



Registratiedatum: 27/03/2014  
 Behandelend afdeling  
 Afgehandeld door/op:

de Nationale  
 ombudsman

Raad

27 MAART 2014

|                   |
|-------------------|
| Beh. Ambt.:       |
| Streefdat.:       |
| Afschr.: B&W//JFZ |
| B.V.O.:           |

Geachte raad en geacht college,

Het afgelopen jaar 2013 ontving de Nationale ombudsman 38.033 klachten van burgers en bedrijven, een daling van 4%. Deze klachten geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze klachten hadden 5.023 betrekking op de aangesloten gemeenten, een daling van 8% ten opzichte van 2012.

Op woensdag 26 maart biedt de Nationale ombudsman de Tweede Kamer het verslag over 2013 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Deze jaarbrief behandelt de belangrijkste onderwerpen die spelen in de relatie tussen burgers en gemeenten.

#### **Decentralisatie en gemeentelijke dienstverlening**

Met de overheveling van rijkstaken verandert de taak van gemeenten substantieel. Dit is ook van invloed op de relatie tussen u en uw burgers. En op de gemeentelijke dienstverlening of het handelen van de overheid. Vanuit de optiek van de Nationale ombudsman staat bij behoorlijk handelen van overheidsinstanties gelijkwaardigheid, respect en vertrouwen voorop. Begrippen die samenhangen met de vraag wat overheid en burgers in redelijkheid van elkaar kunnen verwachten. Daarbij hoort ook het omgaan met een zelfbewuste, kritische burger en het duidelijk maken waar de grens ligt van de taak en verantwoordelijkheid van de gemeente.

De overheveling van rijkstaken biedt daarbij mogelijkheden voor lokaal maatwerk. Gerechtaardigde verschillen horen bij lokaal maatwerk, maar niet-gerechtaardigde verschillen dienen aan de orde gesteld te worden. De ombudsman hanteert daarbij het perspectief van de burger als uitgangspunt. Uit de klachten die de ombudsman jaarlijks ontvangt, valt op te maken dat burgers, vanuit hun betrokkenheid, samenwerking en zeggenschap zoeken. Om binnen de gemeentelijke kaders zaken zelf op te kunnen pakken.

De komende jaren zal de gemeente dit mogelijk moeten maken.

#### **Wat kan de ombudsman voor u betekenen**

Behoorlijke klachtafhandeling speelt een belangrijke rol binnen de relatie burger-overheid. Persoonlijk en informeel contact is daarbij essentieel. De Nationale ombudsman ondersteunt uw gemeente daarbij door kennisoverdracht, zowel

#### Postadres

Postbus 93122  
 2509 AC Den Haag

#### Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151  
 2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 361 50 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

#### Doorkiesnummer

(070) 356 3534

#### Datum

26 maart 2014

#### Ons nummer

#### Bijlagen

1

#### Behandelend medewerker

Mr. J.A. Prins

#### Onderwerp

Jaarbrief

telefonisch als door het afleggen van bezoeken of het geven van voordrachten. Door interventies en bemiddelingen in concrete zaken en soms ook door het uitbrengen van rapporten. Zo werkt de ombudsman gezamenlijk met uw gemeente aan het vertrouwen tussen burger en overheid.

De mogelijkheid bestaat dat gemeenten bij de overdracht van rijkstaken ervoor kiezen deze tezamen met andere gemeenten uit te voeren in gemeenschappelijke regelingen of deze uit te besteden aan private partijen. Daarbij is van belang dat voorkomen wordt dat een 'democratisch gat' ontstaat en dat gewaarborgd wordt dat een goede behandeling van klachten van burgers mogelijk blijft.

Het komende jaar wordt gebruikt om u te ondersteunen bij de klachtbehandeling over de over te hevelen rijkstaken. Door onze ervaring met u te delen en u te informeren over een effectieve en efficiënte wijze van klachtbehandeling. Met een aantal gemeenschappelijke regelingen, zoals de Veiligheidsregio's en de Omgevingsdiensten wordt contact opgenomen om de klachtbehandeling te stroomlijnen. Tevens zal met ingang van dit jaar de verslaglegging aan gemeenten over ontvangen klachten worden uitgebreid met klachten van inwoners over de gemeenschappelijke regelingen waarbij uw gemeente is aangesloten. Hierdoor krijgt u, als volksvertegenwoordiger en bestuurder, een meer compleet beeld van de klachten die de Nationale ombudsman ontvangt van uw inwoners die betrekking hebben op de gemeentelijke dienstverlening.

