



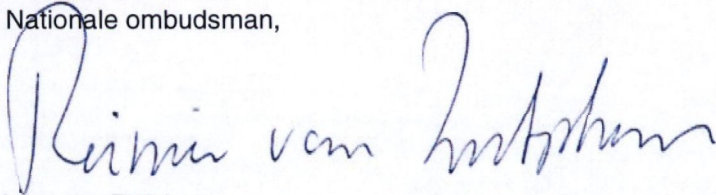
de Nationale
ombudsman

De Nationale ombudsman overhandigde op 20 april aan het parlement zijn verslag over 2015, dat is getiteld *Burgerperspectief: een manier van kijken*. U ontvangt hierbij de gedrukte samenvatting. Voor een volledig overzicht verwijs ik u naar onze website www.nationaleombudsman.nl/jaarverslag2015. Hier vindt u de volledige tekst van het verslag en een tijdlijn met hoogtepunten van 2015.

Met de titel van dit jaarverslag wordt een verbinding gelegd met de nieuwe missie om in elk overheidshandelen het perspectief van de burger te borgen. Ons instituut is een (kritische) gesprekspartner voor de overheid en wil steeds aandacht vragen voor het burgerperspectief. Vanuit deze rol willen we de overheid informeren over wat wij zien in ons werk.

Wij werken met 170 mensen voor 17 miljoen burgers. Dat betekent dat wij niet alles kunnen oplossen wat er misgaat tussen de burger en de overheid, ook al zouden we dat willen. Wij zoeken de verbinding met u en uw organisatie. Voor het borgen van het burgerperspectief hebben wij uw signalen, inzichten en analyses nodig over het contact tussen burgers en de overheid. Neemt u dus vooral met ons contact op.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,


Reinier van Zutphen

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 850 69 71

Datum

20 april 2016

Ons nummer

No 2016/63

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Munish Ramlal

Onderwerp

Jaarverslag 2015

Uw Nationale ombudsman dichtbij

De ombudsman trekt met zijn medewerkers het land in om burgers met hun problemen met de overheid bij te staan. In 2015 gingen wij onder meer naar:

- Resto VanHarte Utrecht
- Voedselbank Amersfoort
- Veteranenhuis Amsterdam
- Ombudsvoorziening Gooi- en Vechtstreek
- Sociaal loket Enschede
- Noodopvang vluchtelingen Leiden
- Hacking Habitat
- Ombudscafé Utrecht

Ambtenaren in de uitvoering

Ambtenaren in de uitvoering vormen de voorposten van de overheid. Zij staan in direct contact met burgers. Ze hebben veel kennis van en ervaring met de burger met wie zij contact hebben en kennen het burgerperspectief. Deze kennis en ervaring komen pas tot hun recht als de ambtenaren de ruimte krijgen om hun kennis aan beleidsmakers beschikbaar te stellen en vrij zijn om waar nodig af te wijken van regels, beleid en wetgeving uit Den Haag of van de gemeente.

Toonaangevende dossiers

Schulden

Grote schulden kunnen leiden tot een opstapeling van problemen waar verschillende overheidsorganisaties bij betrokken zijn. Een substantieel deel van de huishoudens met problematische schulden moddert zelf voort. De betrokken overheidsinstanties moeten hun dienstverlening afstemmen op deze groep van burgers.

Vluchtelingen

De overheid heeft in 2015 in allerlei opvang moeten regelen voor vluchtelingen en hun kinderen die naar Nederland zijn gekomen. Tegelijkertijd moet die overheid inspelen op zorgen die sommige burgers hebben over de vestiging van een grote vluchtelingenopvanglocatie in hun buurt. De Nationale ombudsman heeft het afgelopen jaar met beide aspecten te maken gehad.

Digitalisering

Digitalisering is een feitelijk gegeven en miljoenen mensen – ook wijzelf – profiteren van het gemak dat digitaal communiceren met zich meebrengt. De Nationale ombudsman is niet tegen digitalisering. Mensen die niet kunnen of willen werken met de computer, daar moet de overheid ook rekening mee houden. Ook dát is oog hebben voor het burgerperspectief.

Decentralisatie

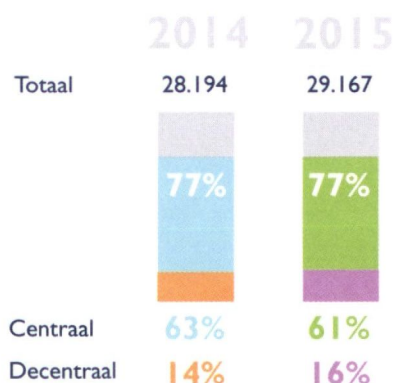
De rijksoverheid heeft ervoor gekozen een aantal grote taken (zorg, jeugd en werk en inkomen) over te hevelen naar gemeenten. In 2015 hebben we een congres georganiseerd om met alle klachtfunctionarissen van de gemeenten te spreken over het burgerperspectief in hun gemeenten en om de lokale klachtbehandeling te versterken.

