4.328);
NB: de webomgeving van Caribisch Nederland is integraal onderdeel van de nationaleombudsman.nl. Aparte aantallen bezoekers voor Caribisch Nederland kunnen we hierdoor niet presenteren.
- Top 3 best bezochte pagina's (homepage uitgesloten)

- Over ons: 2.008 paginaweergaven
- Contact: 1.112 paginaweergaven
- Nieuwsbericht spreekuur Bonaire: 769 paginaweergaven
- Website nationaleombudsman.nl/dutch-caribbean in 2024:
 - Paginaweergaven: 707 (294)
- Top 3 best bezochte webpagina's dutch-caribbean (homepage uitgesloten)
 - Nieuwsbericht spreekuur Bonaire: 206 paginaweergaven
 - About: 76 paginaweergaven
 - Nieuwsoverzicht: 44 paginaweergaven
- Website nationaleombudsman.nl/hulanda-karibensein 2024:
 - Paginaweergaven: 702 (367)
- Top 3 best bezochte webpagina's hulanda-karibensein (homepage uitgesloten)
 - Nieuwsbericht spreekuur Bonaire: 229 paginaweergaven
 - Over (riba): 45 paginaweergaven
 - Nieuwsoverzicht: 17 paginaweergaven
- Volgers op sociale media in 2024:
 - Facebook Nationale ombudsman Caribisch Nederland: 935
- Webcare:
 - interacties⁵ via Facebook/Nationale ombudsman: 104

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

KPCN ontwikkelt richtlijn na advies ombudsman

Een man op Bonaire wordt 's avonds gebeten door een hond. Het KPCN ontvangt een melding over het bijtincident. Twee agenten gaan ter plaatse kijken en proberen te achterhalen wat er is gebeurd. Op basis van verklaringen van getuigen die de hond van mevrouw Bakker aanwijzen als de hond die heeft gebeten, besluiten de agenten de dierenarts te laten komen om de hond te laten inslapen. Mevrouw Bakker dient hierover een klacht in.

De lokale regelgeving op Bonaire schrijft voor dat, zodra een hond zonder toezicht op de openbare weg losloopt en indien het vangen van de hond geen optie is, de politie de hond mag doden. De Nationale ombudsman concludeert dat het KPCN te snel heeft gehandeld. Er is onvoldoende onderzocht of er een minder ingrijpende maatregel kon worden genomen. De dierenarts kon namelijk ter plaatse komen en de hond was inmiddels aangelijnd in de voortuin. Dus er leek geen sprake (meer) van acuut gevaar en van een loslopende hond zonder toezicht. Dit gaf de agenten de ruimte en tijd om een zorgvuldige afweging te maken. Door contact op te nemen met mevrouw Bakker, om eventuele tegenargumenten nader te onderzoeken en om minder ingrijpende maatregelen te overwegen.

De Nationale ombudsman adviseert het KPCN om een handreiking op te stellen die voorschrijft hoe agenten horen te handelen bij bijtincidenten. Het KPCN had persoonlijk contact moeten opnemen met mevrouw Bakker, nadat zij een klacht had ingediend en het oordeel hierover duidelijker moeten motiveren. Het KPCN staat achter de aanbevelingen van de Nationale ombudsman en is aan de slag gegaan met de ontwikkeling van richtlijnen.

⁵ Anders dan klachtbehandeling.

VWS heroverweegt bijstand voor rugpatiënten

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over een groep rugpatiënten uit Bonaire.

Zij wachten nog altijd op schadevergoeding, na letsel dat zij meer dan tien jaar geleden hebben opgelopen toen zij voor een operatie werden uitgezonden naar Colombia. Wij schreven hierover een zorgenbrief aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) met de oproep om een behoorlijke uitweg te zoeken in de vastgelopen gesprekken tussen de patiënten en het ministerie.

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

1.9. Internationale activiteiten

De Nationale ombudsman verzamelt en deelt op internationaal niveau kennis en ervaring met collega-ombudsmannen. Hierdoor kunnen burgers, ook in Nederland, beter worden geholpen. De reizen die de ombudsman, deels ook als Veteranenombudsman, maakt naar andere landen en de inkomende bezoeken staan in het teken van kennisuitwisseling, onderlinge banden onderhouden en lokale situaties beter leren kennen. Hetzelfde geldt voor de Kinderombudsman.

Internationale wereldconferentie IOI

De Nationale ombudsman organiseerde in 2024 de succesvolle 13de editie van de International Ombudsman Institute (IOI) wereldconferentie. Het thema was *Act together for our tomorrow*. Het IOI is in 1978 opgericht om onder meer de samenwerking tussen 200 onafhankelijke lokale, regionale en nationale ombudsorganisaties uit meer dan honderd landen te bevorderen. Het doel van de samenwerking is de relatie tussen burger en overheid te verbeteren. Van 15 tot en met 17 mei 2024 kwamen zo'n 250 deelnemers van ombudsinstituten van over de hele wereld naar Den Haag. Het was voor het eerst in acht jaar tijd dat ze elkaar weer fysiek konden ontmoeten. De ombudsmannen bespraken vier onderwerpen met elkaar: *Value dilemmas*, *Future generations*, *Climate change and living conditions* en *Inclusiveness and outreach to vulnerable and marginalized groups*.

De Koning opende de conferentie. In zijn openingswoord stelde hij «dat ombudsinstituten een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het vertrouwen dat burgers in hun overheid hebben. Geen overheid is feilloos. Fouten en tekortkomingen zullen er altijd zijn. Maar door uw werk komen gebreken aan het licht en kunnen omissies worden goedge maakt. We kunnen leren van dingen die misgaan en juist door daar open over te

zijn, komen we samen verder. U mag dan ook trots zijn op uw belangrijke werk dat u verricht in het algemeen belang.»

Bij de algemene vergadering van de leden, die vooraf ging aan de conferentie, werden de belangrijkste afspraken vastgelegd in de The Hague Declaration. Een van de afspraken is om in 2025 te komen tot een IOI Best Practice paper. Hierin neemt de Nationale ombudsman van Nederland het voortouw. Dit doet hij door kennis en ervaring rondom *outreach* van deelnemende ombudsinstanties wereldwijd te bundelen: hoe bereiken zij verschillende groepen en burgergemeenschappen in hun samenleving? Hoe bereiken zij met name diegenen voor wie deelname aan de samenleving niet vanzelfsprekend is? Deze uitwisseling van (nieuwe) inzichten dient om ombudsinstanties te inspireren om ook moeilijk bereikbare doelgroepen in beeld te hebben en houden en te helpen.

Samenwerking met de Griekse ombudsman

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

Samenwerking met de Servische ombudsman

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

De samenwerking in het kader van dit EU-programma richt zich vooral op de uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van klachtbehandeling en de impact hiervan. Activiteiten richten zich op het snel en effectief oplossen van klachten, de introductie van nieuwe inzichten op het gebied van klachtbehandeling en wat daarvoor nodig is binnen de organisatie.

Bijeenkomst ombudsmannen Benelux

Op 30 mei 2024 ontving Claudia Monti, ombudsman van Luxemburg, alle ombudsmannen uit de Benelux en enkele van hun medewerkers. Zij spraken over de laatste ontwikkelingen in de Benelux. De meeste aandacht ging uit naar het recht om fouten te maken. Te vaak worden mensen gestraft en beschuldigd van fraude als ze (soms onbedoeld) iets onjuist doen. In die gevallen achten de Benelux-ombudsmannen het strikt toepassen van fraudebeleid te formeel. Behoorlijke afhandeling van zaken zou ervoor moeten zorgen dat de autoriteiten zich realiseren dat mensen

fouten kunnen maken en dus niet meteen fraude plegen. Het vergeten van een handtekening of het – zonder opzet – invullen van verkeerde gegevens, mag niet automatisch ernstige gevolgen hebben. Hierin zien de ombudsmannen voor zichzelf een belangrijke taak die ze nader met elkaar gaan vormgeven.

Koninkrijk

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

2. HET WERK VAN DE KINDEROMBUDSMAN

De Kinderombudsman bevordert de naleving van kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland. In het brede palet van onderwerpen waarmee de Kinderombudsman zich bezighoudt, staan het welzijn en de ontwikkeling van het kind voorop. Het Kinderrechtenverdrag van de Verenigde Naties (IVRK) is in ons werk altijd het vertrekpunt.

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

Margrite Kalverboer – Kinderombudsvrouw

2.1. Missie en visie

De Kinderombudsman bevordert de naleving van kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland. We geven gevraagd en ongevraagd advies over kinderrechtenissues en geven voorlichting. We helpen de mensen die ons benaderen op weg. Als het nodig is, doet de Kinderombudsman nader onderzoek. We betrekken kinderen en jongeren bij onze activiteiten, om zo de problematiek vanuit hun mening, belangen en belevingswereld zichtbaar te maken. Met als doel dat alle kinderrechten, zoals vastgelegd in het IVRK en andere verdragen in Nederland, van alle kinderen en jongeren in Nederland altijd worden nageleefd.

Dit betekent dat kinderen in Europees en Caribisch Nederland allemaal kunnen opgroeien in een omgeving die stimulerend en vrij van geweld is. Bij alle besluiten, op elk niveau, staan de ontwikkelingsbelangen van kinderen en jongeren voorop. Hun mening telt en ze worden gelijk behandeld ten opzichte van andere kinderen en jongeren.

De Kinderombudsman ziet in de praktijk dat er steeds meer aandacht is voor de rechten van kinderen en dat hun perspectief steeds meer wordt meegenomen in besluiten. Maar er is nog veel werk te doen. De Kinderombudsman blijft partijen stimuleren om de ontwikkeling van kinderen steeds voorop te stellen in wetgeving, beleid en individuele besluiten. Kinderen hebben het recht om hierop invloed uit te oefenen.

2.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burger en overheid

Het lukt volwassenen maar niet om de grote maatschappelijke problemen die er zijn het hoofd te bieden. De Kinderombudsman ziet dat verschillende systemen en stelsels waarmee kinderen te maken hebben, eigenlijk niet meer goed functioneren. Het piept en het kraakt. Dit maakt het extra belangrijk om goed te kijken naar wat kinderen nodig hebben, zeker kinderen in een kwetsbare situatie. De Kinderombudsman behandelt individuele verzoeken (klachten, signalen en vragen) van of over de situatie van kinderen. Wij bekijken dan hoe een vraag vanuit het belang van het kind het beste behandeld kan worden. Daarnaast zetten we in op het verwezenlijken van kinderrechten door de overheid en andere organisaties door kinderrechtenissues te agenderen. Dit doet de Kinderombudsman door onderzoek uit eigen beweging, al dan niet samen met de Nationale ombudsman of Veteranenombudsman. Ook schrijft de

Kinderombudsman verschillende adviezen op wetsvoorstellen en beleid. Het uitgangspunt in vrijwel alle schriftelijke en mondelinge bijdragen van de Kinderombudsman is dat het ontwikkelingsbelang van het kind voorop moet staan in de besluitvorming, in lijn met het IVRK. Door hierop te blijven hameren en ook handvatten te bieden over hoe je dit doet, probeert de Kinderombudsman een verandering teweeg te brengen.

