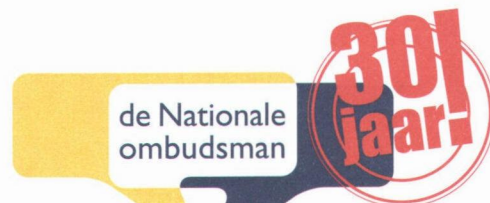


RAAD / CIE
dd nr

Gem. STEENBERGEN		Kopie aan:			
22 MRT 2012		9F			
		Vertrouwelijk			
ondp					
AE.					



1202049

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer
(070) 356 5 34 JP

Datum
20 maart 2012

Ons nummer
No 2012/266 U

Behandelend medewerker
J. Prins

Bijlagen
1

Onderwerp
Jaarbrief en samenvatting
jaarverslag 2011

Gemeenten zijn voor burgers het gezicht van de overheid. Met de overheveling van onder andere de jeugdzorg en taken van de AWBZ zal dit de komende jaren nog sterker worden. Tegelijkertijd voeren gemeenten grote bezuinigingen door en worden er discussies gevoerd over de 'terugtrekkende overheid'. Burgers hebben hoge verwachtingen van hun gemeente, maar de vraag is of en hoe gemeenten aan deze verwachtingen kunnen blijven voldoen. Zo is het bij schuldsanering voor burgers niet altijd duidelijk wat van hen wordt verwacht. Of wat zij van hun gemeente mogen verwachten. Onder andere hierdoor is het aantal klachten hierover de laatste jaren sterk gestegen.

Uitbesteding publieke taken

In toenemende mate worden gemeentelijke activiteiten uitbesteed of privaatrechtelijk geregeld. Voor burgers past dit vaak niet bij de beleving die zij hebben bij de gemeente als 'het gezicht van de overheid'. Dit heeft ook gevolgen voor het vertrouwen dat burgers in hun gemeentelijke overheid hebben. Of, als er sprake is van verwachtingen waaraan niet kan worden voldaan, van het vertrouwen dat de gemeente in zijn eigen inwoners heeft. Voor mij is dit aanleiding om het komende jaar meer aandacht te besteden aan de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor een goede klachtafhandeling bij op afstand geplaatste activiteiten of publieke taken. Ik wil ook uw gemeente uitdagen zelf hier kritisch naar te kijken.

Vertrouwen

Voor de Nationale ombudsman is het vertrouwen tussen de burger en de overheid de kern van zijn dagelijks werk. Wat kunnen overheid en burgers in redelijkheid over en weer van elkaar verwachten? Hoe gaan gemeenten behoorlijk om met een meer zelfbewuste, kritische burger? Hoe maak je diezelfde burger duidelijk waar de grens ligt van de taak en verantwoordelijkheid van de gemeente? Behoorlijk handelen van de overheid is een randvoorwaarde voor het vertrouwen van de burger. Vertrouwen dat is opgebouwd uit ervaringen die de burger met de overheid heeft gehad. Juist voor gemeenten is het, als 'het gezicht van de overheid', vanwege de vele directe contacten met burgers van groot belang zich hiervan zeer bewust te zijn en te investeren in het herstel van geschonden vertrouwen.

Ons nummer
No 2012/266 U

2

Deze investering kan bestaan uit aandacht voor goede uitvoering waarbij behoorlijke behandeling van de burger voorop staat: door te kiezen voor een informele afhandeling van klachten en bezwaarschriften, zodat formele procedures worden voorkomen, en door gebruik te maken van goede ervaringen en voorbeelden van andere gemeenten. Daarbij wijs ik op het grote belang van competenties gericht op effectieve communicatie, conflictherkenning en -hantering, zoals blijkt uit het project *Prettig contact met de overheid* van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Meer informatie hierover vindt u bij het Kennis- en Expertisecentrum *Prettig contact met de overheid* via www.prettigcontactmetdeoverheid.nl.

www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl

Ons jaarlijks Verslag over ons werk en onze visie op de verhouding tussen overheid en burger heeft een vorm gekregen die meer bij deze tijd past. In druk ontvangt u hierbij de samenvatting. Voor een volledig overzicht van ons werk verwijs ik naar onze nieuwe website.

