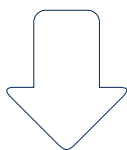

UW NATIONALE OMBUDSMAN DICHTBIJ

2014

*Samenvatting van het
Verslag van de Nationale
ombudsman over 2014*



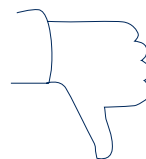
36.278



-4,6%



87%



76%



161

UW NATIONALE OMBUDSMAN DICHTBIJ

Willemijn van Helden
Projectleider structurele aanpak



“Als ik aan een structureel onderzoek begin, wil ik dat het effect heeft. Ik vind het erg als er mensen die in de problemen zijn niet worden gehoord.”

Laurien Brummelhuis
Tweedelijns
klachtbehandelaar



“Natuurlijk ben ik niet degene die al die problemen van burgers en gemeenten gaat oplossen, maar ik mag er wel mijn steentje aan bijdragen.”

Jacco Holthuis
Eerstelijns
klachtbehandelaar



“Ik probeer mensen altijd in hun eigen kracht te zetten, zodat ze meer vertrouwen krijgen om zelf contact met overheidsinstanties op te nemen.”

Marieke Ruitenbergh
Eerstelijns klachtbehandelaar



“Mijn grootste angst is om het type ambtenaar te worden dat vooral in regeltjes en procedures denkt. Bij de Nationale ombudsman zet ik mij juist in voor persoonlijk contact en maatwerk.”

WERK IN CIJFERS

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

2014



mondeling (telefonisch of bezoek)



digitaal (elektronisch klachtformulier, e-mail, social media)



per post (brief, fax of invulformulier)

Respectvol



De politie belt bij Joep aan en zegt dat hij nog diezelfde week gegijzeld wordt. In opdracht van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), vanwege een openstaande boete. Gijzeling? Joep

hoort dat je dan opgesloten wordt in een gevangenis! Het Juridisch Loket doet voor Joep navraag bij het CJIB en die zegt dat Joep was opgeroepen voor een zitting bij de rechtbank over de gijzeling. De oproep daarvoor stond in de krant, omdat er geen adres van Joep bekend is. Joep is verbouwereerd, hij woont al jaren op hetzelfde adres. De Nationale ombudsman vraagt het CJIB de zaak snel uit te zoeken. Er blijkt een foutieve melding in het systeem te staan dat Joeps adres in onderzoek is. Het CJIB vraagt de politie de gijzeling af te blazen en stuurt Joep een oproep voor een nieuwe zitting, waar hij alsnog zijn verhaal kan doen.

Rapporten uitgelicht

- Invoering één bankrekeningnummer door de Belastingdienst (2014/147) *Rigoureuze stopzetting van betalingen bracht veel burgers onnodig in de financiële problemen*
- Uitvoering Fraudewet (2014/159) *Vergissingen zijn geen fraude. Merendeel beboete personen pleegt niet doelbewust fraude.*
- Politieoptreden in de Haagse Schilderswijk (2014/078) *Geen aanwijzingen voor structurele misstanden. Handvatten gegeven voor politie en burgers om escalatie te voorkomen.*
- Wsw'ers uit beeld bij gemeenten (2014/120) *Gemeenten verantwoordelijk voor mensen met een arbeidsbeperking. Zorgen voor kansen op de arbeidsmarkt.*

Aantal klachten

Veel burgers willen een snelle, mondelinge klachtafhandeling en oplossing. De Nationale ombudsman heeft zijn klachtbehandeling en -registratie hierop afgestemd. Het totale aantal klachten is met 4,6% afgenomen t.o.v. 2013.

2013



25.574



7.909



4.550

38.033

2014



24.922



7.712



3.644

36.278

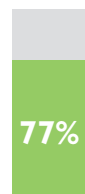
Klachten over de overheid

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.