Ontvangen verzoeken

In 2024 ontving de Kinderombudsman 1.812 verzoeken. De meeste kwamen van ouders (1.216), grootouders (81), professionals (115) en kinderen zelf (76). Zij wisten de Kinderombudsman voornamelijk te vinden via e-mail of e-formulier (758) en telefoon (963). Ook andere kanalen werden gebruikt, zoals social media, post of werkbezoek. Er waren 289 verzoeken meer dan in 2023. De onderwerpen waarover mensen contact opnamen, zijn vergelijkbaar met eerdere jaren. De verzoeken gingen onder meer over onderwijs (576), jeugdhulp (471), gezag en omgang (152), armoede (122), familierecht (73), vreemdelingenrecht (47) en politie en justitie (41). Wat opvalt, is een duidelijke stijging in het aantal verzoeken met betrekking tot onderwijs (489 in 2023).

Behandelde verzoeken

In 2024 heeft de Kinderombudsman 1.785 verzoeken behandeld, 69 hiervan via interventie. Het aantal behandelde verzoeken verschilt hier van het aantal ontvangen verzoeken, omdat behandeling niet altijd in hetzelfde kalenderjaar wordt afgerond. In 1.682 zaken heeft de Kinderombudsman ouders en kinderen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, hen op weg geholpen en doorverwezen, soms ook naar de overheidsorganisatie waar de klacht over ging. In 32 zaken heeft de Kinderombudsman de zaak afgesloten, omdat er een oplossing mogelijk was of omdat niet meer werd gereageerd. En naar aanleiding van één verzoek vond bemiddeling plaats. Tot slot leidden twee verzoeken tot gezamenlijke onderzoeken met de Nationale ombudsman, «**Besluitvorming bij internationale kinderontvoering**» en «**Raad voor de Kinderbescherming moet afwijkend eindadvies beter motiveren**»⁶. Beide zijn afgerond met een rapport.

Onderzoek uit eigen beweging

Daarnaast deed de Kinderombudsman in 2024 vier onderzoeken uit eigen beweging, die allemaal werden afgerond met een openbaar rapport. Twee daarvan werden samen met de Nationale ombudsman gedaan.

Overige activiteiten uit eigen beweging

Verder schreef de Kinderombudsman negen signaalbrieven aan een minister of staatssecretaris om aandacht te vragen voor een bepaald onderwerp. Ook gaf zij 22 lezingen, interviews en presentaties om aandacht te vragen voor de belangen van het kind. Aanvullend gaf zij vijf adviezen op wetsvoorstellen en beleid. De Kinderombudsman trok ook het land in. Naast twee meerdaagse provincietours in Overijssel en Noord-Holland legde zij nog negen werkbezoeken af. Tot slot heeft de Kinderombudsman in 2024 de «**Kinderrechtentoets**» gelanceerd.

De relatie met het parlement

De Kinderombudsman onderhoudt goede contacten met het parlement. Zij draagt daar regelmatig haar boodschap uit en luistert naar wat het parlement haar aan signalen aanreikt.

⁶ Dit rapport is geregistreerd als rapport van de Nationale ombudsman.

Samen met de Nationale ombudsman sprak de Kinderombudsman in 2024 met de Eerste Kamercommissie voor Immigratie & Asiel / JBZ-Raad over het rapport **«De crisis voorbij»** uit 2023 over een menswaardige opvang van asielzoekers vanuit mensen- en kinderrechtelijk perspectief. Ook maakte zij kennis met de nieuwe leden van de Eerste Kamer. Daarnaast had de Kinderombudsman overleg met de vaste Tweede Kamercommissie Digitale Zaken over online kinderrechten.

In 2024 ontving de Kinderombudsman drie kabinetsreacties, waarvan twee op een rapport van de Kinderombudsman en één op het gezamenlijke jaarverslag 2023. Ook werden twee keer Kamervragen gesteld direct naar aanleiding van een rapport of brief van de Kinderombudsman en werd er drie keer in andere Kamervragen naar verwezen. Verder gebeurde het één keer dat een bewindspersoon bij de beantwoording van Kamervragen de Kinderombudsman noemde, terwijl zij niet in de vragen zelf genoemd werd. Tot slot werden er in 2024 vier moties ingediend waarin de Kinderombudsman werd aangehaald. Twee daarvan werden aangenomen.

Onderzoeken en stukken van de Kinderombudsman uit 2024 die het vaakst genoemd werden in de Kamerstukken, waren:

- Gezamenlijk rapport met de Nationale ombudsman over gedwongen je huis moeten verlaten vanwege sloop- of renovatieprojecten **«Als je je huis moet verlaten»** (8 Kamerstukken);
- De handreiking voor professionals **«Het beste besluit voor het kind»** (6 Kamerstukken);
- De signaalbrief over thuiszitters (6 Kamerstukken);
- Het jaarverslag over 2023, **«Burgerperspectief: een manier van doen»** (10 Kamerstukken).

Ook zagen we onderzoeken uit eerdere jaren terugkomen in de Kamerstukken van 2024, zoals het rapport **«De crisis voorbij»** (5 Kamerstukken). Verder was er opnieuw aandacht voor de gezamenlijke reflectie **«De eindjes aan elkaar knopen»** over armoede-gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland (11 Kamerstukken).

De relatie met het kabinet, overheids- en maatschappelijke instanties

De Kinderombudsman spreekt, behalve met volwassenen en kinderen, ook met de overheid. Het is haar doel om kinderen goed te laten opgroeien, maar ook om de overheid te helpen meer oog te hebben voor het belang hiervan. In reguliere individuele gesprekken met leden van het kabinet gaf zij een introductie op haar ambt en de werkwijze van het instituut. Daarnaast drong zij aan om goed te kijken naar wat kinderen nodig hebben, zeker kinderen in een kwetsbare situatie.

In gesprekken met bestuurders van nationale en lokale overheden wees zij op problemen en oplossingsrichtingen die de Kinderombudsman ziet op basis van klachten, signalen en eigen onderzoek.

Verder voerde de Kinderombudsman reguliere gesprekken met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA), de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), het NIDOS, de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) en de Inspectie van het Onderwijs. Verder bezocht zij meerdere scholen, waaronder basisscholen, scholen voor speciaal onderwijs en een rijdende school op een kermis. Tot slot spraken de Kinderombudsman en haar medewerkers geregeld met

maatschappelijke (belangen)organisaties. Dit waren onder meer het Kinderrechtencollectief, Defence for Children, de Nationale Jeugdraad (NJR), Amnesty, NIDOS, Unicef, het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) en Stichting Het Vergeten kind.

Kinderombudsman online

Met onze website, sociale media en de artikelen over de Kinderombudsman willen wij in contact staan met kinderen, jongeren, ouders en professionals en onze informatie en standpunten delen.

Hieronder een overzicht van 2024 in cijfers, met tussen haakjes de aantallen in 2023:

- Website kinderombudsman.nl in 2024:
 - Aantal bezoekers: 87.925 (74.519)
 - Paginaweergaven: 181.083 (164.663)*NB: door een tijdelijke systeemstoring in augustus 2024 liggen de werkelijke aantallen iets hoger.*
- Top 3 best bezochte webpagina's Kinderombudsman (homepage uitgesloten)
 - Leeftijdsladder: 26.278 paginaweergaven
 - Kinderrechten: 22.552 paginaweergaven
 - Over ons: 7.472 paginaweergaven
- Volgers van de Kinderombudsman op sociale media in 2024:
 - LinkedIn: 18.631 (17.523)
 - Facebook: 5.251 (5.263)
 - Instagram: 2.160 (1.900)
 - X: 14.575 (15.114)
 - YouTube: 106 (104)
- Webcare:
Interacties⁷ via Facebook, X, LinkedIn en Instagram: 2.736

Uit de praktijk van de Kinderombudsman

Ook recht op zakgeld onder voogdij

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

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

⁷ Anders dan klachtbehandeling.

mijn zakgeld» (2017) en **«Wie geeft mij(n) zak- en kleedgeld?»** (2021) al aanbevelingen gedaan.

2.3. Belangrijke onderwerpen in 2024

Kinderrechtentoets

Nederland ondertekende in 1995 het Kinderrechtenverdrag en is verplicht de rechten uit het verdrag te verwezenlijken. Het VN-Kinderrechtencomité riep Nederland in 2022 op hiervoor een Kinderrechtentoets te gebruiken. In 2024 ontwikkelde de Kinderombudsman een **«Kinderrechtentoets»**, een online hulpmiddel dat in vier stappen de impact van voorgenomen wet- en regelgeving op de verwezenlijking van kinderrechten in kaart kan brengen. Ook kan de online tool gebruikt worden om bestaand beleid te toetsen op de naleving van kinderrechten.

Tijdens de bijeenkomst «Kinderrechtendialoog» in april 2024 presenteerde de Kinderombudsman de eerste versie van de Kinderrechtentoets. Om de gebruiksvriendelijkheid van de tool te waarborgen, hebben rijksambtenaren en medewerkers van kinderrechtenorganisaties meegekeken en ermee geoefend. Op basis hiervan is de tool verder ontwikkeld.

De Kinderrechtentoets volgt in grote lijnen dezelfde vier stappen als de tool **«Het Beste Besluit voor het Kind»**, een handreiking voor professionals bij individuele besluitvorming die de Kinderombudsman eerder maakte. De vier stappen helpen om de impact van voorgenomen wetgeving en beleid op de verwezenlijking van kinderrechten inzichtelijk te maken en doen ook recht aan andere belangen die spelen bij wet- en regelgeving en beleidsvorming. Het doel van de toets is om de ontwikkeling en het welzijn van kinderen te waarborgen in alle voorstellen die raken aan hun belangen. Dit betekent dat de toets niet alleen gebruikt wordt bij voorstellen die kinderen direct raken (zoals onderwijs), maar ook bij voorstellen die kinderen indirect (denk aan toeslagen via ouders of huisvesting) of op de langere termijn (zoals klimaat- en milieubeleid) raken. Op 10 december werd de definitieve versie van de Kinderrechtentoets gelanceerd. Deze is sindsdien beschikbaar als online tool via www.kinderrechtentoets.nl. De Kinderombudsman heeft alle bewindspersonen opgeroepen om de Kinderrechtentoets bij hun medewerkers onder de aandacht te brengen en te stimuleren dat deze wordt gebruikt.