Op deze website vindt u de volledige tekst van mijn Verslag aan de Tweede Kamer, mijn visie op het thema vertrouwen, cijfers en een digitale tijdlijn met hoogtepunten uit 2011. De qr-code onderaan deze brief leidt u ook naar de site. Overheidsorganisaties waar wij veel me te maken hebben, krijgen bijzondere aandacht in 'jaarbrieven', die ik met deze organisaties zal gaan bespreken. Deze jaarbrieven staan ook op de site.

In het eerste deel van mijn verslag laat ik zien wat over vertrouwen te leren valt en hoe het vertrouwen van de burger in de overheid versterkt kan worden. De komende tijd zal ik op meer plaatsen het gesprek aangaan over vertrouwen en ik ben natuurlijk ook geïnteresseerd in uw visie.

Wat speelde in 2011?

Afgelopen jaar ontving ik 13.740 klachten en 29.717 telefoontjes van burgers, bedrijven en instellingen. Bij het behandelen van deze klachten en telefoontjes hebben we naar steeds effectievere middelen gezocht om de verhouding tussen overheid en burger te versterken. Dit jaar heb ik ook Marc Dullaert mogen verwelkomen als de eerste Kinderombudsman. In 2011 ben ik door de Tweede Kamer herbenoemd voor een termijn van zes jaar.

Ons nummer
No 2012/266 U

3

Tot slot

De Nationale ombudsman, inmiddels 15 jaar tevens lokale ombudsvoorziening, ondersteunt uw gemeente bij een behoorlijke klachtafhandeling. Het komende jaar zal nog meer ingezet worden op kennisoverdracht over klachtbehandeling, het voorkomen van klachten en op interventies en bemiddelingen in concrete zaken. De Nationale ombudsman werkt gezamenlijk met uw gemeente aan het vertrouwen tussen burger en overheid: niet oordelend, maar normerend en daarbij telkens gericht op de vraag 'Wat kunnen gemeente en burgers in redelijkheid over en weer van elkaar verwachten?'

Het antwoord op die vraag wil ik ook graag het komende jaar gezamenlijk met u nader invullen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer



Waarom vertrouwen?

Context

- Vertrouwen in middelpunt belangstelling door kredietcrisis en minderheidskabinet
- Nederland is een high-trust samenleving: basis is vertrouwen in elkaar
- SCP: hoe we met elkaar omgaan is belangrijkste maatschappelijke onderwerp

Wat is er aan de hand met de relatie burger – overheid?

Relatie burger – overheid

- Overheid investeert te vaak in systemen en niet in relatie: regel is regel, juridische instrumenten
- Burger wil behoorlijk behandeld worden (= relatie)
- Structurele spanning tussen overheid als systeem en leefwereld van mensen leidt tot afnemend vertrouwen

Greep uit praktijk

- Moeder baby Jelmer: "Je vertrouwt erop dat de inspectie haar taak doet en de patiëntveiligheid dient. Dan vertrouwt je eigenlijk op iets wat er niet is."
- ZZP'ers vertrouwen op informatie van het UWV. Toen dit niet bleek te kloppen werden ze beschuldigd van fraude.
- Veteranen voelen zich in de steek gelaten door de strikt juridische opstelling van de overheid.
- Het vertrouwen van Q-koorts patiënten in de overheid is diep aangetast. Systemen en logica van de overheid hebben verstrekende gevolgen voor individuele levens.
- Doordat pestgedrag tegen homo's niet effectief werd aangepakt, verloren zij hun vertrouwen.



Alex Brenninkmeijer, Nationale ombudsman sinds 2005

de Nationale ombudsman

Eerlijk en betrouwbaar

Van 2006 tot en met 2009 heeft de Belastingdienst ten onrechte ruim € 6.000.000 aan bijdragen Zorgverzekeringswet ontvangen van Nederlanders die in het buitenland wonen. De minister van Financiën erkent het probleem maar vindt terugbetaling uit eigen beweging over die jaren niet uitvoerbaar: mensen die hier recht op hebben moeten er zelf maar om vragen.