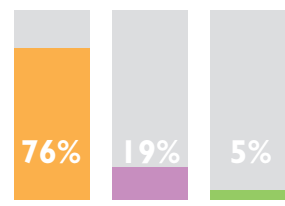
2013



2014

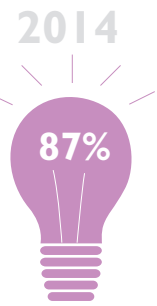


Oordeel in rapporten



- (Deels) gegrond
- Niet gegrond
- Geen oordeel

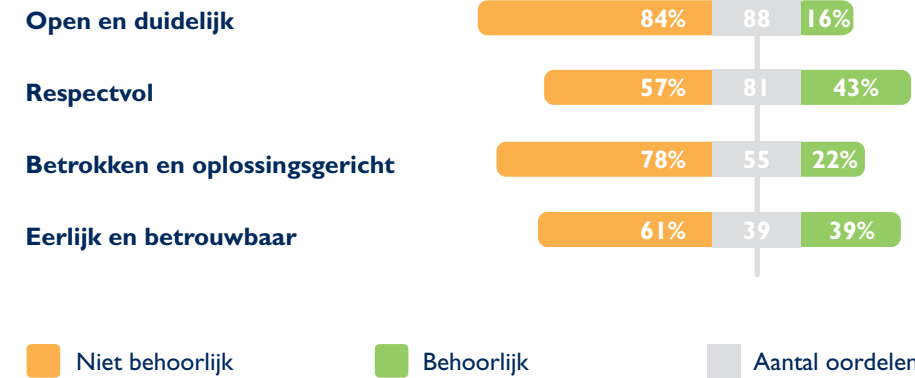
Aanbevelingen in rapporten



De Nationale ombudsman deed in 52 rapporten een aanbeveling. 87% werd opgevolgd.

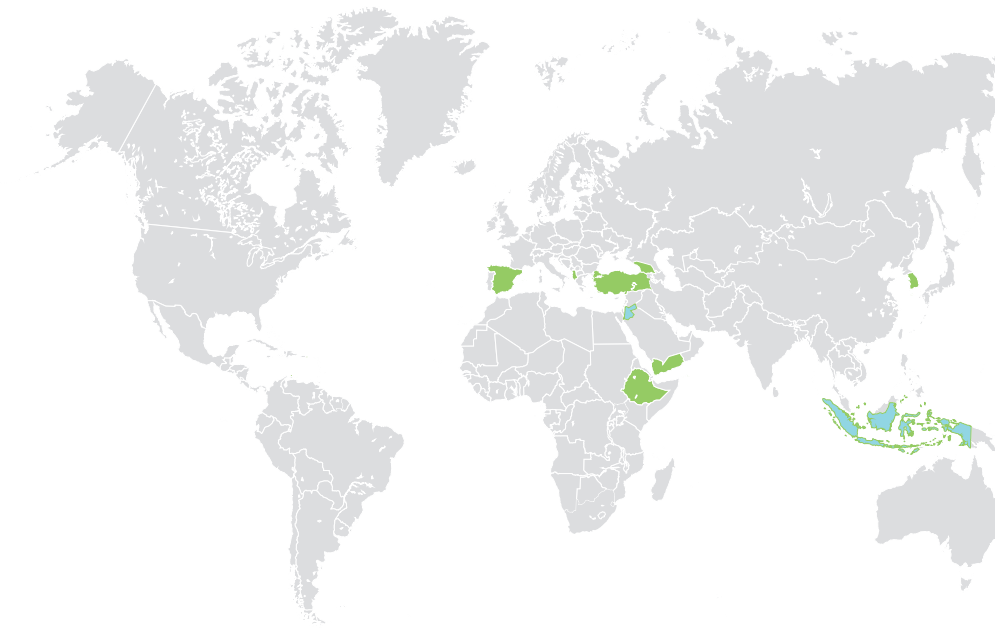
Waar gaan de klachten over?

Een behoorlijke overheid is open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar. In rapporten oordeelt de Nationale ombudsman aan de hand van behoorlijkheidsvereisten die onder deze kernwaarden vallen.