«Kinderen blijven nu nog te vaak buiten beeld. Met de Kinderrechtentoets en het stappenplan van het Beste Besluit kunnen professionals en beleidsmakers het belang en de rechten van kinderen in praktijk brengen. Beide instrumenten zijn bedoeld als reflectiekader om kritisch te kijken voor welke kinderen het beoogde beleid en de wetgeving onbedoeld negatief uitpakken. Dit kan vervolgens worden aangepast, zodat alle rechten van het kind worden nageleefd en hun stem ook echt telt!

Het is belangrijk om de toets óók te gebruiken bij voorstellen waarbij het op voorhand niet meteen duidelijk is dat ze over kinderen gaan. Denk aan de mogelijke uitbreiding van Schiphol. Wat betekent de extra geluids-overlast voor de ontwikkeling van kinderen die er in de buurt wonen? Kunnen zij zich nog concentreren op school?»

Margrite Kalverboer – Kinderombudsvrouw

Jeugdzorg

Veel kinderen hebben een vorm van jeugdzorg nodig. De sector staat onder druk. Ook in 2024 had de Kinderombudsman hier veel aandacht voor. In het bijzonder vroegen we aandacht voor de gesloten jeugdzorg en adviseerden we op het concept-wetsvoorstel en het Ontwerpbesluit Verbetering beschikbaarheid jeugdhulp.

De gesloten jeugdzorg kreeg in 2024, net als in eerdere jaren, volop aandacht. De af- en ombouw van de gesloten jeugdzorg is in volle gang, maar er zijn mede hierdoor ook grote zorgen. De Kinderombudsman vroeg hiervoor opnieuw op verschillende momenten aandacht, onder meer in twee brieven aan de Tweede Kamer. In een brief over de gesloten jeugdzorg gaf zij aan dat een gebrek aan visie en sturing ervoor zorgt dat de instellingen grote moeite hebben om de kwaliteit van zorg te leveren die wij van hen verlangen. De jongeren met de meest complexe problematiek, in vaak moeilijke omstandigheden, krijgen niet de allerbeste zorg. Terwijl zij hier recht op hebben en juist zij deze zorg het meest nodig hebben. Ook in haar brief aan de Tweede Kamer ten behoeve van het Wetgevingsoverleg uitte zij haar zorgen over het niet op orde zijn van de kwaliteit van de gesloten jeugdzorg en de beschikbaarheid van passende zorg voor jeugdigen met complexe problematiek.

Om de beschikbaarheid van jeugdzorg te verbeteren, wordt gewerkt aan een Wet en een Besluit Verbetering beschikbaarheid jeugdzorg. De Kinderombudsman heeft in 2024 gereageerd op het Ontwerpbesluit Verbetering beschikbaarheid jeugdzorg. Ook gaf zij op verzoek van de Tweede Kamer haar visie op het inmiddels ingediende wetsvoorstel Verbetering beschikbaarheid jeugdzorg. In beide stukken adviseerde de Kinderombudsman expliciet om een Kinderrechtentoets uit te voeren. Ook uitte de Kinderombudsman haar zorgen over de borging van de participatie van kinderen. En over het effect van de wet op kinderen die «gewone» jeugdhulp nodig hebben of nu al krijgen. Tot slot zijn er zorgen over de verschillen tussen gemeenten als het gaat om welke vormen van jeugdhulp algemene dan wel bijzondere voorzieningen zijn.

Onderwijs

De Kinderombudsman besteedde ook veel aandacht aan verschillende knelpunten in het onderwijs. Zo reageerde zij op het beleidskader van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW): «Met elkaar voor alle kinderen en jongeren: werken aan een inclusieve leeromgeving». Voorafgaand aan het onderwijsdebat in de Tweede Kamer waarschuwde de Kinderombudsman in een brief aan de minister van Primair- en Voortgezet Onderwijs (PVO) dat een ambitie – zoals opgenomen in het beleidskader – te vrijblijvend is. Op grond van internationale verdragen hebben kinderen recht op inclusief onderwijs. Dit zou daarom als verplichting in overheidsbeleid moeten worden opgenomen.

Leerlingenvervoer

Verder vroeg zij aandacht voor de aanhoudende problemen in het leerlingenvervoer. Ook in 2024 waren kinderen hiervan vrijwel dagelijks de dupe. Veel van deze kinderen hebben een beperking. De problemen met het leerlingenvervoer worden al jaren breed gedeeld en onderkend. Er zijn allerlei initiatieven ter verbetering, maar nog altijd is er geen zicht op een echte oplossing. De Kinderombudsman pleitte daarom in een zorgenbrief aan de staatssecretaris Funderend Onderwijs en Emancipatie voor een nieuwe aanpak van het leerlingenvervoer. De staatssecretaris heeft via een verzamelbrief aan de Tweede Kamer laten weten dat ze de problemen,

die de Kinderombudsman adresseert, erkent. Ook vindt de staatssecretaris enkele van onze oplossingsrichtingen interessant om nader te verkennen, met name het centraal stellen van het kind en het zien van vervoer als een vorm van zorg.

«Mijn rapport over het leerlingenvervoer uit 2019 is helaas vijf jaar later nog even actueel. Het leerlingenvervoer is verworpen tot een veelkoppig monster; er is niet één oorzaak aan te wijzen voor de problemen. Praktische en financiële belangen gaan voor die van het kind. Kinderen krijgen hierdoor niet het onderwijs waar zij recht op hebben, ze missen belangrijke lessen en komen overprikkeld aan op school. Hoog tijd dat we leerlingenvervoer echt gaan zien als een vorm van zorg.»

Margrite Kalverboer – Kinderombudsvrouw

Uit de praktijk van de Kinderombudsman

Gemeente start onderzoek naar leerlingenvervoer

De Kinderombudsman ontvangt een klacht van een kind dat gebruikmaakt van het leerlingenvervoer. Vanwege gezondheidsredenen wordt hij zo kort mogelijk vervoerd, dat wil zeggen volgens het principe van *last in first out* (LIFO). Vanaf dit schooljaar kan het kind door personeelstekorten niet langer via het LIFO-systeem worden vervoerd. Het kind zit daardoor langer in de taxi en komt vaak te laat voor medische behandelingen, waardoor deze zijn gestopt.

De Kinderombudsman heeft de gemeente gevraagd naar een oplossing te kijken zodat het kind minder lang hoeft te worden vervoerd. Na de interventie liet de gemeente weten een onderzoek te zijn gestart om te bekijken of het kind recht heeft op een medische indicatie voor aangepast leerlingenvervoer. Gemeente en moeder zijn in overleg om tot een geschikte oplossing te komen.

Thuiszitters

Ook heeft de Kinderombudsman in 2024 aandacht gevraagd voor thuiszitters. Te veel kinderen in Nederland zitten thuis, terwijl ze recht hebben op onderwijs. De Kinderombudsman maakte een analyse van de thuiszittersproblematiek. Naar aanleiding hiervan schreef zij op 12 april 2024 een signaalbrief. Hierin vroeg ze de minister voor Primair en Voortgezet Onderwijs om per direct een aantal concrete acties te nemen om de situatie van de thuiszittende kinderen te verbeteren. Zo dient de minister te borgen dat bij ieder kind dat vast dreigt te lopen in het onderwijssysteem, altijd een inzichtelijke belangenafweging wordt gemaakt. Het belang van het betrokken kind dient hierbij voorop te staan. Daarnaast moet worden bevorderd dat er voldoende hulp in de klas aanwezig is om extra ondersteuning te bieden aan kinderen die dit nodig hebben. Ook moeten reguliere scholen onderwijs blijven bieden aan kinderen die op de wachtlijst staan voor het gespecialiseerd onderwijs.

«Alle goede bedoelingen en inspanningen hebben nog niet tot het gewenste resultaat geleid. Nog steeds zijn er te veel kinderen die geen onderwijs krijgen en dat heeft grote gevolgen voor henzelf en voor de maatschappij als geheel. Ik blijf daarom aandacht vragen voor de situatie van thuiszitters.»

Margrite Kalverboer – Kinderombudsvrouw

Op 21 mei 2024 gaf de minister per brief aan de zorgen van de Kinderombudsman te delen en zette ze uiteen welke maatregelen zij neemt om het aantal thuiszittende kinderen te verminderen.

Sociale veiligheid op scholen

Daarnaast was er ook aandacht voor sociale veiligheid. De Kinderombudsman schreef in 2024 een brief ten behoeve van het debat over veiligheid op scholen in de Tweede Kamer. Hierin uitte zij haar zorgen over kinderen die worden gepest. Zij voelen zich vaak eenzaam, verdrietig, onveilig en onzeker. Ook bracht ze de aanbevelingen uit haar rapport **«In eenzaamheid gepest»** (2022) opnieuw onder de aandacht. Evenals haar reactie (2023) op het conceptwetsvoorstel Vrij en veilig onderwijs.

Vaccinatie

De Kinderombudsman heeft een reactie gegeven op het initiatiefwetsvoorstel «Vaccinatie als toelatingsvoorwaarde kinderopvang bij gevaarlijk lage vaccinatiegraad». Hierin staat dat, wanneer de vaccinatiegraad voor bof, mazelen en rodehond tot onder 92 procent zakt, alleen kinderen die aantoonbaar deelnemen aan het Rijksvaccinatieprogramma, worden toegelaten tot de kinderopvang. De Kinderombudsman gaf de indieners mee om bij de Memorie van Toelichting stil te staan bij de mogelijk bijkomende gevolgen voor kinderen die straks van de kinderopvang kunnen worden uitgesloten. Ook adviseerde de Kinderombudsman een Kinderrechtentoets te doen op het initiatiefvoorstel.

Omgang met grootouders

In 2024 behandelde de Tweede Kamer het wetsvoorstel om de drempel te verlagen voor omgang met grootouders. De Kinderombudsman wees ten behoeve van dit debat op het feit dat het recht op omgang alleen mag worden vastgesteld als dit in het belang is van het kind. Dit belang moet dus onderzocht worden. Naar aanleiding van deze inbreng is er een amendement met deze strekking ingediend en met ruime meerderheid aangenomen. Het wetsvoorstel moet nog behandeld worden in de Eerste Kamer.