De ombudsman dringt erop aan dat de Belastingdienst de gedupeerden toch actief benadert. Tussen eind 2011 en eind 2012 stuurt het College voor Zorgverzekeringen een brief aan ruim 13.000 mensen die mogelijk recht hebben op een teruggaaf. En de Belastingdienst gaat alsnog uit zichzelf teruggaaf verlenen vanaf het belastingjaar 2010.

Om redenen van effectiviteit en efficiency brengt de Nationale ombudsman zijn volledige verslag over 2011 alleen uit via www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl. U vindt daar (downloads naar) het Verslag aan de Tweede Kamer, de visie van de ombudsman op het thema vertrouwen, cijfers, jaarbrieven en een tijdslijn met hoogtepunten uit 2011.

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 75 72

www.nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman-nieuws.nl
www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl



Colofon

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag
Foto's: Jacqueline de Haas (foto Alex Brenninkmeijer) en www.istockphoto.com
Vormgeving: Fabrique, Delft
Druk: Vijfkeerblauw, Rijswijk
Maart 2012

De namen in de praktijkverhalen zijn om privacyredenen aangepast.

EEN VERTROUWDE OVERHEID

2011

Samenvatting van het Verslag van de Nationale ombudsman over 2011



13.740



168



13.1



29.717



157

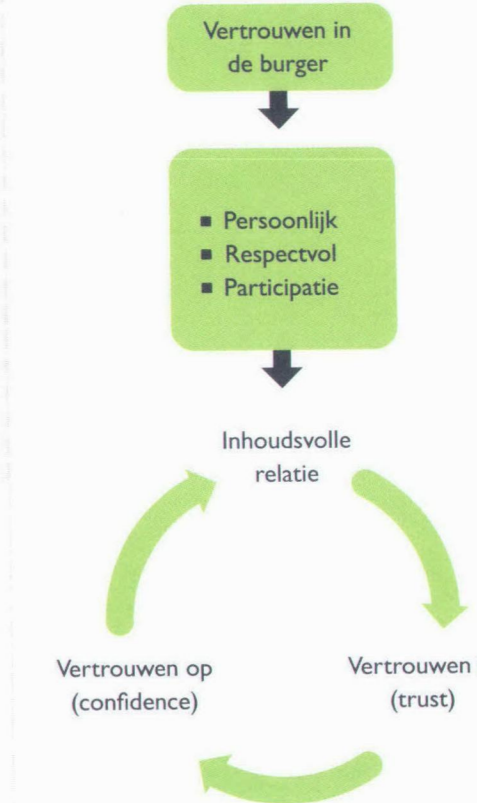


19

de Nationale ombudsman

VERTROUWEN IS FUNDAMENT VOOR GOEDE RELATIE BURGER – OVERHEID

Vertrouwensmodel ombudsman



- Confidence = vertrouwen op systemen
- Trust = vertrouwen in mensen
- Er is een wisselwerking tussen vertrouwen op en vertrouwen in

Aanbevelingen Nationale ombudsman

- Heb aandacht voor goede contacten met burgers. Ga waar nodig het 'lastige gesprek' aan
- Geef interfaces tussen burger en overheid vorm op basis van vertrouwen:
 - contact zo persoonlijk mogelijk
 - behandel de burger respectvol
 - beslis niet over de burger, maar mét de burger
- Beperk de complexiteit van wet- en regelgeving
- Heb meer aandacht en waardering voor goede uitvoering, vanuit vertrouwen
- Verdiep kennis: hoe werkt het creëren van vertrouwen?
- Vertrouwen scheppen is mensenwerk. Geef professionals de ruimte

Wat moet er gebeuren?

Vertrouwen en behoorlijkheid

- Kern van het werk van de Nationale ombudsman is behoorlijkheid
- Behoorlijk = persoonlijk, respectvol, participatie
- Vertrouwen ontstaat door verbinding rechtmatigheid en behoorlijkheid (ombudskwadrant)
- Behoorlijkheid versterkt vertrouwen

Wat betekent behoorlijkheid voor vertrouwen?