Kerncijfers 2015

- Aantal verzoeken: 38.147
- Stijging met 5%
- 176 rapporten uitgebracht
- 33 aanbevelingen gedaan

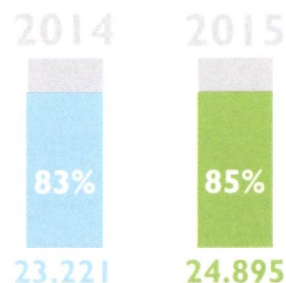
Rijksoverheid en decentrale overheden

Ruim driekwart van de verzoeken gaat over de overheid. Daarvan heeft het merendeel betrekking op de rijksoverheid.



Adviseren en informeren

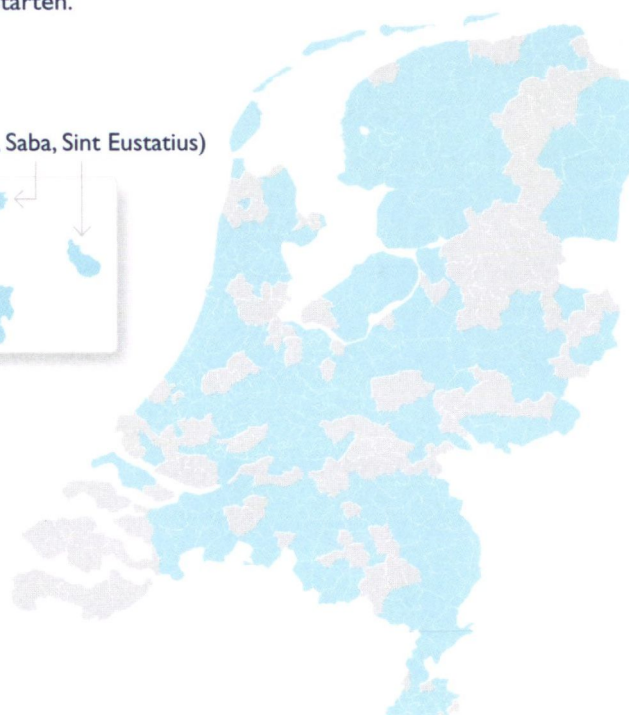
In circa 85% van de verzoeken over de overheid treedt de ombudsman adviserend en informierend op. In veel gevallen volstaat dat. Mensen weten dan zelf de juiste instantie te vinden.



Voor welke gemeenten werkt de Nationale ombudsman?

Gemeenten kunnen kiezen of zij zich voor externe klachtbehandeling aansluiten bij de Nationale ombudsman of een eigen ombudsvoorziening starten.

(Bonaire, Saba, Sint Eustatius)



280 gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman

Betrokken

De Nationale ombudsman is een organisatie die nauw betrokken is bij de relatie tussen burger en de overheid. En daarom met grote belangstelling mogelijke conflicten tussen burger en overheid signaleert en ontvangt. De Nationale ombudsman doet dit met maximale aandacht voor het burgerperspectief. Burgers die aankloppen, ervaren een persoonlijk contact. Hun probleem wordt met aandacht gehoord en behandeld.

Waar staan wij voor als Nationale ombudsman?

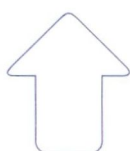
BURGERPERSPECTIEF: EEN MANIER VAN KIJKEN

2015

*Samenvatting van het
Verslag van de Nationale
ombudsman over 2015*



38.147



+4,9%



82%



71%



170

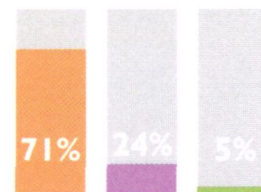
Onderzoek uit eigen beweging

Voorafgaand aan een onderzoek uit eigen beweging wordt vaak eerst een verkenning uitgevoerd. Niet iedere verkenning leidt tot een onderzoek. In 2015 zijn 32 verkenningen uitgevoerd, waarvan 8 hebben geleid tot een onderzoek. In totaal zijn 19 onderzoeken uit eigen beweging afgerond. In 11 daarvan is een openbaar rapport geschreven, 7 zijn afgerond met een brief aan de betrokken bewindspersoon of Tweede Kamer en 1 is afgerond met een congres.

Hoe worden de klachten behandeld?



Oordeel in rapporten



- (Deels) gegrond
- Niet gegrond
- Geen oordeel

Inventief

De Nationale ombudsman daagt overheden uit om vanuit een andere blik naar hun dienstverlening te kijken. De 170 professionals stellen zaken ter discussie en zoeken samen met de overheid naar vernieuwende, creatieve oplossingen en verbeterpunten. Zij laten zich hierbij niet dwarsbomen of afschrikken, maar blijven zoeken naar nieuwe wegen om verbeteringen te realiseren.