Input Spreidingswet

Begin 2024 werd de Spreidingswet behandeld in de Eerste Kamer. De Kinderombudsman heeft ten behoeve van dit debat inbreng geleverd. Hierin pleitte zij ervoor de belangen van de kinderen voorop te stellen in de besluitvorming. Het ontwikkelingsbelang van de kinderen die in de asielopvang verblijven wordt ernstig geschaad. Hoewel de Spreidingswet niet ideaal is voor kinderen, verwacht de Kinderombudsman dat de kinderrechten met de wet beter gewaarborgd zullen zijn, dan zonder. De Eerste Kamer steunde de Spreidingswet. Hierna hebben de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hierover nog gesproken met de Eerste Kamer.

Kinderrechten online

Het leven van een kind speelt zich steeds meer online af. Sterker nog, kinderen merken vaak vrijwel geen verschil meer tussen de online- en offlinewereld. Problemen in de leefwereld van kinderen bestaan ook in hun onlinewereld. Denk aan zaken als pesten, schadelijke content of ongelijke kansen. De Kinderombudsvrouw vroeg in een kennisdocument aandacht voor kinderrechten in de onlinewereld en de positieve en negatieve impact hiervan op de ontwikkeling van kinderen in de verschillende leeftijdsfasen. We deden aanbevelingen aan de overheid over wat zij kan doen om kinderrechten online te borgen. Ook nam de Kinderom-

budsmen deel aan een rondetafelgesprek hierover in de Tweede Kamer. Tijdens dit gesprek heeft ze het kennisdocument toegelicht en vragen beantwoord van Tweede Kamerleden.

2.4. Ombudsagenda

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, kinderen en veteranen te helpen als het misgaat. En om overheden en andere instanties uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen en te zorgen dat kinderrechten worden nageleefd. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging, gericht op structurele knelpunten tussen burger en (overheids-)instanties en op de achterliggende oorzaken van de problemen. Vervolgens adviseren de ombudsmannen de overheid en andere instanties over de aanpak hiervan.

Een eigen onderzoek wordt onder meer gestart naar aanleiding van opvallend veel klachten over een bepaald onderwerp. Ook kunnen specifieke signalen uit de media of van maatschappelijke organisaties een reden zijn voor onderzoek. Op onze Ombudsagenda staan onderwerpen waar de ombudsmannen uit eigen beweging aandacht aan willen geven. In 2024 omvatte de Ombudsagenda zes thema's: fundamentele rechten, armoede, participatie en invloed, toegang tot voorzieningen, leefbaarheid, en levensloop en ontwikkeling. In deze paragraaf presenteren we de in 2024 gepubliceerde onderzoeken op deze thema's door de Kinderombudsman. Ook gaan we in op de voortgang die geboekt is op het terrein van onderzoeken die we al eerder opleverden en die nog steeds actueel zijn.

2.4.1. Fundamentele rechten

Iedereen heeft rechten. Er zijn wetten en regels die burgers van alle leeftijden beschermen. De Kinderombudsman controleert of de overheid zich aan de wet houdt en of rechten van kinderen niet worden ingeperkt of ontnomen. In 2024 heeft de Kinderombudsman, al dan niet samen met de Nationale ombudsman, verschillende onderzoeken gedaan naar de fundamentele rechten van burgers en kinderen, onder meer op het gebied van huisvesting. De Kinderombudsman publiceerde haar tweejaarlijkse onderzoek naar wat er speelt in de levens van kinderen en jongeren in Nederland. Ook onderzocht de Kinderombudsman wat de impact is op het welzijn van kinderen als hun ouders zijn gescheiden, met alle mogelijke gevolgen van dien.

«Nog steeds is er te weinig aandacht voor wat dakloosheid doet met welzijn en waardigheid van mensen en wat dit betekent voor de ontwikkeling van kinderen. Hun belang wordt niet of te weinig meegewogen in de besluitvorming.»

Margrite Kalverboer – Kinderombudsvrouw

Als je je huis moet verlaten

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

onderzoek **«Als je je huis moet verlaten»**, waarin de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zich samen richten op de knelpunten die bewoners – volwassenen en kinderen – ervaren bij de sloop of renovatie van hun huurhuis door de woningcorporatie. Het onderzoek is een vervolg op het rapport **«Als de overheid niet thuis geeft»** uit 2023, naar huisuitzettingen van gezinnen vanwege betaalachterstanden en/of overlast.

De minister, gemeenten en woningcorporaties gaan er soms te snel vanuit dat de belangen van kinderen altijd worden meegenomen door hun ouders en verzorgers. De ombudsmannen roepen de minister daarom op om met woningcorporaties af te spreken hoe zij kinderen betrekken in hun beslissingen. Daarnaast is het belangrijk om bewoners eerder en beter te betrekken als de woningcorporatie plannen heeft tot sloop of renovatie van hun huurhuis. Zij voelen zich nu te laat en onvoldoende betrokken en worden vaak overvallen door het besluit van de woningcorporatie.

De ombudsmannen adviseren de minister ervoor te zorgen dat gemeenten afspraken maken met woningcorporaties. Want gemeenten staan nu op afstand, maar zijn wel eindverantwoordelijk. De afspraken moeten de betrokkenheid garanderen van bewoners, dus ook kinderen. Branchevereniging van de woningcorporaties Aedes en de Woonbond zetten met het recent gepubliceerde «Nationaal sloop- en renovatiestatuuut» een mooie stap. Het laat zien hoe je bewoners goed kunt betrekken bij de sloop of grootschalige renovatie van hun huurhuis. De ombudsmannen adviseren de minister over een jaar te rapporteren over de werking van het statuut.

Op 25 oktober 2024 gaf de minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) in een schriftelijke reactie op het rapport onder meer aan de conclusie te herkennen dat in veel gevallen onduidelijk is of kinderen voldoende zelfstandig worden betrokken bij dit soort processen. De minister zegde toe om samen met de woningcorporaties te bekijken hoe de handreiking van de Kinderombudsman **«In 4 stappen naar het beste besluit voor het kind»** in de praktijk kan worden gebruikt. Ook gaf de minister aan in gesprek te blijven met Aedes en de Woonbond over het bevorderen van goede betrokkenheid van bewoners, onder wie kinderen, bij dit soort trajecten.

We gaven advies op het Ontwerpbesluit en de Conceptregeling Versterking regie volkshuisvesting. De kinderrechtelijke verplichting voor gemeenten om de belangen van de betrokken kinderen en jongeren te onderzoeken en op transparante wijze mee te wegen in hun besluitvorming rond urgentie voor een gezin, zou expliciet moeten worden opgenomen.

Dakloosheid

Al in december 2019 riepen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen het kabinet op om verantwoordelijkheid te nemen in de huisvestings- en daklozenproblematiek. Sindsdien hebben zij zich door de jaren heen meerdere keren over deze problematiek uitgelaten. Ondertussen groeit het aantal dakloze mensen in Nederland. Door een andere manier van tellen kwamen in 2024 nieuwe groepen dak- en thuislozen naar voren. Er waren bijvoorbeeld veel meer vrouwen en kinderen dakloos dan verwacht. Deze vrouwen en kinderen sliepen bij vrienden op de bank of verbleven in tijdelijke (slechte) huisvesting zoals kraakpanden, caravans of auto's. Maar ze waren feitelijk dakloos. Ook zagen beide

ombudsmannen dat kinderen en ouders van elkaar werden gescheiden. Voor de kinderen was er opvang in een pleeggezin, voor ouders is die mogelijkheid er niet. Tot slot signaleerden zij dat er jongeren uit de jeugdzorg kwamen, terwijl zij nog geen stabiele woonplek hadden.

Om die reden riepen de Nationale ombudsman en Kinderombudsman de verantwoordelijk staatssecretaris van VWS in een brief van 22 januari 2024 op om meer inspanning te leveren om dak- en thuisloosheid op te lossen. Dakloosheid ontstaat vaak en blijft bestaan door een samenspel van meerdere factoren. Het oplossen vraagt om een integrale en gecoördineerde aanpak. De ombudsmannen verzochten de staatssecretaris om deze aanpak op veel grotere schaal in te zetten en het tempo op te voeren.

Waardigheid kinderen onder druk in crisisnoodopvang

Een groot deel van de crisisopvanglocaties in Nederland voldoet niet aan de normen. Een onderzoek van VluchtelingenWerk Nederland heeft dit bevestigd. Er worden mensen- en kinderrechten geschonden omdat basale voorzieningen ontbreken. En deze situatie is niet tijdelijk. Kinderen verblijven soms al meer dan een jaar in deze omstandigheden.

Halverwege 2023 brachten de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman het rapport «**De Crisis Voorbij**» uit. Ook toen al constateerden zij dat de waardigheid van volwassenen en kinderen ernstig onder druk staat in de crisisnoodopvang, omdat de voorzieningen niet voldoen. Zij riepen op tot directe aanpassingen en structurele oplossingen om de situatie niet nog slechter te laten worden. Sinds die oproep is er te weinig veranderd, concludeerden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman. Reden voor beiden om in 2024 opnieuw met de Eerste Kamercommissie voor Immigratie en Asiel/JBZ-Raad over het rapport «**De crisis voorbij**» uit 2023 te praten.

2.4.2. Participatie en invloed

De drie ombudsmannen vinden het belangrijk dat burgers, kinderen en veteranen invloed hebben op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. In 2024 onderzocht de Kinderombudsman samen met de Nationale ombudsman de participatie van jongeren en volwassenen in de jeugdzorg.

Participatie vanaf de zijlijn

De Nationale ombudsman en Kinderombudsman onderzochten samen in het rapport «**Participatie vanaf de zijlijn**» de participatie in de jeugdwet. Dit was het derde en laatste onderzoek in een drieluik over participatie in het sociaal domein. In eerdere jaren onderzocht de Nationale ombudsman participatie in de Wmo en binnen de Participatiewet. Op 6 november 2024 publiceerden we het rapport en hebben we het aangeboden aan de colleges van burgemeester en wethouders van alle Nederlandse gemeenten en aan Jeugdzorg Nederland.

We interviewden 27 ouders en dertien jeugdigen over hun ervaringen met de toegang tot en inzet van jeugdhulp. We wilden weten hoe hun ervaringen waren met het beïnvloeden van hun eigen jeugdhulptraject.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman

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

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

Ook spraken we met de respondenten over hoe zij de klachtenprocedure ervaren. Daarnaast spraken we met leden van acht adviesraden en zes jongerenraden. Van hen wilden we weten op welke manieren zij invloed konden uitoefenen op het lokale jeugdhulpbeleid. We zagen dat ouders en kinderen te weinig invloed ervaren op hun eigen jeugdhulptraject. Ze worden onvoldoende betrokken bij de toegang tot (vrijwillige) jeugdhulp en bij de uitvoering ervan. Ouders, maar zeker jeugdigen, ervaren weinig ruimte om hun mening te geven en voelen zich vaak onvoldoende geïnformeerd en serieus genomen.