WERK IN CIJFERS

Ontwikkelingen 2011:

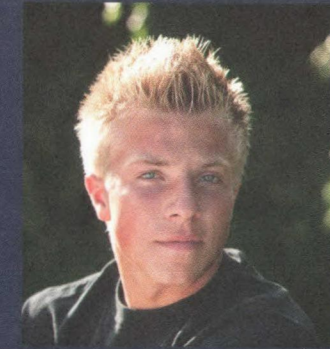
- Start Kinderombudsman
- Nationale ombudsman wordt veteranenombudsman
- Alex Brenninkmeijer herbenoemd voor 6 jaar
- Plannen voor 'Huis voor Klokkeluiders' bij Nationale ombudsman

Gegrond/niet gegrond



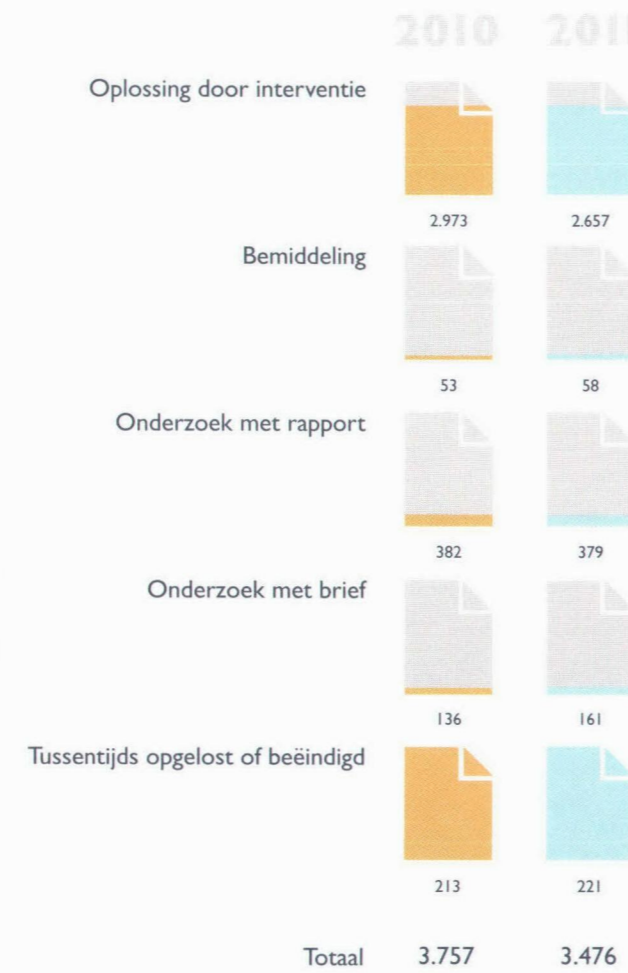
Respectvol

Jacques is werkloos en schrijft zich bij het UWV in via de website werk.nl als werkzoekende. Hij ontdekt dat hij via de link 'werkgever' alle op de website geplaatste cv's – ook die van hem – kan inkijken. Hij is verontwaardigd.



Naar aanleiding hiervan heeft de Nationale ombudsman het UWV gevraagd om de inschrijving op werk.nl aan te passen zodat de privacy van mensen beter beschermd is. Het UWV heeft de website inmiddels verbeterd (rapport 2011/191).