- Niet behoorlijk
- Behoorlijk
- Aantal oordelen

De Nationale ombudsman als speler in een internationaal netwerk



Betrokken en oplossingsgericht

Karin hoort van de verzekeringsarts van het UWV dat ze een Wajong-uitkering krijgt met terugwerkende kracht van twee maanden. De uitkering blijkt echter pas een paar maanden later in te gaan en met terugwerkende kracht blijkt voor de Wajong ook niet meer te bestaan. Karin komt hierdoor in de financiële problemen. Als ze de juiste informatie had ontvangen, had zij ter overbrugging van de periode tussen de aanvraag en de betaling van de uitkering, een WWB-uitkering kunnen krijgen. Het UWV wijst haar bezwaarschrift af, omdat er aan de informatie van een keuringsarts geen rechten kunnen worden ontleend. Interventie van de Nationale ombudsman leidt ertoe dat het UWV haar twee maanden WWB-uitkering vergoedt.



Hoe worden de klachten behandeld?



Ontwikkelingen in 2014

- Opening Ombudsplein: burgers krijgen direct medewerkers aan de lijn
- Nationale ombudsman officieel ombudsman voor veteranen
- Internationale samenwerking met Indonesië

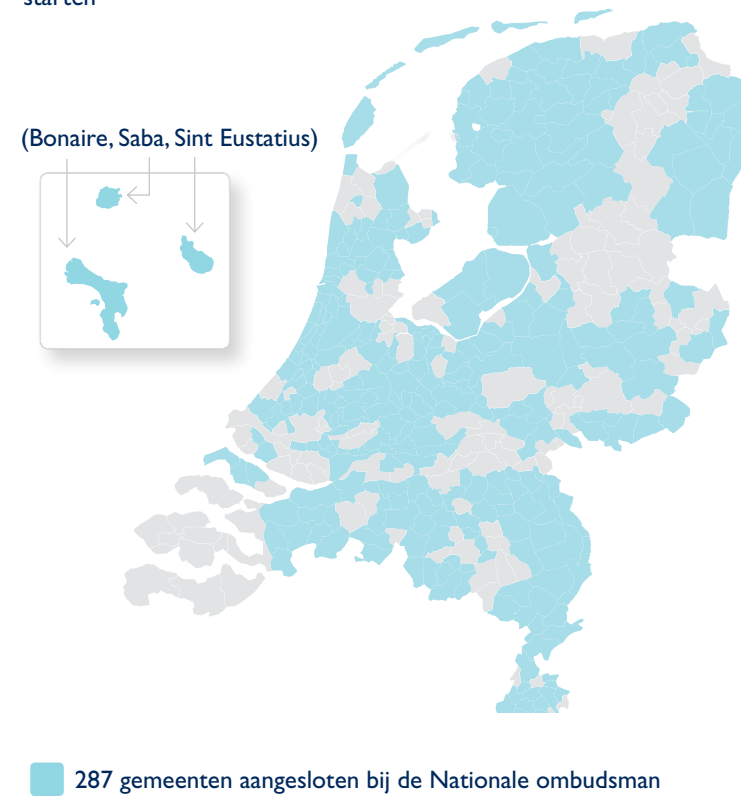
Open en duidelijk

Mevrouw Ramans is advocaat en wil een gesprek met de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) opnemen met haar telefoon. De vraag rijst of dit is toegestaan. Overheidsinstanties gaan heel verschillend om met verzoeken om een geluidsopname te maken. Om zowel voor de overheid als voor de burger meer duidelijkheid te bieden heeft de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzoek gedaan en met burgers en overheidsorganisaties gesproken. Op basis hiervan heeft hij spelregels voor het maken van geluidsopnames opgesteld die helder maken wat overheid en burger van elkaar in redelijkheid kunnen verwachten. Mevrouw Ramans en de IND gaan nu met elkaar in gesprek over het verzoek mede aan de hand van de spelregels voor het maken van geluidsopnames.