Er bestaat veel onduidelijkheid rondom de klachtenprocedure. Ouders en kinderen zijn ontevreden over het gebrek aan invloed: vaak is niet duidelijk waar ouders een klacht moeten indienen als de zorg wordt geleverd door derde (private) partijen. Ook is het voor ouders emotioneel belastend om een klachtenprocedure te starten en vinden kinderen het moeilijk open te zijn over hun ontevredenheid. Al met al zijn zowel ouders als kinderen ontevreden over de invloed die zij kunnen uitoefenen op het gehele hulpverleningstraject.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman

Een ouder vertelt: *«Ik heb klachtprocedures gehad over die onderzoeken. Het komt er steeds op neer dat ze alles afwijzen en zich nergens in herkennen of geen onderzoek kunnen doen, of dat het jouw woord tegen hun woord is enzovoorts, enzovoorts. Maar ik kan, en dat is het ergste, aantonen op welke momenten mijn rechtsbescherming mij is onthouden, waar die is geschonden, waar de checks-and-balances niet zijn opgevolgd. En toch raast de trein door en denderen ze over je heen, want zij weten het beter.»*

Adviesraden hebben meer invloed op het lokale jeugdhulpbeleid dan jongerenraden. Die laatste gaven aan weinig ruimte te ervaren om mee te praten en mee te denken. Adviesraden voelen zich wél serieus genomen, maar gaven daarbij ook aan dat dit beduidend moeizamer verloopt als het om jeugdhulp gaat die regionaal georganiseerd wordt.

De ombudsmannen deden verschillende aanbevelingen richting gemeenten, wijkteams en zorgaanbieders. Zij riepen deze partijen op om ervoor te zorgen dat ouders en jeugdigen een vast aanspreekpunt krijgen

en dat zij gedurende het gehele proces goed geïnformeerd worden, inclusief goede terugkoppeling over de besluitvorming. Dit geldt ook voor advies- en jongerenraden. Waarbij vooral jongerenparticipatie serieuzer moet worden genomen. Ook moet er bij gemeenten één loket komen voor klachten en vinden we dat gemeenten actiever klachten zouden moeten uitvragen. Nu is de drempel voor veel mensen vaak te hoog.

2.4.3. Levensloop en ontwikkeling

Sommige problemen in de sfeer van levensloop en ontwikkeling kunnen van generatie op generatie worden doorgegeven. De Kinderombudsman zet deze vicieuze cirkel van kwetsbaarheid op de agenda. In 2024 onderzochten we hoe kinderen en jongeren zich voelen, zowel in de online als offline wereld. Ook zoomden we in op impact die (complexe) scheidingen van ouders op de kinderen hebben.

«Als het gaat om wat er speelt in levens van kinderen en jongeren en hoe gelukkig zij zich voelen, maak ik me ernstige zorgen over de verschillen tussen jongens en meisjes en de kinderen en jongeren die zich niet als meisje of jongen identificeren. De overheid moet beleid en wetgeving afstemmen op gender- en leeftijdsverschillen.»

Margrite Kalverboer – Kinderombudsvrouw

Als je het ons vraagt

Iedere twee jaar doet de Kinderombudsman een groot onderzoek naar de kwaliteit van leven van kinderen (8–12 jaar) en jongeren (13–18 jaar), om te achterhalen wat er speelt in de levens van kinderen en jongeren in Nederland. We gebruiken hiervoor een uitgebreide online vragenlijst. In 2024 keken we voor dit onderzoek **«Als je het ons vraagt»** niet alleen naar de offline wereld, maar ook naar de ervaringen van kinderen en jongeren in de online wereld. Deze online wereld wordt voor iedereen belangrijker, zeker ook voor kinderen en jongeren.

Dit jaar vulden 2.729 kinderen en jongeren de vragenlijst in. Kinderen en jongeren geven hun leven over het algemeen een voldoende. Opvallend is dat ze hun leven online minder leuk vinden dan offline. We zagen ook verschillen. Jongeren zijn minder tevreden over hun leven dan kinderen. Opvallend was vooral dat meisjes van 13–18 jaar een stuk minder gelukkig zijn dan jongens van dezelfde leeftijd of jongere kinderen. Zowel online als offline. Daarnaast bleek dat deze meisjes de meeste onveiligheid online ervaren. Ook viel op dat kinderen en jongeren die zich niet als jongen of meisje identificeren het minst tevreden zijn over hun offline leven, maar juist positiever over hun online leven. De Kinderombudsman maakt zich ernstig zorgen over de verschillen. Ze roept daarom de overheid om rekening te houden met leeftijds- en genderverschillen. En tot verder onderzoek specifiek naar de groep kinderen en jongeren die zich anders identificeren dan als jongen of meisje.

Uit het onderzoek blijkt ook dat kinderen en jongeren vinden dat ouders niet zo veel interesse hebben in het online leven van hun kinderen. We vroegen onderwijsinstellingen en jeugdhulporganisaties om meer met kinderen en jongeren, én hun ouders, in gesprek te gaan over hun online ervaringen. We publiceerden het onderzoek op 20 november 2024 en boden het aan de ministeries van VWS, OCW en BZK aan. En ook aan de

Primair Onderwijs (PO)-Raad, Voortgezet Onderwijs (VO)-Raad, GGD-GHOR en Jeugdzorg Nederland.

Ouders zijn onvervangbaar

Ieder jaar krijgen zo'n 40.000 kinderen te horen dat hun ouders uit elkaar gaan. De Kinderombudsman ontving ook in 2024 weer veel meldingen waarin complexe scheidingen, scheidingen die met veel ruzie gepaard gaan, een rol speelden. In het onderzoek **«Ouders zijn onvervangbaar»** bekeken we wat de negatieve impact hiervan op het welzijn van kinderen is. Kinderen van gescheiden ouders zijn vooral negatiever over de band met hun ouders.

Het onderzoek is gebaseerd op vier edities van het eerder genoemde tweejaarlijkse onderzoek. Voor de impact van (complexe) scheidingen gebruikten we de vragenlijsten van 7.520 kinderen. Hiervan hadden 5.603 kinderen geen scheiding meegemaakt, 1.210 kinderen een vreedzame scheiding en 707 een complexe scheiding.

Uit de resultaten blijkt dat kinderen van gescheiden ouders negatiever zijn over de aandacht en liefde die ze van hun ouders krijgen, over de stabiliteit in de thuissituatie en over het voorbeeldgedrag dat ouders laten zien. Dit geldt ook als ouders vreedzaam gescheiden zijn, maar de negatieve impact blijkt beduidend groter bij een complexe scheiding. Ook is de impact negatiever voor meisjes dan voor jongens. Andere factoren, zoals fijne vrienden of het goed hebben op school, compenseren niet voor de negatieve impact van scheiding.

De Kinderombudsman roept ouders op om oog te houden voor de behoeften van hun kinderen bij een scheiding en om de belangen van hun kinderen voorop te stellen bij beslissingen die hierbij gemaakt moeten worden. Ook roept ze professionals en beleidsmakers op om ouders hulp te bieden bij een scheiding en om met kinderen zelf te praten als er in het scheidingsproces beslissingen gemaakt moeten worden. Daarnaast vraagt ze om meer genderspecifiek beleid rondom scheidingsproblematiek.

Naar aanleiding van de publicatie in juli 2024 zijn er vragen gesteld in de Tweede Kamer. In de beantwoording gaf de staatssecretaris van VWS, mede namens de staatssecretaris voor Rechtsbescherming, aan dat zij onze opvatting deelt dat de situatie van kinderen van gescheiden ouders dient te worden verbeterd. Ook gaf zij aan dat het goed is dat de Kinderombudsman aandacht vraagt voor de mogelijke verschillen in effect van een scheiding op jongens en meisjes. Tegelijkertijd is iedere gezinssituatie anders en is het volgens de staatssecretaris belangrijk dat professionals per situatie maatwerk bieden. De staatssecretarissen zullen zich blijven inzetten voor het voorkomen van schade bij kinderen als gevolg van een scheiding van hun ouders.

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

2.5. Caribisch Nederland

De Kinderombudsman komt op voor de rechten van alle kinderen tot achttien jaar in heel Nederland, inclusief Caribisch Nederland. Evenals de Nationale ombudsman bezoekt de Kinderombudsman jaarlijks de bijzondere gemeenten Bonaire, Sint Eustatius en Saba. De Kinderombudsman behandelt de verzoeken uit Caribisch Nederland (klachten, signalen en vragen) voornamelijk door een luisterend oor te bieden, te interveniëren of benodigde informatie te verstrekken. De Kinderombudsman ontving in 2024 zestien verzoeken uit Caribisch Nederland.

Kinderombudsman/Caribisch Nederland online

De webomgeving is onder bewerking en vooralsnog opgedeeld in drie talen: Nederlands, Engels en Papiamentu. Dit om de burgers van Caribisch Nederland in alle drie de voertalen te kunnen informeren en verder te helpen.

Een overzicht van 2024 in cijfers:

- Website [kinderombudsman.nl/caribisch nederland](https://kinderombudsman.nl/caribisch-nederland) in 2024:
 - Paginaweergaven [ENG]: 1.157
 - Paginaweergaven [PAP]: 473
- Volgers op sociale media in 2024:
 - Facebook Kinderombudsman Caribisch Nederland: 376
- Webcare:
 - Interacties⁸ via Facebook/Kinderombudsman: 11

Uit de praktijk van de Kinderombudsman

Ziek kind kan naar Europees Nederland

De Kinderombudsman raakt in gesprek met een moeder die aangeeft dat haar kind een ernstige spierziekte heeft. Haar kind kan hiervoor geen hulp krijgen op het eiland zelf. De dokter heeft haar kind doorverwezen voor een medische behandeling in (Europees) Nederland, maar daar moet Zorg en Jeugd Caribisch Nederland (ZJCN) nog goedkeuring voor geven. Omdat er niets gebeurt, neemt de moeder contact op met ZJCN en zij krijgt het bericht dat ZJCN nog wacht op de doorverwijzing van de dokter. Daarna is het weer lang wachten. Omdat alles nu al maanden stil ligt, vraagt zij of de Kinderombudsman hier iets in kan betekenen. Nadat wij contact opnemen met ZJCN om hier aandacht voor te vragen, krijgt het kind toestemming voor een behandeling in (Europees) Nederland.

