

---

# BURGERPERSPECTIEF: EEN MANIER VAN KIJKEN

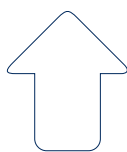
---

# 2015

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



38.147



+4,9%



82%



71%



170

*“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 ongelofelijk 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.

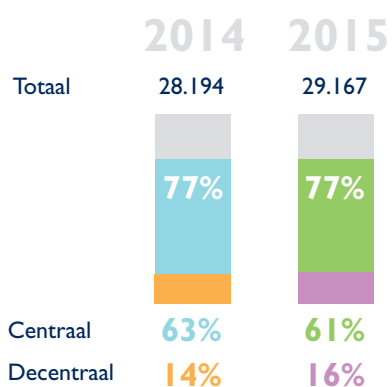
Waar staan wij voor als Nationale ombudsman?

## Kerncijfers 2015

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

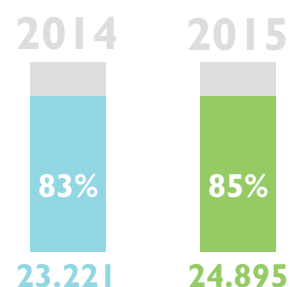
## Rijksoverheid en decentrale overheden

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



## Adviseren en informeren

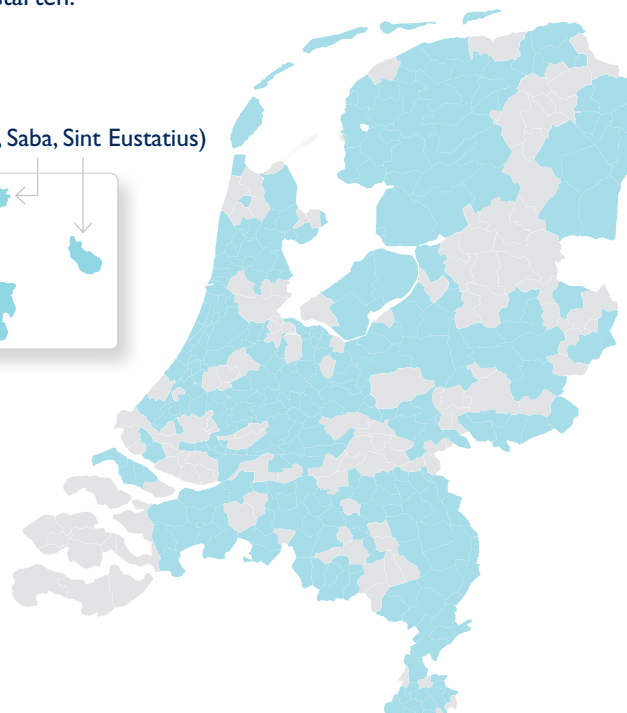
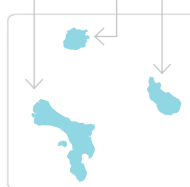
In circa 85% van de verzoeken over de overheid treedt de ombudsman adviserend en informierend op. In veel gevallen volstaat dat. Mensen weten dan zelf de juiste instantie te vinden.



## 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

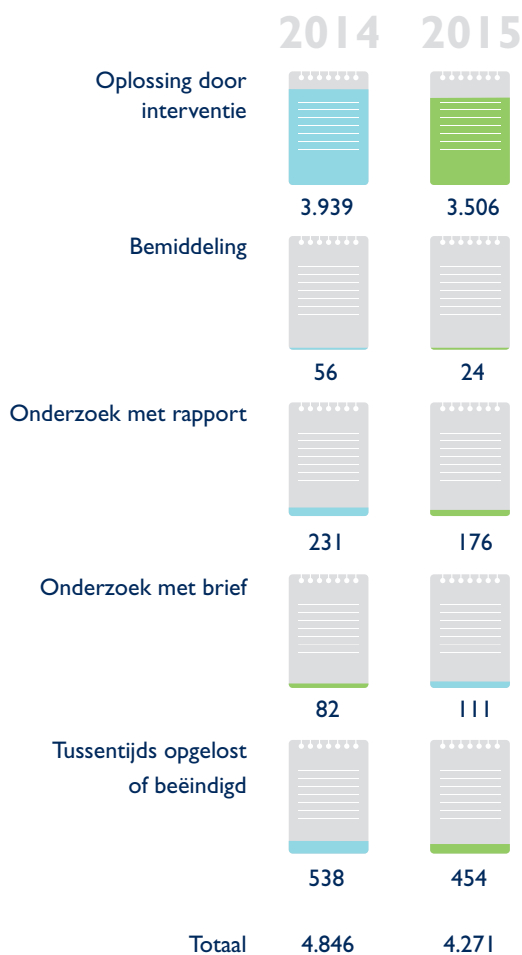
De Nationale ombudsman is een organisatie die nauw betrokken is bij de relatie tussen burger en de overheid. En daarom met grote belangstelling mogelijke conflicten tussen burger en overheid signaleert en ontvangt. De Nationale ombudsman doet dit met maximale aandacht voor het burgerperspectief. Burgers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

Waar staan wij voor als Nationale ombudsman?