Waar staan wij voor als Nationale ombudsman?

Toegankelijk

De Nationale ombudsman is toegankelijk en benaderbaar. Iedereen met een conflict met de overheid mag en kan aankloppen. Het team van de Nationale ombudsman staat klaar om burgers (op weg) te helpen bij het oplossen van hun probleem. De Nationale ombudsman communiceert begrijpelijk.

“Wij werken met 170 mensen voor 17 miljoen burgers. Dat betekent dat wij niet alles kunnen oplossen wat er misgaat tussen de burger en de overheid, ook al zouden we dat willen.”

Het volledige jaarverslag van de Nationale ombudsman vindt u op onze website www.nationaleombudsman.nl. U vindt daar het Verslag aan de Tweede Kamer, cijfers en een tijdlijn met hoogtepunten uit 2015.

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63

www.nationaleombudsman.nl
Facebook: [facebook.com/nationaleombudsman](https://www.facebook.com/nationaleombudsman)
Twitter: [@nat_ombudsman](https://twitter.com/nat_ombudsman)

Colofon

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag
Vormgeving en druk: Xerox/OBT, Den Haag

Maart 2016

“Wij zijn er om na te denken over manieren waarop het anders en beter kan, met meer oog voor het perspectief van de burger.”

“In ons werk zien we waar het misgaat of dreigt te gaan tussen burgers en hun overheid.”

Diagnose 2015

De overheid zegt enerzijds dat burgers in het kader van de participatiesamenleving meer de ruimte krijgen om zelf hun zaken te regelen. Anderzijds perkt zij deze ruimte in door allerlei eisen en regels te stellen en zwaar te straffen daar waar de regels niet worden opgevolgd. Dit staat haaks op elkaar en leidt in de praktijk tot problemen.

Lerende overheid

De samenleving is ongelooflijk ingewikkeld en overheidswerk daarmee ook. Fouten maken hoort daarbij. Maar als er iets misgaat, moet ze alsnog actie ondernemen. Uiteindelijk gaat het om een lerende overheid.

Oog voor het burgerperspectief

Een van de manieren om het burgerperspectief in het oog te krijgen is door op pad te gaan, mensen op te zoeken en te spreken. Wij beschouwen dat zelf als een voorwaarde om ons werk goed te kunnen doen.

“De meeste klachten die bij ons binnenkomen zijn ontstaan doordat de overheid de burger uit het oog is verloren.”

WERK IN CIJFERS

Waar staan wij voor als
Nationale ombudsman?

Mensen kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de Nationale ombudsman.



Telefoon



Digitaal



Post

Missie en visie

Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet:

- Door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid.

We wijzen burgers de weg naar het juiste loket.

We helpen ze met adviezen en tools, zodat ze problemen alsnog zelf kunnen oplossen. En we doen op een effectieve manier onderzoek. (re-actief)

- Door overheden uit te dagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties.

We kijken met een team van specialisten naar alles wat de overheid doet. We denken na over manieren waarop het anders en beter kan. We hebben meer oog voor het perspectief van de burger, en wijzen overheden erop dat ook te doen en hun zaken te verbeteren. (pro-actief)

Aantal klachten

Veel burgers willen een snelle, mondelinge klachtafhandeling en oplossing. De Nationale ombudsman heeft zijn klachtbehandeling hierop afgestemd. Het totale aantal klachten is met 5% toegenomen ten opzichte van 2014.

2014



24.992



7.712



3.644

36.278

2015



24.976



9.420



3.751

38.147

Doorverwijzen

De Nationale ombudsman is bevoegd klachten over de overheid te behandelen. Mensen met vragen of klachten op andere terreinen begeleiden wij zo goed mogelijk naar de juiste instantie.

2014



8.547

2015



8.801

Alert

De Nationale ombudsman is een alerte, gedreven organisatie van deze tijd. Met professionals die begrijpen wat in deze tijd het gevoel en de verwachting is van burgers richting overheid. Professionals die vanuit hun idealen de overheid uitdagen om verbeteringen door te voeren. Die in actie komen wanneer het perspectief van burgers onderbelicht raakt. En zich niet uit het veld laten slaan, maar juist dingen teweegbrengen.

Waar staan wij voor als
Nationale ombudsman?



PostNL
Port Betaald
Port Payé
Pays-Bas

Het college van burgemeester en wethouders van
Steenwijkerland
T.a.v. contactpersoon Nationale ombudsman
Mevrouw mr. E. Miggels
Postbus 162
8330AD STEENWIJK

de Nationale ombudsman
Postbus 93122, 2509 AC Den Haag