

Vergaderjaar 2023–2024

**36 521**

**Nationale ombudsman 2023**

**Nr. 1**

**BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN, DE KINDEROMBUDSMAN EN DE VETERANENOMBUDSMAN OVER 2023**

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

Den Haag, 22 mei 2024

Hierbij ontvangt u het jaarverslag over 2023 van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

Dat het burgerperspectief leidend zou moeten zijn in de verhouding met de overheid is onomstreden, in uw Kamer en daarbuiten. Om dat te bereiken grijpt de overheid echter te snel naar bureaucratische instrumenten, zoals nieuwe wetten en structuren. Maar voor een echte verandering en de verbetering van de vertrouwensrelatie tussen de burger en de overheid telt wat de overheid doet. En niet wat zij van plan is te doen. Zeker in een politieke situatie waarin het lastig blijkt vaart te maken met die plannen, structuren en wetten.

De burger is gebaat bij veranderingen in het gedrag van de overheid en niet in de systemen. De titel van het jaarverslag over 2015 luidde: Burgerperspectief: een manier van kijken. Nu stellen wij: het is *een manier van doen*.

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, waaronder 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. Voor ons staat centraal hoe de overheid in de praktijk omgaat met burgers. Het burgerperspectief moet verweven zijn in al het handelen van de overheid. De overheid moet zorgen voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid, zodat burgers zich beschermd voelen in hun fundamentele rechten: een belangrijke pijler van onze rechtsstaat. Een rechtsstaat die voor de ombudsmannen overigens geen abstract begrip is, maar iets waar iedereen in Nederland – zeker degenen in een kwetsbare positie – elke dag mee te maken heeft.

Dat er nog veel werk te verzetten is om tot een overheid te komen die naar het burgerperspectief handelt, zagen we ook in 2023. Het gaat om het doorbreken van terugkerende patronen, leren van eerdere fouten en het wegnemen van belemmeringen. Dit zagen wij vorig jaar onder andere in ons onderzoek naar hersteloperaties door de overheid. Het lukt de overheid bij financieel of emotioneel herstel vaak niet om aan te sluiten bij de behoeften en leefwereld van de mensen om wie het gaat. De focus ligt op snel handelen en werken vanuit de systemen, waardoor het persoonlijk contact met gedupeerden naar de achtergrond verschuift. Er wordt niet geleerd van hersteloperaties uit het verleden. Het wiel wordt steeds opnieuw uitgevonden en de overheid leert te weinig van eerdere ervaringen. Vaak worden belemmeringen verondersteld, waarbij de overheid denkt in problemen, in plaats van in mogelijkheden. Veronderstelde blokkades in privacyregels zijn een illustratief voorbeeld.

Deze patronen zien we niet alleen bij hersteloperaties, maar bij heel veel overheidsprocessen. De overheid handelt te weinig 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, kinderen en veteranen. Daar kan de overheid vandaag nog mee aan de slag.

Met vriendelijke groet,

Kinderombudsvrouw,  
Margrite Kalverboer

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman,  
Reinier van Zutphen