

Vergaderjaar 2025–2026

36 929

Nationale ombudsman 2025

Nr. 1

**BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN, DE
KINDEROMBUDSMAN EN DE VETERANENOMBUDSMAN OVER
2025**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal,

Den Haag, 21 mei 2026

Hierbij ontvangt u – mede namens Margrite Kalverboer en Linda Molenaar – het jaarverslag over 2025 van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

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

In 2025 zagen wij dat de relatie tussen burger en overheid onder druk stond. Als de overheid en de burgers geen direct contact (meer) hebben, ontstaan afstand, wantrouwen en onbegrip. Een behoorlijke overheid doet wat nodig is én vertelt daarbij het eerlijke verhaal. Dat betekent het lastige gesprek niet uit de weg gaan, maar in contact blijven met de burgers die door je besluiten worden geraakt.

In ons ombudswerk werken we vanuit vier kernwaarden: goed contact met burgers, doen wat nodig is, werken voor álle burgers en eerlijk handelen. Deze waarden vormen een praktisch kompas voor een overheid die het goede wil doen. Behoorlijk handelen is geen abstract ideaal, maar een dagelijkse opdracht. Aan de telefoon, aan de balie, bij het maken van beleid en bij ingrijpende politieke keuzes.

Dat dit nodig is, blijkt uit de 25.000 klachten en signalen die wij het afgelopen jaar ontvingen. Waar het misgaat tussen burger en overheid, trekken wij aan de bel. Zodat de overheid kan leren en verbeteren. Want de overheid hoort burgers, veteranen en kinderen behoorlijk te behandelen.

Hoewel er de afgelopen jaren steeds meer aandacht is voor kinderrechten, moet er bij het maken van nieuwe wetten en beleid veel meer oog zijn voor de rechten van kinderen. Bij alle beslissingen moet het belang van kinderen en jongeren voorop staan, en moeten ze gelijk worden behandeld. Hun mening telt.

In dit jaarverslag blijven wij pleiten voor een behoorlijke overheid die doet wat nodig is. Die werkt voor alle burgers en niet afwacht maar vooruitkijkt. Een overheid die mensen niet laat verdwalen in een lokettenjungle, maar de aanwezige informatie benut om mensen actief te bereiken en te helpen.

Om een proactieve overheid te realiseren zijn doorbraken nodig. Daarom publiceert de Nationale ombudsman, tegelijk met dit jaarverslag, de Ombudsvisie proactieve overheid. Hierin stellen wij dat proactieve dienstverlening de norm is. De overheid kent voorzieningen waar mogelijk automatisch toe, beperkt administratieve lasten, werkt transparant en biedt zekerheid via het principe «toegekend is toegekend», met passende waarborgen voor privacy. Dit toekomstbeeld is haalbaar door te leren van goede voorbeelden en regie te nemen.

Met vriendelijke groet,

Nationale ombudsman,
Reinier van Zutphen