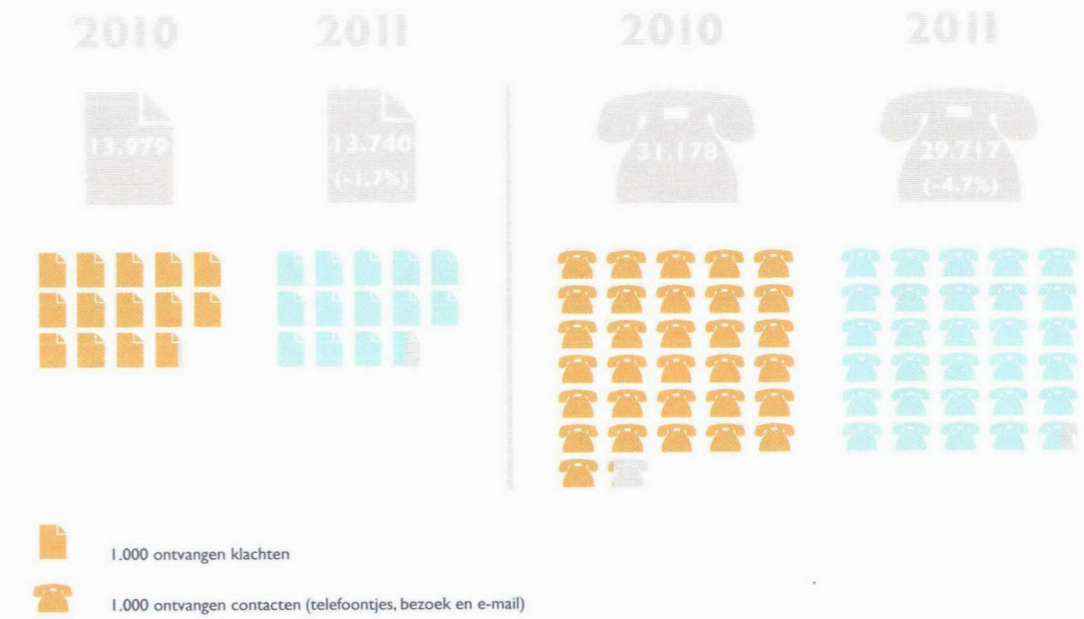
Wijze van klachtbehandeling



Klachten per beleidsterrein

	2010		2011	
	aantal	%	aantal	%
Ministeries				
Algemene Zaken	11	0.1	16	0.1
Buitenlandse Zaken	158	1.3	150	1.2
Veiligheid en Justitie	1.233	10.4	1.092	9.1
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	167	1.4	402	3.3
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	477	4.0	692	5.7
Financiën	2.363	19.9	2.366	19.6
Defensie	64	0.5	193	1.6
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	1.625	13.7	1.422	11.8
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	1.597	13.4	1.417	11.8
Economische Zaken, Landbouw en Innovatie	156	1.3	152	1.3
Infrastructuur en Milieu	537	4.5	584	4.8
Politie	1.219	10.3	1.226	10.2
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties	13	0.1	20	0.2
Decentrale overheden				
Buitengewone Opsporingsambtenaren van niet aangesloten gemeenten	7	0.1	10	0.1
Waterschappen	120	1.0	103	0.9
Gemeenten	1.890	15.9	1.953	16.2
Provincies	68	0.6	51	0.4
Gemeenschappelijke regelingen	170	1.4	200	1.7
Totaal	11.875	100	12.049	100

Aantal klachten en contacten



Toonaangevende dossiers:

- Burgers in de knel
- Digitalisering
- Gezondheid
- Prettig contact
- Openbaarheid

Zie www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl.

Betrokken en oplossingsgericht

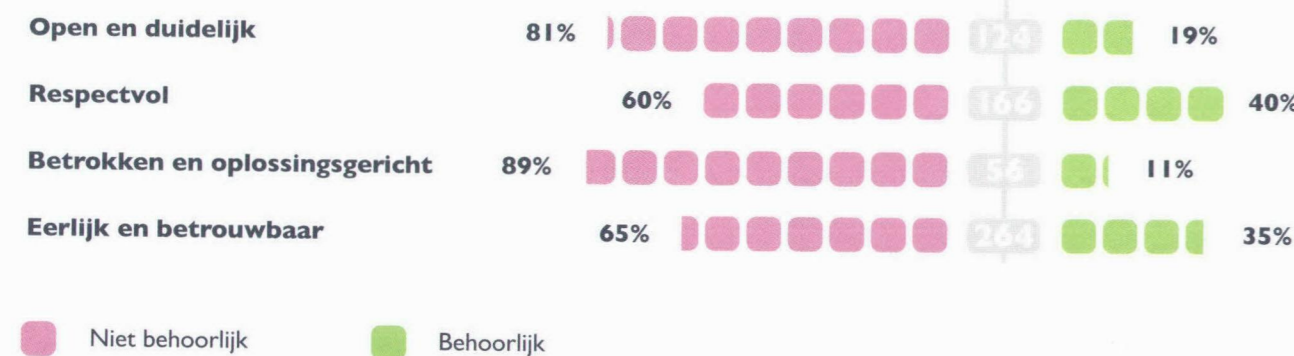
Trudi woont op Saba en wacht al jaren op de teruggave van haar Algemene ouderdomsverzekeringpremie (AOV). Ze wordt van het kastje naar de muur gestuurd: de Inspectorate of Taxes van Saba verwijst naar Sint Maarten, die verwijst naar Bonaire en die verwijst weer naar Saba.