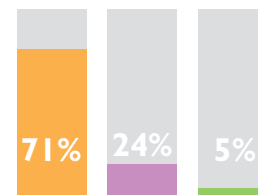
## Onderzoek uit eigen beweging

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

### Waar staan wij voor als Nationale ombudsman?

#### 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.

#### 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.

## Rapporten uitgelicht

**Gegijzeld door het systeem (2015/160):** Mensen die boetes niet konden betalen omdat ze te krap bij kas zaten, zijn ten onrechte van hun vrijheid beroofd, ook wel 'gijzeling' genoemd. De staatssecretaris herkent de aandachtspunten die de Nationale ombudsman hierbij benoemt. Hij zet in op maatregelen aan de voorkant, in het inningstraject.

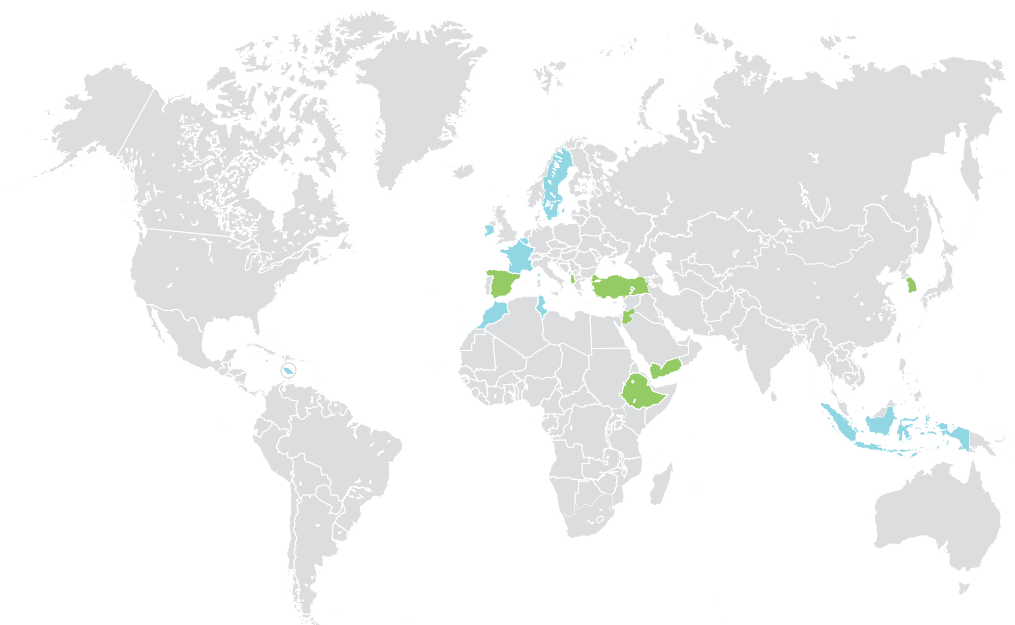
**Pgb-trekkingsrecht en de (niet) lerende overheid (2015/123):** De overheid moet leren van grote uitvoeringsproblemen zoals bij de invoering van het pgb-trekkingsrecht. Hierbij zijn bij de invoering, zoals ook eerder bij de invoering van het éénbankrekeningnummer bij de Belastingdienst, de belangen van kwetsbare burgers en van zorgverleners uit het oog verloren.

**Bermbomveteranen (2015/134):** Er is nauwelijks sprake geweest van gerichte begeleiding van drie Afghanistanveteranen nadat zij gewond raakten door een aanslag met een bermbom. Als Veteranenombudsman zijn we van oordeel dat de minister van Defensie steken heeft laten vallen in haar bijzondere zorgplicht voor deze veteranen.

**Veiligheid voorop – de rol van de politie bij omgangsregelingen (2015/096):** De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman pleiten voor duidelijkheid over de rol van de politie wanneer een omgangsregeling na een echtscheiding niet wordt nagekomen. Uit hun onderzoek blijkt dat de verwachtingen over de rol van politie uiteenlopen. De ombudsmannen zien vooral een rol voor de politie weggelegd als de veiligheid van kinderen en/of andere betrokkenen in het geding is.

**En toen bleef het stil... (2015/143):** De Nationale ombudsman vindt dat het Openbaar Lichaam Bonaire (OLB) tekort is geschoten in de communicatie met burgers. Hij behandelt in het rapport vijf verschillende klachten. Hij constateert dat er pas na een lange tijd een reactie van het OLB volgde of dat zaken pas na zijn bemoeienis gingen lopen. Het OLB herkent het signaal van de ombudsman en werkt hard aan een betere manier van werken.

## De Nationale ombudsman als speler in een internationaal netwerk



■ Werkbezoeken en projecten

■ Bezoeken van delegaties aan Nederland

## 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 allerijl 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 dat 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.

*“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](http://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](http://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

April 2016