2.6. Internationale activiteiten

De Kinderombudsman is lid van het Europese Netwerk van Kinderombudsmannen (ENOC). Ieder jaar brengt dit netwerk een gezamenlijke verklaring met aanbevelingen uit. In 2024 ging deze verklaring over het beschermen en promoten van de rechten van kinderen in alternatieve vormen van zorg. **«Policy Position Statement on «Protecting and Promoting the Rights of Children in Alternative Care»**

⁸ Anders dan klachtbehandeling.

De Kinderombudsman heeft hieraan bijgedragen door input te leveren over de Nederlandse situatie en deel te nemen aan het *seminar* ter voorbereiding op de verklaring. In 2024 is er nog een *statement* uitgebracht, namelijk over de bescherming van kinderen op de vlucht bij de EU-grenzen, in het licht van de adoptie van het EU-pact over migratie en asiel. **«Ad-hoc Position Statement on the protection of children on the move at EU borders in light of the adoption of the EU Pact on Migration and Asylum»**

Verder ontving de Kinderombudsman verschillende internationale delegaties uit onder meer Cuba en Egypte.

3. HET WERK VAN DE VETERANENOMBUDSMAN

Sinds 2015 is de Nationale ombudsman ook in functie als Veteranenombudsman. Bij hem kunnen veteranen en hun relaties terecht als zij een probleem hebben met de overheid. Daarnaast heeft de Veteranenombudsman de taak om de regering en de Tweede Kamer te informeren over zijn bevindingen. In 2024 waren er naar schatting van het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) 100.800 Nederlandse veteranen. Van hen zijn 76.000 veteranen niet meer actief, 24.800 veteranen zijn nog in dienst. Duizenden veteranen dienden tijdens recente vredesmissies of crisisbeheersingsoperaties in onder meer Libanon, Bosnië, Kosovo, Irak, Afghanistan en Mali. Ook werden zij ingezet op schepen in de Golfregio en in de anti-piraterij missies. De steun van het thuisfront is van groot belang voor, tijdens en zeker ook na een missie. De Veteranenombudsman keek in 2024 daarom specifiek naar de ondersteuning van de relaties van veteranen.

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

Reinier van Zutphen – Veteranenombudsman

3.1. Missie en visie

De Veteranenombudsman helpt veteranen, (voormalig) militairen 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 veteranen, (voormalig) militairen en hun relaties op weg naar het juiste loket. Als het nodig is, doen we nader onderzoek. Waar we zien dat de behandeling beter kan, 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 perspectief van veteranen, (voormalig) militairen en hun relaties geborgd is in alles wat de overheid doet. Ook is de Veteranenombudsman een vraagbaak voor ambtenaren, medewerkers van uitvoeringsinstanties, intermediairs en andere professionals, opdat zij veteranen, (voormalig) militairen en hun relaties met een hulpvraag beter kunnen helpen.

3.2. Werkwijze, cijfers en relaties met burger en overheid

De Veteranenombudsman behandelt verzoeken (klachten, signalen en vragen) van veteranen over de overheid of organisaties die taken uitvoeren voor veteranen. Bijvoorbeeld het ministerie van Defensie, het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) of een gemeente. Verder doet hij onderzoek en monitort hij wat er gedaan wordt met eerdere rapporten en aanbevelingen. Daarnaast spreekt hij regelmatig met veteranen, veteranenorganisaties, het ministerie van Defensie, politici en bestuurders. Hierbij brengt hij de noden van veteranen en hun relaties onder de aandacht. De Veteranenombudsman was met een informatiestand

aanwezig op de jaarlijkse Veteranendag 2024 en bezocht de jaarlijkse herdenkingen en veteranenontmoetingscentra, zoals het Veteranen-inloophuis in Eefde.

Ontvangen en behandelde verzoeken

In 2024 zijn 277 verzoeken van veteranen, (voormalig) militairen en relaties ontvangen. Dat zijn er 43 meer dan in 2023 (234). In 2024 zijn 248 verzoeken behandeld. Hiervan lostte de Veteranenombudsman een groot aantal op met een interventie (84). Soms was alleen al een gesprek met de veteraan genoeg. Indien helpend, gingen we ook thuis langs bij de veteraan en diens relaties. In 109 dossiers verwezen we door naar een andere (overheids)instantie, zoals het NLVi of het ministerie van Defensie.

In 32 dossiers was een zaak ook onder de rechter. In zo'n situatie stelt de Veteranenombudsman zich terughoudend op. Er zijn 20 klachten terugverwezen voor interne klachtbehandeling door de (overheids)instantie. In deze gevallen krijgt eerst de instantie de gelegenheid om de klacht te behandelen, voordat de Veteranenombudsman zich inhoudelijk over de klacht buigt. De Veteranenombudsman blijft dan wel op de hoogte van het verloop van de klachtenprocedure, om te monitoren of de veteraan goed wordt geholpen. Verder werd één klacht ingetrokken en werden er twee beëindigd met een brief. Het aantal behandelde klachten kan verschillen van het aantal ontvangen klachten, omdat de behandeling niet altijd in hetzelfde kalenderjaar wordt afgerond.

Onderzoek uit eigen beweging

In 2024 deed de Veteranenombudsman onderzoek uit eigen beweging naar de ondersteuning door de overheid van relaties van veteranen. Dit onderzoek en de effecten ervan komen aan de orde in paragraaf 3.4.

Wie doen een beroep op de Veteranenombudsman?

Om inzicht te krijgen in de groep veteranen die een beroep doet op de Veteranenombudsman registreren we de missie waaraan is deelgenomen, het betreffende krijgsmachtonderdeel en de leeftijdsgroep van de veteraan. De grootste groep individuele veteranen die in 2024 een beroep op ons deed, diende in voormalig Joegoslavië, gevolgd door Afghanistan. Veruit de meesten dienden, net als voorgaande jaren, bij de Koninklijke Landmacht. Dit is een logisch gevolg van de bijdrage van de landmacht aan de langdurige missies in Libanon, voormalig Joegoslavië en Afghanistan. De meeste veteranen die zich in 2024 tot de Veteranenombudsman wendden, waren tussen de 41 en 60 jaar oud.

Veel klachten over erkenning

De ingediende klachten bevatten soms meerdere klachtonderdelen. Ook hadden sommige klachten betrekking op meerdere instanties. De ruime meerderheid van de klachten die de Veteranenombudsman ontving, ging over het gebrek aan erkenning, gevolgd door klachten over inkomensvoorzieningen. In 2023 was de volgorde omgekeerd. Andere onderwerpen, waarover klachten binnenkwamen bij de Veteranenombudsman, zijn behandeltermijnen, geneeskundige voorzieningen, nazorg, reïntegratie en schuldenproblematiek.

Het grootste deel van de ontvangen verzoeken ging over het ministerie van Defensie. De Veteranenombudsman ontvangt bijvoorbeeld regelmatig klachten over de lange behandelingsduur van verzoeken om volledige (letsel)schadevergoeding door Defensie. Daarom startten wij in 2024 een vervolgonderzoek. Na Defensie gaan de meeste verzoeken over het ABP

als uitvoeringsorganisatie voor de Militaire Invaliditeitspensioenen en voorzieningen voor militaire oorlogs- en dienstsachtoffers. Daarnaast werd geklaagd over andere overheidsinstanties, waaronder diverse gemeenten, uitkeringsinstanties en andere ministeries. Soms is de rol van de Veteranenombudsman beperkt, bijvoorbeeld als er nog een bezwaar- en beroepsprocedure loopt. Dit was bijvoorbeeld het geval bij klachten over de veiligheidsonderzoeken voor Defensiemedewerkers met (schoon-) familie in Rusland. De Veteranenombudsman vroeg hier aandacht voor bij het ministerie van Defensie. Die erkende dat de procedure beter had gekund en nam maatregelen ter verbetering.

De relatie met het kabinet en parlement

De Nationale ombudsman heeft ook in zijn rol als Veteranenombudsman in 2024 veel contact gehad met het kabinet en het parlement. Tijdens deze contacten pleitte hij voor de belangen en behoeften van veteranen, (voormalig) militairen en hun relaties.

Veteranenombudsman online

De Veteranenombudsman staat via de website en sociale media van de Nationale ombudsman in contact met de samenleving en deelt via deze kanalen informatie. Daarnaast heeft de Veteranenombudsman een eigen Facebookpagina. In 2024 had deze 3.706 volgers.

Een overzicht van de overige online cijfers in 2024:

- Website nationaleombudsman.nl/veteranenombudsman in 2024:
 - Paginaweergaven: 12.303
- Top 3 best bezochte webpagina's Veteranenombudsman (homepage uitgesloten)
 - Nieuwsbericht zorgplicht gemeenten: 907 paginaweergaven
 - Nieuwsbericht lange letselschadeprocedure: 795 paginaweergaven
 - Nieuwsbericht motorclub veterans: 791 paginaweergaven
- Webcare
 - Interacties⁹ via Facebook/Veteranenombudsman: 44

3.3. Belangrijke onderwerpen in 2024

Viering tien jaar Veteranenwet en Veteranenombudsman

Op 21 juni 2024 nam de Veteranenombudsman deel aan een symposium bij het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) ter viering van het tienjarig bestaan van de Veteranenwet en Veteranenombudsman. Met honderd deelnemers, onder wie mensen die betrokken waren bij de totstandkoming en uitvoering van de Veteranenwet, Kamerleden en vertegenwoordigers van alle krijgsmachtdelen, werd teruggeblikt. De Veteranenwet is het resultaat van een initiatief van de Tweede Kamer om de erkenning, waardering en zorg voor veteranen beter te regelen. Na inwerkingtreding van de wet in 2014 werd de inspecteur-generaal der krijgsmacht ook inspecteur der veteranen en werd de Veteranenombudsman in het leven geroepen.

⁹ Anders dan klachtbehandeling

Opening opvanglocatie Sparrenheuvel

Op 8 april 2024 was de Veteranenombudsman aanwezig bij de opening van Sparrenheuvel in Bosch en Duin door de minister van Defensie. Deze opvanglocatie voor veteranen is een initiatief van het Leger des Heils en het Nederlands Veteraneninstituut en een uitvloeisel van het rapport **«Noodopvang Veteranen»** uit 2022. Sparrenheuvel biedt een veilig en beschermd thuis aan twaalf tot veertien zorgbehoevende veteranen. Zij kunnen er terecht wanneer ze te maken hebben met meervoudige problematiek, zoals (dreigende) dak- of thuisloosheid in combinatie met een posttraumatische stressstoornis (PTSS), psychiatrische problematiek en/of verslaving. Deze opvang is een positief voorbeeld van hoe het werk van de Veteranenombudsman leidt tot concreet resultaat en impact heeft op het leven van veteranen.

