

Vergaderjaar 2015–2016

**34 410**

## **Jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2015**

**Nr. 4**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 juli 2016

Op 16 maart 2016 heeft de Nationale ombudsman het jaarverslag 2015 met als titel «Burgerperspectief: een manier van kijken» aan uw Kamer aangeboden (Kamerstuk 34 410, nrs. 1 en 2). Per brief van 30 mei 2016 heeft u mij gevraagd te reageren op dit jaarverslag.

De Nationale ombudsman Reinier van Zutphen is op 1 april 2015 aangetreden. Hij formuleert in het jaarverslag een vernieuwde missie, namelijk het borgen van het perspectief van burgers in alles wat de overheid doet. Als Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties sta ik voor een overheid waarop burgers kunnen vertrouwen. De samenleving bestaat uit mensen met verschillende achtergronden, geloofsovertuigingen en leeftijden. Ook de mate van zelfredzaamheid verschilt per burger, zoals de mate waarin men financieel gezond kan blijven of digitaal bekwaam is. In dit kader heb ik 22 juni jl. een samenwerkingsovereenkomst getekend met de Vereniging Openbare bibliotheken en de Koninklijke bibliotheek over een pilot waardoor een aantal bibliotheken een fysiek aanspreekpunt biedt voor hulp en trainingen aan niet-digivaardige mensen.

Ik onderschrijf het belang van het burgerperspectief en betrek dit bij het opstellen van beleid en wetgeving. Dit heeft het kabinet in haar reactie van 9 maart 2016 op het adviesrapport «Hoe hoort het eigenlijk? Passend contact tussen overheid en burger» van de Raad voor het openbaar bestuur, benadrukt. Niet de rationaliteit van de overheid, maar die van de burger dient centraal te staan.

In het jaarverslag 2015 geeft de Nationale ombudsman aan in 2015 38.147 verzoeken ontvangen te hebben. Van dit aantal wordt ongeveer 85% niet in onderzoek genomen, bijvoorbeeld omdat verzoeken betrekking hebben op een uitspraak van een rechter of doordat tegen de beslissing nog beroep of bezwaar bij de instantie zelf kan worden ingesteld. Van de 4.271

verzoeken die in 2015 in onderzoek zijn genomen, zijn er 176 ingesteld naar de gedraging van een overheidsinstantie. Dit heeft vervolgens geresulteerd in een openbaar rapport met een behoorlijkheidsoordeel. Dit aantal is 24% lager dan in 2014.

Het jaarverslag 2015 blikt vooral terug op afgeronde verzoeken. De Nationale ombudsman beschrijft een aantal casussen waarbij een instantie een aanbeveling heeft overgenomen of actie heeft ondernomen om soortgelijke klachten in de toekomst tegen te gaan.

De werkzaamheden van de Nationale ombudsman in 2015 hebben wederom uitgewezen toegevoegde waarde te hebben in de omgang tussen overheidsinstanties en samenleving. De wijze waarop de Nationale ombudsman met instanties een klacht behandelt, wordt op een effectieve manier gedaan, omdat alle relevante actoren van de keten bij elkaar worden gebracht.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
S.A. Blok