De ombudsman biedt ook handvatten voor behoorlijk overheidsoptreden. Bijvoorbeeld in de Behoorlijkheidswijzer. Hierin zijn 22 behoorlijkheidsnormen gerangschikt op grond van vier kernwaarden: Open en duidelijk, Respectvol, Betrokken en oplossingsgericht en Eerlijk en betrouwbaar. Daarnaast zijn in de afgelopen jaren een aantal specifieke wijzers opgesteld die ook gemeenten van nut kunnen zijn: een Schadevergoedingswijzer, een Participatiewijzer en een Handhavingswijzer. U kunt deze wijzers vinden op de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

En via <http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl/abonneer> kunt u zich aanmelden voor de nieuwsbrieven van de Nationale ombudsman. Zes maal per jaar verschijnt er een nieuwsbrief speciaal voor gemeenten, provincies, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen.

#### **Tot slot**

Binnenkort komt er een nieuwe Nationale ombudsman. Deze jaarbrief wordt ook aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en aan de vaste commissie van Binnenlandse Zaken gestuurd. Ook wordt de brief op de website

van de Nationale ombudsman gepubliceerd. Mocht u nog vragen hebben, dan ben ik graag bereid tot een nadere toelichting. U kunt hiertoe contact opnemen met de heer mr. J.A. Prins.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

## Digitale overheidsdienstverlening: wat vinden burgers ervan?

- Computers en het internet kunnen het contact tussen burgers en overheid vergemakkelijken. Burgers juichen toe dat de overheid hen steeds beter van dienst is via de computer.
- Aandachtspunten voor de overheid om het digitale contact goed te laten verlopen:
  - Bij voorbaat rekening houden met vergissingen door burgers
  - Goede en actuele informatie op websites
  - Inzicht voor burgers in voortgang en stand van zaken van het dossier
  - Hoge reactiesnelheid van de overheid op vragen en signalen van burgers
  - Mogelijkheden tot persoonlijk contact
  - Bij fouten in digitale systemen actief meedenken met burgers over oplossingen
  - Investeren in veiligheid en betrouwbaarheid van digitale systemen
  - Leren van klachten en slimme verbeteringen doorvoeren
  - Maatwerk bieden voor situaties waar de systemen geen soelaas bieden
  - Burger-overheid contact vormgeven vanuit burgerperspectief

## Vertrouwen versterken

- Goede dienstverlening stimuleert het vertrouwen van burgers in hun overheid.
- Leg bij vergissingen geen zware sancties op. Een vergissing is geen fraude.
- Monitor continu in hoeverre de overheidsdienstverlening aansluit op de behoeften van de burgers en pas de werkwijze zo nodig aan.
- Zorg voor een makkelijk toegankelijk en begrijpelijk kanaal. Houd rekening met verschillen tussen groepen burgers.
- Garandeer voor burgers een effectieve mogelijkheid om hun administratieve situatie veilig te stellen. Bescherm de privacy van burgers.

Sinds 1 januari 2014 is Frank van Dooren waarnemend Nationale ombudsman. Hij neemt de taken van Alex Brenninkmeijer over, totdat de Tweede Kamer een nieuwe Nationale ombudsman heeft benoemd. Brenninkmeijer is benoemd tot lid van de Europese Rekenkamer.

## Burgers zijn tevreden over...



## Eerlijk en betrouwbaar

Bart neemt poolshoogte bij een huiszoeking door de politie in de flat van zijn buurman. De buurman is met zijn dochtertje naar het buitenland vertrokken. De politie wil Bart horen als getuige over de vermissing van zijn buurmeisje, maar Bart heeft zijn identiteitsbewijs niet bij zich en wil niet meewerken. De politie stelt hem niet in de gelegenheid zijn identiteitsbewijs thuis op te halen. En hij wordt wegens overtreding van de identificatieplicht aangehouden en meegenomen naar het politiebureau. Op het politiebureau



wordt Bart gehoord. Niet wegens zijn overtreding van de identificatieplicht, maar als getuige in de vermissingszaak. Dat vindt de Nationale ombudsman te ver gaan. Hij kan er begrip voor opbrengen dat de politie bij een vermissing van een minderjarige de grenzen van haar bevoegdheden opzoekt. Maar een getuige mag niet door misbruik van bevoegdheden onder druk worden gezet om een verklaring af te leggen.