Toezegging aan Afghaanse bewakers

De Veteranenombudsman is ook verantwoordelijk voor het behartigen van de belangen van veteranen die vanuit de Nederlandse krijgsmacht zijn ingezet voor een veiliger Afghanistan. Zij waren degenen die aan de bel trokken over de Afghaanse tolken die jarenlang voor de Nederlandse missie hadden gewerkt, maar aan hun lot dreigden te worden overgelaten. Dit heeft al jaren de aandacht van de Veteranenombudsman. Eind september 2024 draaide het kabinet een eerder genomen besluit terug. Afghaanse bewakers die tussen 2002 en 2021 Nederlandse militaire bases en de ambassade beschermden tegen de Taliban, mogen toch niet naar Nederland komen. Een heldere toelichting op of onderbouwing van deze beslissing ontbrak. Uit de bijbehorende ambtelijke «beslisnota» werd duidelijk dat het grote aantal Afghanen dat mogelijk recht zou hebben op een verblijfsvergunning en de daarmee gepaard gaande hoge kosten een rol speelden. De Veteranenombudsman heeft hierover in de Tweede Kamer en de media gezegd dat het kabinet die eerdere toezegging niet zomaar kan terugdraaien.

«Ik heb heel lang moeten volhouden, maar ik deed dat omdat de veteranen tegen mij zeiden: het is voor ons onverteerbaar dat de mensen die ons daar hebben geholpen in de steek worden gelaten. Dat is ook de reden dat ik me nu weer uitspreek.»

Reinier van Zutphen – Veteranenombudsman

Uit de praktijk van de Veteranenombudsman

Toch steun en toeverlaat voor veteraan

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

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

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

Erkenning en waardering voor verlof op Veteranendag

De Veteranenombudsman ontvangt een klacht van een politiefunctienaris die ook veteraan is. Zijn verlofaanvraag om deel te kunnen nemen aan de Nederlandse Veteranendag, wordt door zijn werkgever afgewezen. Terwijl deze dag voor de erkenning en waardering van veteranen belangrijk is. Als een werkgever dit verlof zonder goede reden niet verleent, lijkt dit in strijd met artikel 2 «Erkenning en waardering voor veteranen» van de Veteranenwet. Zeker van een overheidswerkgever verwacht de Veteranenombudsman een dergelijke weigering niet. Daarom sturen wij een brief naar de minister van Defensie om dit aan te kaarten en te bevorderen dat het voor veteranen in overheidsdienst gemakkelijker wordt om verlof te nemen voor deelname aan de Nederlandse Veteranendag. Het ministerie van Defensie geeft hierop aan dat het zich zal blijven inspannen om het belang van erkenning en waardering van veteranen interdepartementaal onder de aandacht te brengen.

Krijgsmachten hanteren nu gelijke declaraties

Jos werkte jarenlang voor de Koninklijke Landmacht. Hij wil als veteraan graag een veteranentenu, een pak speciaal voor veteranen dat gepersonaliseerd kan worden. Het is een mooi pak waarmee hij op veteranenevenementen en -activiteiten kan laten zien dat hij veteraan is. Jos is dan ook blij dat hij een vergoeding krijgt van de Landmacht en dient hiervoor een declaratie in.

Leroy is veteraan van de Koninklijke Marine en wil ook een veteranentenu aanschaffen. Maar als hij opzoekt hoe het zit met de vergoeding, blijkt dat hij als tegenprestatie aan verschillende veteranenactiviteiten moet deelnemen. Zijn collega-veteraan Jos hoeft dit niet. Waarom is er een verschil? En hoe zit het met mensen die bijvoorbeeld niet aan activiteiten kunnen deelnemen? Krijgen zij dan helemaal geen vergoeding voor hun tenu?

Deze vragen bereiken ook de Veteranenombudsman. Het is opvallend dat er ongelijkheid is tussen de verschillende krijgsmachten. Daarom vroeg de Veteranenombudsman al in juli 2022 per brief aan de minister van Defensie om de vergoeding van het veteranentenu voor iedereen gelijk te trekken. Begin 2024 kwam er een reactie van de minister. Zij liet weten dat er kort voor onze brief een nieuwe regeling was ingesteld om alle voorwaarden gelijk te trekken. Het jaar daarna hebben zij benut om de nieuwe regeling in te voeren en te kijken of deze goed werkt. Er zijn verschillende verbeteringen doorgevoerd. Zo is het declaratieformulier nu voor

elke veteraan hetzelfde en wordt het makkelijker gemaakt om te declareren. Daarnaast hoeven veteranen niet meer verplicht aan evenementen mee te doen.

3.4. Ombudsagenda

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, kinderen en veteranen te helpen als het misgaat. En om overheden en andere instanties uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen en te zorgen dat kinderrechten worden nageleefd. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging, gericht op structurele knelpunten tussen burger en (overheids-)instanties en op de achterliggende oorzaken van de problemen. Vervolgens adviseren de ombudsmannen de overheid en andere instanties over de aanpak hiervan.

Een eigen onderzoek wordt onder meer gestart naar aanleiding van opvallend veel klachten over een bepaald onderwerp. Ook kunnen specifieke signalen uit de media of van maatschappelijke organisaties een reden zijn voor onderzoek. Op onze Ombudsagenda staan onderwerpen waar de ombudsmannen uit eigen beweging aandacht aan willen geven. In 2024 omvatte de Ombudsagenda zes thema's: fundamentele rechten, armoede, participatie en invloed, toegang tot voorzieningen, leefbaarheid, en levensloop en ontwikkeling. In deze paragraaf presenteren we de in 2024 gepubliceerde onderzoeken op deze thema's door de Veteranenombudsman. Ook gaan we in op de voortgang die geboekt is op het terrein van onderzoeken die we al eerder opleverden en die nog steeds actueel zijn.

3.4.1. Toegang tot voorzieningen

Burgers krijgen steeds moeilijker contact met overheden en uitvoeringsorganisaties. Ze lopen aan tegen lange wachttijden. De overheid verwacht een bepaalde mate van zelfredzaamheid van de burger en kijkt ook naar de mogelijkheden van digitale diensten voor oplossingen. Door onderzoeken die de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman doen en door klachten die we krijgen, zien we dat het voor veel mensen lastig is om voorzieningen en hulp aan te vragen. Vooral als iemand meer en langlopende voorzieningen nodig heeft. Dan heeft de burger te maken met verschillende loketten, digitale systemen, wetten en regels, en voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

Erken mijn zorgen

Partners, ouders en kinderen van postactieve veteranen leven onder bijzondere omstandigheden door het werk van «hun» veteraan. Ze spelen een belangrijke rol in het leven van de veteraan wanneer deze lichamelijk of psychisch letsel overhoudt aan een missie. Daarom heeft de overheid een bijzondere zorgplicht voor de relaties van veteranen. De Veteranenombudsman ontvangt signalen waaruit blijkt dat deze relaties zich niet gehoord en gezien voelen door de overheid, maar ook dat ze niet weten dat ze zelf hulp kunnen krijgen als dit nodig is.

De Veteranenombudsman onderzocht de behoefte aan ondersteuning van relaties van veteranen. In het rapport «**Erken mijn zorgen**» concludeerde hij dat het ministerie van Defensie en het Nederlands Veteranenin-

stituut (NLVi) nog onvoldoende erkenning en waardering hebben voor relaties van veteranen. Ze voldoen daarbij niet aan een behoorlijke invulling van de bijzondere zorgplicht die zij hebben.

De Veteranenombudsman kwam tot de conclusie dat de overheid niet genoeg informatie biedt over ondersteuningsmogelijkheden voor relaties van veteranen. Als er vanuit de overheid contact is met relaties, geven ze te weinig aandacht aan hun behoeften. Veel relaties worden niet bereikt of pas bereikt als het echt niet meer gaat. De Veteranenombudsman vindt daarom dat de minister van Defensie meer moet investeren in een proactieve en betere informatievoorziening over de bijzondere zorgplicht. Zodat dit, onder relaties en bij instanties die werken aan hulpvragen van relaties, breed bekend wordt.

Relaties ervaren het vaak als een strijd om met succes een beroep te doen op ondersteuning vanuit de overheid. Daarom riep de Veteranenombudsman op om te investeren in een ruimere invulling van de bijzondere zorgplicht. Dit betekent: relaties beter begeleiden bij het aanvragen van zorg en ondersteuning en meer (financiële) ruimte om hulpvragen van relaties goed te beoordelen.

Contact met lotgenoten en het deelnemen aan ontspanningsactiviteiten is voor relaties één van de weinige mogelijkheden om uit de dagelijkse hectiek weg te kunnen en hun ervaringen te delen met gelijkgestemden. De Veteranenombudsman adviseerde om meer te investeren in deze behoefte. Pas wanneer de minister van Defensie en het NLVi de genoemde tekortkomingen aanpakken, geeft de overheid een behoorlijke invulling aan de bijzondere zorgplicht en zullen relaties van veteranen zich ook erkend en gewaardeerd voelen.

Uit de praktijk van de Veteranenombudsman

De overheid moet beter zorgen voor familieleden van veteranen

De man van Lotte heeft een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Hij is een veteraan en heeft als militair heftige dingen meegemaakt. Door zijn klachten heeft hij veel zorg nodig. Lotte's leven staat helemaal in het teken van zorgen voor haar man. Ze kan niet meer werken en ze krijgt geen steun of hulp.

Na jaren vindt Lotte online een Facebookgroep van partners van veteranen waarin ervaringen worden gedeeld. Ze heeft veel aan dat contact. Ze hoort via die groep ook over de positieve invloed van hulphonden op veteranen. Lotte zorgt dat haar man een hulphond krijgt. Die hond doet haar man heel goed. Waardoor Lotte hem minder hoeft te helpen. Na vijf jaar intensieve zorg kan ze zelfs weer aan het werk.

Maar ondanks verschillende therapieën en de hulphond gaat het soms heel slecht met haar man. Als zij plotseling hulp nodig hebben, belt Lotte wel eens met een speciaal noodnummer van het Nederlands Veteraneninstituut. Tot haar verbazing krijgt ze vaak te horen dat ze dan de politie of huisartsenpost moet bellen. Soms komt er ook wel eens een maatschappelijk werker bij hen langs. Maar die komt dan alleen voor haar man, en niet voor haar.

