

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-
Generaal
postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

www.rijksoverheid.nl
www.facebook.com/minbzk
www.twitter.com/minbzk

Kenmerk
2015-0000291519

Uw kenmerk

Datum 28 mei 2015
Betreft Jaarverslag Nationale ombudsman over 2014

Op 25 maart 2015 heeft de Nationale ombudsman zijn jaarverslag 2014 aan de Tweede Kamer aangeboden. Het jaarverslag 2014 heeft als titel "Uw Nationale ombudsman dichtbij".

De waarnemend Nationaal ombudsman de heer van Dooren geeft in zijn inleiding aan dat het de taak is van de Nationale ombudsman om verbinding te leggen tussen overheid en burger zonder *tè* dichtbij te zijn bij één van beiden.

In 2014 heeft de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken ontvangen. Het is positief te lezen dat in het jaarverslag wordt gesproken over verzoeken. Niet elk (telefonisch) contact heeft immers het karakter van een klacht. Het grootste deel van de 36.278 verzoeken, 24.922, is mondeling ingediend. Het totaal aantal verzoeken is iets lager dan in 2013 (38.033). Deze daling is ingezet sinds 2011 en ook nu weer is bij vrijwel alle overheidsorganisaties een afname te zien. Over de Belastingdienst ontving de Nationale Ombudsman juist meer verzoeken, namelijk met een stijging van 31%. Dit is dan ook één van de instanties die een jaarbrief van de Nationale ombudsman heeft ontvangen. Naar aanleiding van de jaarbrieven zijn overheidsorganisaties bilateraal in gesprek met de Nationale ombudsman over wat mogelijke acties zijn om de dienstverlening te verbeteren en tot een afname te komen.

De registratie van de verzoeken door de Nationale ombudsman is sinds 2012 verder verbeterd. Zo is nu beter inzichtelijk wat de aard van de verzoeken is en op welke wijze het verzoek is afgehandeld.

De Nationale ombudsman maakt bij de behandeling van verzoeken nadrukkelijk gebruik van de informele aanpak waarbij met de verzoeker wordt verkend waar het om te doen is, wat deze zelf nog kan doen en wat de Nationale ombudsman voor hem of haar kan doen. De informele aanpak bij overheidsorganisaties wordt samen met het BZK project "Prettig contact met de overheid" gestimuleerd.

In dit jaarverslag heeft de (waarnemend) Nationaal ombudsman geen inhoudelijke boodschap of aanbevelingen aan het kabinet geformuleerd. De inhoud van het jaarverslag 2014 geeft derhalve geen aanleiding voor een kabinetsreactie op dit jaarverslag.

Ik spreek graag mijn waardering uit voor de heer van Dooren die ruim een jaar waarnemend ombudsman is geweest. Daarnaast kijk ik uit naar een prettige en constructieve samenwerking met de heer van Zutphen als Nationale Ombudsman.

Datum

28 mei 2015

Kenmerk

2015-0000291519

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

dr. R.H.A. Plasterk