De Nationale ombudsman legt de zaak voor aan de opvolger, de Belastingdienst Caribisch Nederland. Deze biedt excuses aan en laat Trudi weten dat het kantoor Saba alsnog de teruggave AOV uitbetaalt. Inmiddels zijn er maatregelen getroffen om dit soort gevallen in de toekomst te voorkomen.



Waar gaan de klachten over?

Een behoorlijke overheid is: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar.



De Nationale ombudsman geeft alleen een behoorlijkeoordeel in rapporten.

Kerncijfers 2011:

- 13.740 klachten ontvangen
- 29.717 contacten (telefoonjes, bezoek en e-mail)
- Meeste klachten ontvangen over Belastingdienst (2.265)
- Toename in klachten over DUO en van veteranen over Defensie
- Minder klachten over CVZ en UWV
- Ombudsman bevoegd over 86% van ontvangen klachten
- 76% van klachten opgelost door interventie
- 379 rapporten uitgebracht
- 78% van klagers kreeg geheel of gedeeltelijk gelijk in schriftelijk onderzoek
- Meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid
- 157 aanbevelingen gedaan

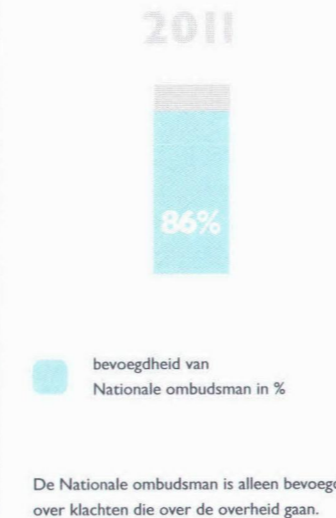
Open en duidelijk

Saskia vraagt voor haar Bulgaarse partner een formulier aan bij de IND voor een verblijfsvergunning en betaalt voor deze aanvraag € 401 leges. Achteraf gezien had ze een ander formulier moeten krijgen waarvoor voor de behandeling € 41 legeskosten gelden. Nadat de aanvraag wordt afgewezen legt Saskia het misverstand uit en vraagt de teveel betaalde leges terug. Maar de IND wijst haar op haar eigen verantwoordelijkheid.



De Nationale ombudsman vindt het vreemd dat de IND de aanvraag – ondanks het verkeerde formulier – toch in behandeling heeft genomen. Uiteindelijk betaalt de IND de teveel betaalde leges terug aan Saskia.

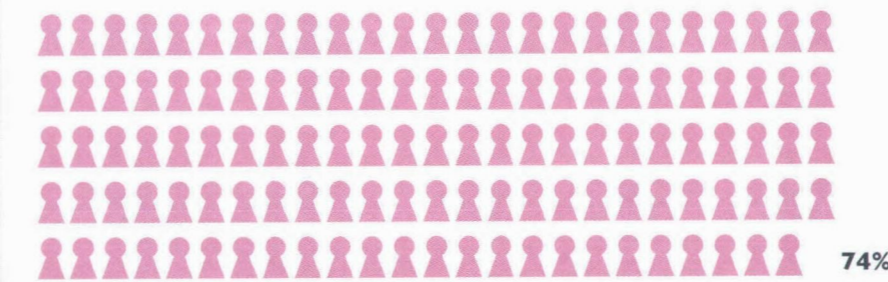
Bevoegdheid Nationale ombudsman



De Nationale ombudsman is alleen bevoegd over klachten die over de overheid gaan.

De Nationale ombudsman deed zijn werk in 2011 met:

124 vrouwen



44 mannen



Top 10 klachten

Rank	Overheid	2010	%	2011	%
1.	Belastingdienst	2.265	0.6%	32.5%	485
2.	Gemeenten	1.953	3.3%	36.3%	327
3.	Politie	1.226	0.6%	12.4%	310
4.	UWV	1.134	13.1%	23.1%	303
5.	CAK	499	6.0%	12.8%	247
6.	DUO				485
7.	CBR				327
8.	Bureaus Jeugdzorg				310
9.	CVZ				303
10.	SVB				247

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.

Aantal gedane en opgevolgde aanbevelingen