Inmiddels zijn Lotte en haar man uit elkaar. Door de traumatische relatie heeft nu ook zij PTSS. Helaas is zij niet de enige. In Nederland leven 100.000 veteranen. Sommigen van hen komen terug met lichamelijke en/of geestelijke klachten. Het zijn dan vaak partners, kinderen of ouders die hen helpen. Door de altijd aanwezige zorgen en stress kunnen familieleden zelf klachten krijgen. Net als Lotte. Ook voelt een deel van de partners en kinderen zich niet gezien en gehoord door de overheid. En ze weten vaak niet waar ze terecht kunnen voor hulp voor hun veteraan of zichzelf. Dit moet en kan beter. Het zijn de familieleden die veteranen helpen en verzorgen als zij terugkomen van een missie. Daarmee ontzorgen ze de overheid. Als zij daarna zelf vastlopen en hulp nodig hebben, moet de overheid er ook voor hen zijn.

3.5. Internationale activiteiten

Op uitnodiging van de Noorse militaire ombudsman (Forsvarsombudet) bracht de Veteranenombudsman in 2024 voor de tweede keer een bezoek aan de Nederlandse, Duitse en Noorse eenheden die deelnemen aan de NAVO-oefening Nordic Response. Die wordt elke twee jaar gehouden, met meer dan 30.000 deelnemende militairen uit verschillende landen. In het noorden van Noorwegen trainden op dat moment zo'n 11.000 militairen, onder wie zo'n 1.000 Nederlandse mariniers en vlooteenheden. Militaire ombudsinstanties willen meer internationaal samenwerken en kennis uitwisselen over missies en oefeningen die zijn samengesteld uit diverse nationaliteiten en gezagsstructuren. In dit kader is er ook een werkbezoek gebracht aan de militaire ombudsman in Oslo.

De Veteranenombudsman is onderdeel van het internationale netwerk van ombudsinstellingen voor de krijgsmacht. Deze komen jaarlijks bijeen tijdens de *International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces*. De editie van 2024, die plaats had in Berlijn, richtte zich op de erkenning van de zware lasten die door militairen worden gedragen. Dit gaat onder meer over blijvende fysieke gevaren, mentale belasting en emotioneel trauma. Ook is gesproken over de toenemende druk en de cruciale rol van ombudsinstellingen bij het waarborgen van de zorgplicht, door toezicht te houden op het welzijn van de strijdkrachten. Tijdens deze conferentie deelde de Veteranenombudsman zijn ervaring met andere ombudsinstellingen voor de krijgsmacht.

4. ONZE MENSEN

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

Dit hoofdstuk gaat over de mensen in onze organisatie. Hoeveel medewerkers zijn er en wat zijn hun kenmerken? Hoe besteden we aandacht aan persoonlijke ontwikkeling en het beperken van ziekteverzuim? Ook beschrijven we 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

Onze organisatie is in 2024 gegroeid, mede door de aanstelling van extra (klacht)onderzoekers die individuele klachten van burgers behandelen. In 2024 werden de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman ondersteund door 233 medewerkers (218 fte). In 2023 waren dat 223 medewerkers (209 fte). Met deze groei is de aanpassing van de organisatie bestendigd, zodat burgers, veteranen en kinderen nog beter op weg kunnen worden geholpen.

Opbouw personeel

De verhouding man-vrouw is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2023: 72 procent van de medewerkers is vrouw, 28 procent man. De leeftijdsopbouw van het personeel in aantallen is als volgt:

Leeftijd (in jaar)							
		20–24	25–34	35–44	45–54	55–59	60+
2023		1	38	65	67	26	26
2024		3	52	68	53	32	25

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

Salarisschaal														
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2023	vrouw	3	5	4	3	14	26	59	32	11	4	0	0	1
	man	0	5	0	1	6	13	18	11	5	2	0	0	0
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

Stagiairs

In 2024 hebben zeven studenten stage gelopen binnen onze organisatie. De stagiairs kwamen vanuit de volgende opleidingen: Master Youth development and social change (1), Master Social challenges, interven-

tions and policies (1), Bachelor Sociaal juridische dienstverlening (2) en HRM (1), de mbo-opleiding facilitair (1) en de NSOB Leergang Metropool (1).

Ontwikkeling medewerkers

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen: voor zichzelf en voor alle mensen die een beroep op ons doen. Wij vragen van overheden en organisaties om zich lerend op te stellen en zaken te veranderen wanneer hiervoor aanleiding is. Ook in onze eigen organisatie staat lerend gedrag hoog op de agenda. Als onderdeel van het introductieprogramma worden nieuwe medewerkers verplicht getraind 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, aanhoudend en grensoverschrijdend klaggedrag, bevoegdheid en ontvankelijkheid, privacy en AVG en Informatiehuishouding. Daarnaast volgen medewerkers trainingen die aansluiten bij hun individuele ontwikkeling, zoals verdiepende cursussen binnen hun vakgebied. In 2024 hebben directeuren, teammanagers en coördinatoren een op maat gesneden leiderschapstraject afgerond. Tot slot zijn we eind 2024 gestart met trainingen in het kader van weerbaarheid voor medewerkers die veelvuldig contact hebben met verzoekers.

4.2. Klachten over de organisatie

De Nationale ombudsman ontvangt ook klachten van burgers naar aanleiding van het handelen van de organisatie en de medewerkers van de ombudsman. Bijvoorbeeld van burgers die ontevreden zijn over het contact met medewerkers van de ombudsman. In 2024 ontving de ombudsman 172 klachten (in 2023 waren dit er 125). Deze stijging werd veroorzaakt door de wachttijden voor vragen en klachten. De meeste klachten in 2024 gingen namelijk over het niet of niet tijdig reageren door medewerkers en over de behandelingsduur van dossiers. Deze stijging is aanleiding om binnen onze organisatie nadrukkelijk het gesprek te voeren over hoe we dit kunnen verbeteren.

Er zijn 169 klachten behandeld (in 2023 waren dat er 142). Er kan een verschil zitten tussen het aantal ingediende en behandelde klachten, omdat niet alle klachten altijd in hetzelfde kalenderjaar kunnen worden afgerond. Bij sommige klachten blijkt dat het eigenlijk een herzieningsverzoek betreft of dat er iets anders aan de hand is. Dan wordt een andere procedure gevolgd. 77 klachten zijn formeel behandeld. Dit betekent dat daarover een oordeel is gegeven door de ombudsman. 46 klachten waren (deels) gegrond. 61 klachten waren (deels) niet gegrond. In zeven zaken is deels geen oordeel gegeven. Zie voor deze cijfers ook de cijferbijlage bij dit jaarverslag op nationaleombudsman.nl.

4.3. Vertrouwenspersoon

De Nationale ombudsman werkt samen met onafhankelijke externe vertrouwenspersonen met wie medewerkers vertrouwelijk contact op kunnen nemen wanneer zij geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen of wanneer zij zich op een andere wijze niet veilig voelen op hun werk. De vertrouwenspersoon denkt mee over de vraag hoe de medewerker tot een oplossing kan komen door een luisterend oor te bieden, informatie te geven, te adviseren, door te verwijzen en zo nodig bij te staan bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon

registreert de meldingen geanonimiseerd. In 2024 is de vertrouwenspersoon door zes collega's vanuit de organisatie benaderd. In 2023 waren dat vier collega's.

4.4. Ziekteverzuim en vitaliteit

Als werkgever willen we een omgeving bieden waarin medewerkers vitaal en veilig hun werk kunnen doen. Collega's die regelmatig thuiswerken faciliteren wij om ergonomisch verantwoord te werken. Ook wordt op kantoor stoelmassage aangeboden, waarvoor een kleine eigen bijdrage wordt gevraagd, en kunnen medewerkers korting krijgen op een sport-schoolabonnement via Bedrijfsfitness Nederland. Om goed om te kunnen gaan met (het voorkomen van) verzuim van medewerkers heeft een verzuimtraining voor alle leidinggevenden binnen de organisatie plaatsgevonden. Het doel hiervan was om leidinggevenden te helpen het goede gesprek te kunnen voeren met medewerkers over hun inzetbaarheid op basis van een gelijkwaardige en professionele arbeidsrelatie. Er zijn ook bijeenkomsten voor medewerkers georganiseerd over het voeren van het goede gesprek over gezond werken en verzuim. Mogelijk hebben deze interventies bijgedragen tot een daling van het ziekteverzuim in 2024 naar gemiddeld 6,2 procent (2023: 7 procent).

4.5. Medewerkers naar buiten

We ontvangen dagelijks klachten van burgers over verschillende overheidsinstanties. Kennis van die instanties en hoe zij werken, is daarom erg belangrijk. Ook is het van belang 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 aan uiteenlopende overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties. Zij volgen, organiseren en geven uiteenlopende workshops, lezingen en cursussen die onder andere gaan over de relatie tussen burgers en de overheid, en over kinderrechten. Dit doen ze voor tal van groepen, onderwijsinstellingen en instanties. Ook detacheren we medewerkers bij andere (overheids)organisaties. Daarnaast worden medewerkers van andere organisaties regelmatig gedetacheerd bij de ombudsman. Dit levert voor beide partijen nieuwe kennis en inzichten op.

4.6. Nevenfuncties ambtsdragers

In 2024 bekleedden de ambtsdragers onderstaande nevenfuncties. De nevenfuncties worden ook gepubliceerd op onze website nationaleombudsman.nl.

Nationale ombudsman: Reinier van Zutphen

Functie uit hoofde van de functie Nationale ombudsman:

- Lid Raad van Advies College Rechten van de Mens (sinds 1 april 2015, onbezoldigd)

Functies samenhangend met de functie Nationale ombudsman:

- Lid bestuur Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (sinds 1 april 2015, onbezoldigd)
- Voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht (sinds 13 april 2016, onbezoldigd)

- Regional President for the European Region of the International Ombudsman Institute (IOI) (sinds 13 mei 2024, onbezoldigd)
- Member World Board International Ombudsman Institute (IOI) (sinds 4 april 2022, onbezoldigd)
- Lid Maatschappelijke Adviesraad Instituten Open Samenlevingen, Universiteit Utrecht (sinds 10 oktober 2024, onbezoldigd)

Nevenfuncties

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

Kinderombudsman: Margrite Kalverboer

- Hoogleraar kind, (ortho)pedagogiek, kinderrechten en vreemdelingenrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen (sinds 2016, onbezoldigd)

Substituut ombudsman: Linda Molenaar

- Voorzitter cliëntenraad zorglocatie De Es, onderdeel van de Argos Zorggroep (sinds 1 november 2024, onbezoldigd)