# PERSOONLIJK... OF NIET? DIGITAAL... OF NIET?

# 2013

Samenvatting van het  
Verslag van de Nationale  
ombudsman over 2013

Het volledige Verslag van de Nationale ombudsman over 2013 staat op [www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl](http://www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl). U vindt daar (downloads naar) het Verslag aan de Tweede Kamer, de visie van de ombudsman op het thema, cijfers, jaarbrieven en een tijdslijn met hoogtepunten uit 2013.

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



[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)  
[www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl](http://www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl)



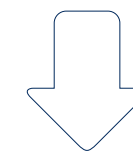
### Colofon

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag  
Foto's: [www.istockphoto.com](http://www.istockphoto.com)  
Vormgeving en druk: Vijfkeerblauw, Rijswijk  
Maart 2014

De namen in de praktijkverhalen zijn om privacyredenen aangepast.



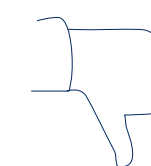
38.033



-4%



90%



79%



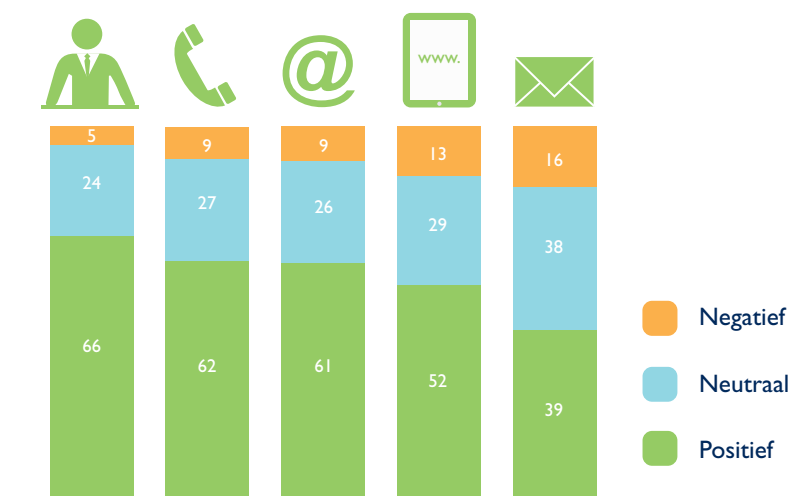
172

## PERSOONLIJK... OF NIET? DIGITAAL... OF NIET?

### Waarom dit onderwerp?

- Overheidsdienstverlening is in beweging door digitalisering, bezuinigingen en decentralisatie.
- De Nationale ombudsman wil goede dienstverlening door de overheid bevorderen.
- Belangrijk is dat overheidsdienstverlening goed aansluit op de behoeften van burgers. De overheid moet investeren in zaken die burgers prettig vinden in het contact met de overheid.

### Hoe communiceren burgers het liefst?



Burgers willen graag persoonlijk contact als ze er zelf niet uit kunnen komen. De overheid moet goed toegankelijk zijn en prettig zijn om mee te communiceren. (Bron: TNS Nipo 2013)

### Aanbevelingen voor de overheid

- Neem geen genoegen met een zesje voor de kwaliteit van de dienstverlening.
- Leer van klachten en signalen van burgers. Onderneem actie om zaken te verbeteren.
- Pak fraude aan, maar wantrouw niet iedere burger. Zorg voor heldere en niet te ingewikkelde regels, zodat duidelijk is wat mag en wat niet. Een vergissing is geen fraude.
- Betrek burgers in de vorm van testers bij het verbeteren van overheidsdienstverlening.
- Besef dat niet alle burgers hun zaken met de overheid zelf goed kunnen regelen. Help ze op weg.
- Verleid burgers om zo veel mogelijk hun zaken vanachter de computer te regelen en bied hulp aan als het even niet lukt. Oefen geen drang of dwang uit. Bied alternatieven.
- Investeer in ambtenaren die uitzonderlijk goed presteren in het (digitale) contact tussen overheid en burger en beloon hen.
- Ontwikkel grondige kennis over burger-overheidscontacten, maak de contacten steeds beter en innoveer.

### Risico

De dienstverlening van de overheid is niet meer voor iedereen. De kloof tussen tevreden en ontevreden burgers wordt groter.



# WERK IN CIJFERS

## Hoe mensen contact opnemen

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

2013



mondeling (telefonisch of bezoek)



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



per post (brief, fax of invulformulier)

## Aantal klachten

Veel burgers willen een snelle, mondelinge klachtafhandeling en oplossing. De Nationale ombudsman heeft zijn klachtbehandeling en –registratie hierop afgestemd. Dit jaarverslag kent daarom een andere weergave van klachtencijfers dan vorige jaarverslagen. Het totale aantal klachten is met 4% afgenomen t.o.v. 2012.

