
WIE NIET PAST, LOOPT VAST

2016

*Samenvatting van het
verslag van de Nationale
ombudsman over 2016*

de Nationale
ombudsman

35
JAAR

BEELDBEPALLENDE ONDERZOEKEN

Het verdwijnen van de blauwe envelop

De Belastingdienst moet ook via andere kanalen met burgers communiceren die niet digitaal kunnen of willen ontvangen.

Burgerperspectief op schuldhulpverlening

Minder zelfredzamen lopen tegen drempels op voor en tijdens het schuldhulpverleningstraject en vallen buiten de boot.

Jamal Libari:

(Klachtbehandelaar Nationale ombudsman)

'Dankzij ons directe ingrijpen en medewerking van de betrokken instanties werd de schuldhulp uitgebreid en is de gijzeling voorkomen.'



Veteranenombudsman

In 2016 ontving de Veteranenombudsman 119 klachten van veteranen. Veel van die klachten hebben te maken met de bijzondere zorgplicht van Defensie naar veteranen. Dat gaat niet alleen over financiële of geneeskundige kaders, maar ook over signalen herkennen en oprechte aandacht geven.

Terugblikonderzoek geluidsopnamen

Overheden moeten het gesprek aangaan als burgers geluidsopnamen van een voor hen belangrijk gesprek willen maken.

Wanbetalersregeling zorgverzekering

De ombudsman geeft lessen mee voor de uitvoering van de wanbetalersregeling. Op 1 januari 2017 ging deze taak van Zorginstituut Nederland over naar het CAK.

HET LAND IN

Selectie van ons werk in het land

(Bonaire, Saba, Sint Eustatius)



1. Gouda

Zorgvuldige communicatie essentieel bij omstrede bestemming

2. Utrecht

Privacy bij keukentafelgesprek

3. Amersfoort

Grenzen aan inspraak burgers

4. Hoogheemraadschap Delfland

Maatwerk bij de inning van belasting

5. Rotterdam

Aanhouding demonstrerende Feyenoord-supporters

6. Bustour Noord-Holland en Limburg

Ontmoetingen en gesprekken op de markt

7. Nijmegen

Aandacht voor noodopvang Heumensoord

8. Enschede

Toegang tot schuldhulpverlening

9. Bierum

Gevolgen gaswinning voor bewoners Groningen

10. Schiphol

Het dagelijks werk van de douane

11. Saba en Sint Eustatius

Ontbreken huurcommissie

12. Leeuwarden

Pluim voor klachtbehandelaar gemeente

Een onverwacht hoge rekening

Onvoldoende informatie over de hoogte van de eigen bijdrage Wmo zorgt voor veel klachten omdat mensen zich nauwelijks hebben kunnen voorbereiden op de financiële consequenties.

Basisregistratie Personen

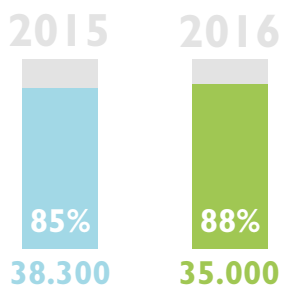
Iedereen moet zich kunnen inschrijven in de Basisregistratie Personen.

WERK IN CIJFERS

Aantal klachten

2015	2016
38.300	35.000

De weg wijzen



Oordelen

2015	2016
287	207

Onderzoeken uit eigen beweging

2015	2016
19	28

Interventies

2015	2016
3.506	2.254

Klachten Caribisch Nederland

2015	2016
126	212



Evalien van Toor:

(Klachtbehandelaar Nationale ombudsman)

*'Soms bellen mensen dat het gelukt is.
Dan is mijn werk niet voor niets geweest.'*

BELANGRIJKE THEMA'S

Schulden en armoede

Een groeiend aantal burgers heeft moeite om financieel rond te komen. Een laag inkomen wordt op allerlei manieren aangevuld door de gemeente of Rijksoverheid. Dit zijn ingewikkelde regelingen. De afhankelijkheid van regelingen maakt dat het contact met de overheid goed moet verlopen. De Nationale ombudsman heeft al langere tijd aandacht voor kwesties zoals de beslagvrije voet, schuldhulpverlening en de invordering door de overheid.

Toegang tot voorzieningen

De overheid is er voor iedereen, maar dat werkt in de praktijk wel eens anders. Niet iedereen wordt vanzelfsprekend gehoord of gezien of soms zelfs buitengesloten.

Bescherming van rechten

Een essentieel kenmerk van de rechtsstaat is dat de overheid zich aan de wet moet houden en vrijheden en rechten van burgers niet zonder meer mag beperken of afpakken. De Nationale ombudsman krijgt klachten over het recht op veiligheid en vrijheid of het toepassen van het geweldsmonopolie.

Inspraak en participatie

De relatie burger-overheid is sterk in beweging. Participatie en inspraak zijn daar van grote invloed op. De Nationale ombudsman ontvangt klachten van burgers over handhaving. Burgerparticipatie daagt de overheid uit te innoveren. De overheid moet evenwicht vinden tussen de vragende burger, het algemeen belang en andere burgers.

Digitalisering

De maatschappij is steeds meer aan het digitaliseren. De overheid gaat mee in die ontwikkeling. De Nationale ombudsman ontvangt klachten over identiteitsfraude, over niet kloppende gegevens of gegevens die niet goed zijn gekoppeld. Een grote groep mensen is niet digitaal vaardig en dreigt niet mee te kunnen doen. Deze ontwikkeling vraagt van de ombudsman de alertheid dat burgers niet systematisch worden uitgesloten.



Marjorie Ong-A-Kwie:

(Klachtbehandelaar Nationale ombudsman)

'Mensen weten soms niet waar ze met hun probleem terecht kunnen. Daarom vind ik het belangrijk om ze goed verder te helpen.'

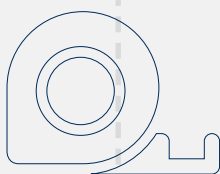
Jop Schampers:

(Klachtbehandelaar Nationale ombudsman)

'Als ik een interventie kan doen, zie ik snel resultaat van mijn werk. Wat is er aan de hand en hoe zou ik het vinden als dit mij gebeurt?'

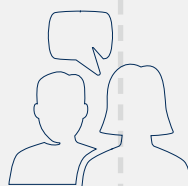


WAT IS ER NODIG?



**Maatwerk, coulance
en herstel**

**Communiceer
duidelijk**



**Stel burger
centraal**

Het volledige jaarverslag van de Nationale ombudsman vindt u op onze website www.nationaleombudsman.nl.

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

www.nationaleombudsman.nl

 Facebook: facebook.com/nationaleombudsman

 Twitter: [@nat_ombudsman](https://twitter.com/nat_ombudsman)

april 2017

de Nationale
ombudsman

35
JAAR