

Vergaderjaar 2016–2017

34 696

Jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2016

Nr. 1

BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal,

Den Haag, 12 april 2017

Hierbij ontvangt u het Verslag van de Nationale ombudsman over 2016, dat vandaag is gepresenteerd aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal. In dit verslag vindt u een verantwoording van ons werk over het afgelopen jaar. In 2016 werd de Nationale ombudsman 35.000 keer door burgers gebeld, gemaïld en geschreven. Burgers stelden vragen, gaven signalen en legden de Nationale ombudsman klachten voor over hoe het mis kan gaan tussen burgers en de overheid.

Wij hebben burgers de weg gewezen naar het juiste loket, op weg geholpen met onze adviezen en overheden gevraagd actie te ondernemen om problemen van burgers op te lossen. Verder hebben we onderzoek gedaan naar de behoorlijkheid van het overheidsoptreden. Daarvan is het oordeel neergelegd in rapporten en rapportbrieven.

Grote veranderingen in regelgeving en beleid met voor de burgers direct merkbare consequenties waren aanleiding tot het verrichten van onderzoeken op eigen initiatief. De drie decentralisaties, grootscheepse digitaliseringsoperaties, het toenemend aantal huishoudens dat schulden heeft, de honderdduizenden burgers die terecht zijn gekomen in de wanbetalersregeling, zijn daarvan sprekende voorbeelden.

Wie terugblijkt op 2016, weet waar het de Nationale ombudsman in 2017 en daarna om zal gaan: het perspectief van iedere burger moet zijn geborgd in alles wat de overheid doet.

Met vriendelijke groet,

De Nationale ombudsman,
Reinier van Zutphen