2012



2013



39.715

38.033

## Respectvol

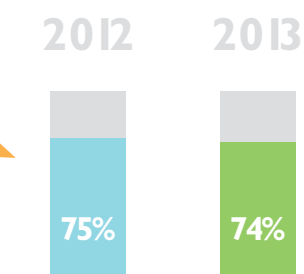
Sheila neemt contact op met de Nationale ombudsman. Ze heeft een probleem met een deurwaarder. Haar 'beslagvrije voet' is niet goed vastgesteld. Daardoor houdt ze niet genoeg geld over om van te leven. Maar de deurwaarder wil geen nieuwe berekening maken. De deurwaarder zegt dat Sheila 'maar een procedure moet voeren'. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman wil de deurwaarder Sheila toch tegemoetkomen met een voorstel. Dat lukt. Sheila en de deurwaarder sluiten een compromis en de zaak kan gesloten worden.



## Toonaangevende dossiers

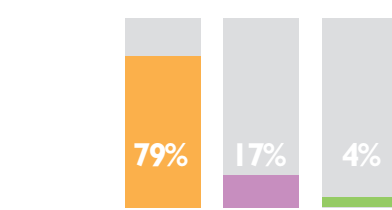
- De burger gaat digitaal
- Aanbevelingen Wet openbaarheid van bestuur
- In het krijt bij de overheid
- Medische zorg vreemdelingen
- Verantwoord politiegeweld
- Met voeten getreden. Schendingen van de beslagvrije voet door deurwaarders

## Klachten over de overheid



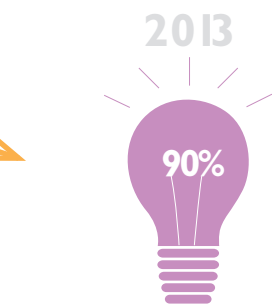
De Nationale ombudsman is alleen bevoegd over klachten over de overheid. Mensen met vragen of klachten op andere terreinen begeleiden wij zo goed mogelijk naar de juiste instantie.

## Oordeel in rapporten



- (Deels) gegrond 79%
- Niet gegrond 17%
- Geen oordeel 4%

## Aanbevelingen in rapporten



De Nationale ombudsman deed in 75 rapporten een aanbeveling. 90% werd opgevolgd.

## Ontwikkelingen in 2013

- De Veteranenombudsman gaat (alvast) aan de slag met klachten van veteranen
- De Nationale ombudsman geeft een pluim aan vier bijzondere ambtenaren in het kader van *Prettig Contact met de Overheid*
- Afscheid van Alex Brenninkmeijer als Nationale ombudsman

## Open en duidelijk

Joep heeft een alcoholslot in zijn auto. Hij heeft met alcohol op gereden. Omdat hij voor zijn werk veel in de auto zit, is hij blij dat hij dankzij het alcoholslot nog een rijbewijs heeft. Voor hij gaat rijden moet hij altijd blazen. Bij zo'n blaasest wordt alcohol geconstateerd. Joep is verbaasd, want hij heeft echt niks gedronken. Het enige dat hij kan bedenken is dat de blaasest is beïnvloed door zijn ruitenwisservloeistof. Hij test het uit en ziet tot zijn stomme verbazing dat dit de oorzaak is. Joep neemt contact op met het Centraal Bureau Rijvaardigheid (CBR) maar die gelooft hem niet. Vervolgens dient Joep een klacht in bij de Nationale ombudsman. Die neemt de proef op de som in het bijzijn van Joep, het CBR en de leverancier van het alcoholslot. Het bewijs is geleverd: het komt door de ruitenwisservloeistof! De ombudsman vindt dat bij de beoordeling van een blaasest voldoende moet worden vastgesteld of er omstandigheden spelen die niet voor rekening komen voor de burgers.