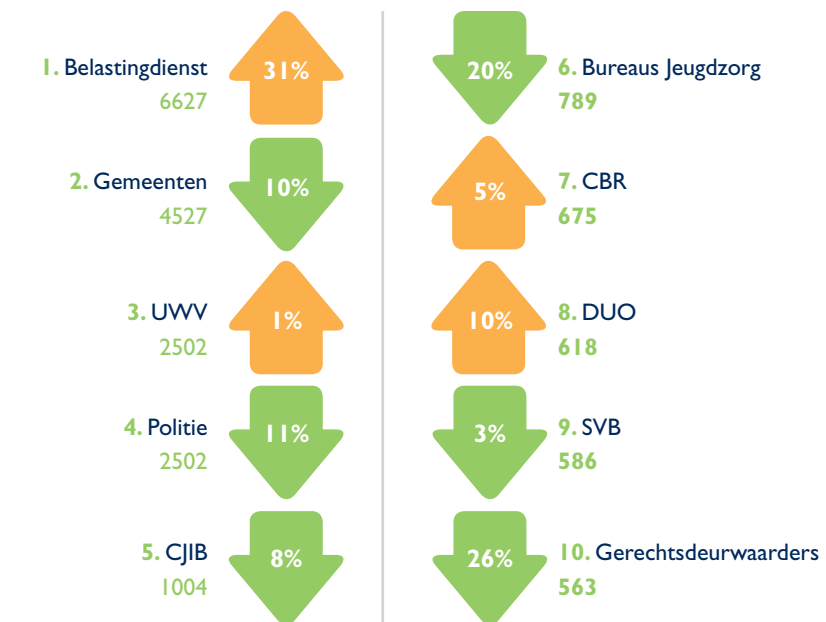


Voor welke gemeenten werkt de Nationale ombudsman?

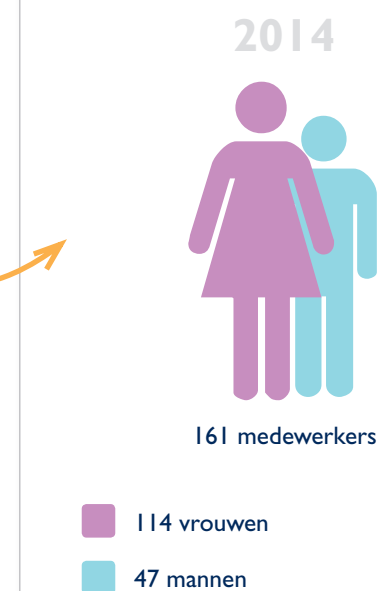
Gemeenten kunnen kiezen of zij zich voor externe klachtbehandeling aansluiten bij de Nationale ombudsman of een eigen ombudsvoorziening starten



Top 10 klachten



Met hoeveel medewerkers?



Kerncijfers 2014

- 36.278 klachten, waarvan 24.922 mondeling en 11.356 schriftelijk
- De meeste klachten gingen over de Belastingdienst
- 81% van de in onderzoek genomen klachten opgelost door interventie
- 76% van de klagers kreeg in een rapport geheel of gedeeltelijk gelijk
- De meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid
- 231 rapporten uitgebracht, waarvan 52 aanbevelingen gedaan

Uw Nationale ombudsman dichtbij

Dichtbij geeft vertrouwen, betekent toegankelijk en bruggen bouwen. De Nationale ombudsman wil steeds dichtbij zijn daar waar overheid en burger elkaar treffen. Hij wil vertrouwen herstellen, problemen oplossen en ervoor zorgen dat burger en overheid dicht tot elkaar komen.

Dichtbij de burger is de ombudsman door zijn informele aanpak van klachten. Met de introductie van het Ombudsplein krijgt een burger direct een medewerker aan de lijn die snel en adequaat reageert op signalen en klachten. Dichtbij de overheid is de Nationale ombudsman door adviezen aan te reiken waarmee de overheid de dienstverlening aan burgers kan verbeteren.

De ombudsman zit de overheid soms te dicht op de huid. *Te dichtbij* roept irritatie op. De Nationale ombudsman zit dan in de rol van 'luis in de pels', met als doel om verbindend te zijn in de afstand die dreigt te ontstaan tussen burger en overheid.

