

Vergaderjaar 2010–2011

32 557

Benoeming Nationale ombudsman

Nr. 1

BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 november 2010

Bij besluit van 28 juni 2005 van de Tweede Kamer ben ik met ingang van 1 oktober 2005 voor een termijn van zes jaar benoemd tot Nationale ombudsman. Op 1 oktober 2011 zal deze termijn aflopen. Met deze brief maak ik kenbaar dat ik graag voor herbenoeming in aanmerking kom.

De inhoud van net werk van de Nationale ombudsman in net belang van de behoorlijke behandeling van burgers door de overheid, is voortdurend in ontwikkeling. Als Nationale ombudsman heb ik mij krachtig ingezet om hieraan een constructieve bijdrage te leveren. Duidelijke taal, werken aan oplossingen, en een persoonlijke aanpak zijn kenmerkend voor de manier waarop klachten van burgers zijn behandeld. Het instituut heeft zich ontwikkeld tot een gezaghebbend instituut dat op vele manieren bijdraagt tot verbetering van de relatie burgeroverheid. Dit proces is complex en vraagt om continuïteit, mede gelet op de komst van de Kinderombudsman in 2011.

Om als ombudsman voor burgers effectief te kunnen opereren is zichtbaarheid van groot belang. Daarom is het noodzakelijk om kritisch te zijn op het behoorlijk functioneren van de overheid en die kritiek soms ook publiekelijk te uiten. In de dagelijkse praktijk blijkt deze kritische rol goed verenigbaar met constructieve samenwerking met de betrokken overheidsorganisaties. Goede contacten met alle verschillende partijen in de Tweede Kamer vind ik belangrijk en mijn onderzoek kan faciliterend zijn voor de controlerende rol van de Tweede Kamer.

Feedback op onze eigen dienstverlening vind ik van groot belang. Burgers die een klacht hebben ingediend, bevragen wij systematisch op hun ervaringen met het Bureau Nationale ombudsman. In een meting in 2010 gaven de burgers die bij ons aanklopten met gemiddeld een dikke 8 aan zeer tevreden te zijn over onze tussenkomst, ook als zij van ons geen gelijk kregen. In een recent onderzoek hebben de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een 8 gegeven voor de tevredenheid over hun werk.

Ik voel mij volledig gemotiveerd om de komende jaren met onverminderde energie bij te dragen aan het verbeteren van de relatie tussen de burger en de overheid. Voor een persoonlijke toelichting ben ik graag beschikbaar.

Met vriendelijke groet,

De Nationale ombudsman,
dr. A. F. M. Brenninkmeijer