## 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 behoorlijke vereisten die onder deze kernwaarden vallen.

### Open en duidelijk



### Respectvol



### Betrokken en oplossingsgericht



### Eerlijk en betrouwbaar

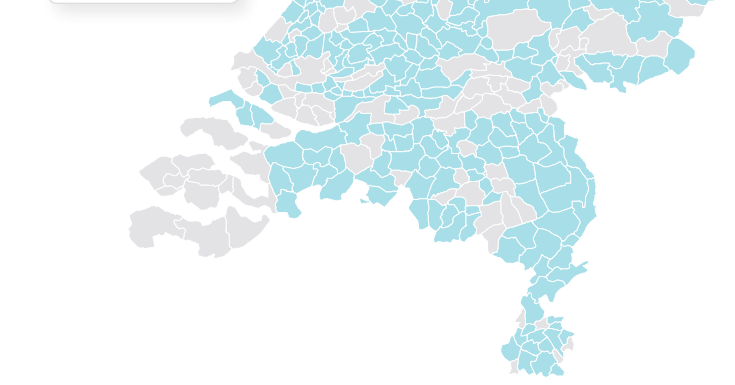


- Niet behoorlijk
- Behoorlijk
- Aantal oordelen

## 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.

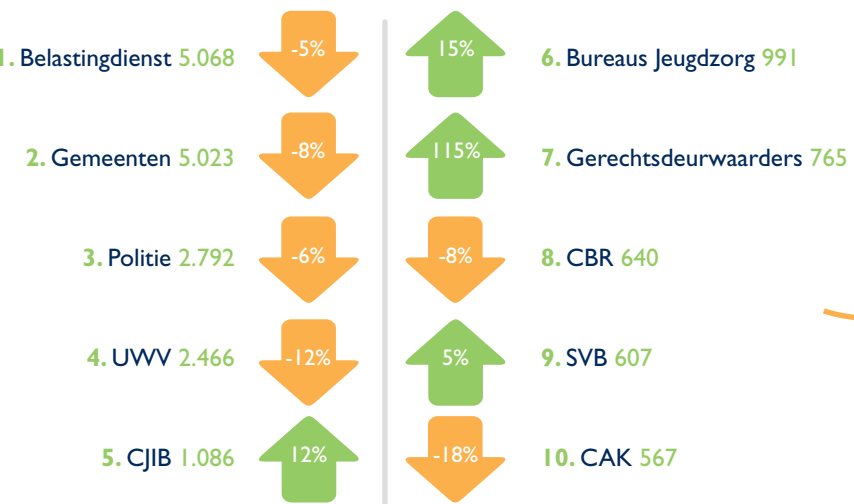
(Bonaire, Saba, Sint Eustatius)



## De Nationale ombudsman als speler in een internationaal netwerk

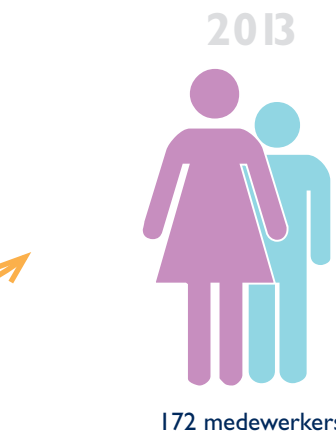


## Top 10 klachten



Een toelichting op de cijfers van de verschillende overheidsinstanties is te vinden in de jaarbrieven van de Nationale ombudsman. Zie: [www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl/jaarbrieven](http://www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl/jaarbrieven).

## Met hoeveel medewerkers?



- 125 vrouwen
- 47 mannen

## Betrokken en oplossingsgericht

Wim en Marja, een ouder echtpaar, ontvangen AOW. Ze krijgen een brief van de SVB waarin staat dat ze alles wat van belang kan zijn voor hun recht op de AOW en de partnertoeslag, moeten melden aan de SVB. In de brief staat ook: "De eventuele inkomsten van uw partner en uw AOW-pensioen hoeft u niet op te geven, want die kennen we al". Wim en Marja zien dus geen aanleiding om melding te maken van de arbeidsongeschiktheidsuitkering van Marja. Enige tijd later ontvangen zij echter van de SVB bericht dat ze de partnertoeslag moeten terugbetalen en een boete van 100% krijgen omdat zij de arbeidsongeschiktheidsuitkering van Marja niet hadden opgegeven. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman wordt de boete gelukkig kwijgescholden en de tekst van de standaardbrief aangepast.



## Kerncijfers 2013

- 38.033 klachten, waarvan 25.574 mondeling en 12.459 schriftelijk
- Meeste klachten gingen over de Belastingdienst
- 76% van de in onderzoek genomen klachten opgelost door interventie
- 79% van klagers kreeg in een rapport geheel of gedeeltelijk gelijk
- Meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid
- 227 rapporten uitgebracht, waarvan in 75 aanbevelingen gedaan