Toonaangevende dossiers

- **Rapport 'Geen fraudeur, toch boete' (2014/159):** "Fraudewet pakt goedwillende burgers aan als criminelen". De ombudsman heeft zijn zorgen uitgesproken over de zogenoemde Fraudewet. Vergissingen bij het invullen van bijvoorbeeld formulieren kunnen door deze nieuwe wet ineens als fraude worden gezien. In de praktijk leidt dat ertoe dat mensen die onbewust een fout maken, worden bestraft als fraudeurs.
- **Rapport 'Moeten de goeden onder de kwaden lijden?' (2014/147):** "Aanpak maatregel één bankrekeningnummer slecht georganiseerd". Kwetsbare burgers zijn in Nederland vaak afhankelijk van allerlei overheidsbijdragen. De overheid wilde deze bijdragen op een bankrekeningnummer storten, maar deze overgang verliep slecht georganiseerd. Hierdoor kwamen veel burgers in de problemen en zij wendden zich tot de ombudsman. Die stelt hen in het gelijk.
- **Rapport 'Contrasterende beelden' (2014/078):** "Er zijn geen structurele misstanden bij de politie de Schilderswijk van de stad Den Haag". De politie werd in deze wijk verweten etnische minderheden te discrimineren. Een actiegroep heeft de ombudsman verzocht om onderzoek in te stellen. De ombudsman heeft met betrokken wijkbewoners en politieagenten gesproken en onderzoek ingesteld. Na onderzoek concludeert hij dat er geen sprake is van structurele misstanden, maar dat er wel zorgen zijn over de situatie in deze wijk van Den Haag.
- **Rapport 'Wie betaalt de rekening?' (2014/066):** "Nationale ombudsman hekelt betaaldrag overheid aan ondernemers". Ondernemers krijgen geregeld te laat uitbetaald voor hun werkzaamheden voor de overheid. De ombudsman heeft vastgesteld dat meer dan de helft van de gemeenten hun rekeningen te laat betaalt. Hij vindt dat de overheid beter haar best moet doen om rekeningen van ondernemers op tijd te betalen.

Vooruitblik decentralisaties

De decentralisatie in het sociale domein (zorg, jeugd en werk en inkomen) per 1 januari van dit jaar wierp in 2014 haar schaduw vooruit. Ook de Nationale ombudsman heeft zich hierop voorbereid. Hij is gemeentelijke ombudsman voor 287 gemeenten. In een brief aan deze gemeenten heeft de Nationale ombudsman aandacht gevraagd voor een behoorlijke klachtafhandeling na de decentralisatie. De gemeente heeft als taak om voor een goede behandeling van klachten te zorgen. De Nationale ombudsman heeft hiervoor 'gouden regels' voor behoorlijke klachtafhandeling geformuleerd:

- De burger treft altijd een luisterend oor.
- Geen contract zonder goede klachtafhandeling.
- De klachtregeling is laagdrempelig en informeel.
- Door te leren van klachten verbetert de gemeentelijke dienstverlening.

Eerlijk en betrouwbaar



De rechter heeft bepaald dat Naomi een boete in vijf termijnen mag betalen. Maar als ze op Schiphol staat om met vakantie te gaan, verplicht de Koninklijke Marechaussee haar de openstaande boete ineens te betalen. Dat doet ze, omdat ze anders wordt meegenomen. Door geldgebrek is haar vakantie wel behoorlijk verpest. Bij terugkomst dient ze er een klacht over in. Er blijkt iets mis te zijn gegaan met het doorgeven van haar adres door het Openbaar Ministerie, waardoor meteen een arrestatiebevel is uitgeschreven. Volgens de Nationale ombudsman had Naomi moeten kunnen vertrouwen op de rechterlijke uitspraak waarbij haar is toegestaan in termijnen te betalen. Hij geeft de minister van Veiligheid en Justitie de suggestie een gepast gebaar naar Naomi te maken als compensatie voor de gederfde vakantievreugde.

Het volledige jaarverslag van de Nationale ombudsman vindt u op onze geheel vernieuwde website www.nationaleombudsman.nl. U vindt daar het Verslag aan de Tweede Kamer, portretten van medewerkers, cijfers, jaarbrieven en een tijdlijn met hoogtepunten uit 2014.

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 75 72

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

Colofon

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag
Foto's: Hollandse Hoogte
Vormgeving en Druk: Xerox/OBT, Den Haag

Maart 2015

De namen in de praktijkverhalen zijn om privacyredenen aangepast.