

Vergaderjaar 2013–2014

**33 876**

**Jaarverslag van de Nationale ombudsman**

**Nr. 1**

## **BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 maart 2014

Hierbij ontvangt u het Verslag van de Nationale ombudsman over 2013, dat vandaag is gepresenteerd aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Dit is het laatste jaarverslag van Alex Brenninkmeijer als Nationale ombudsman. De Tweede Kamer heeft hem op zijn verzoek ontslag verleend per 31 december 2013. Met ingang van 1 januari 2014 heeft de Tweede Kamer ondergetekende benoemd tot waarnemend Nationale ombudsman.

Het thema van het jaarverslag is (digitale) overheidsdienstverlening. De Nationale ombudsman heeft zich in 2013 op verschillende manieren in dit thema verdiept. Zo heeft hij onderzoek verricht naar digitale dienstverlening en klachten daarover. Dit resulteerde in het rapport *De burger gaat digitaal*. Daarnaast heeft hij aan TNS Nipo opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de kwaliteit van overheidsdienstverlening. Tot slot heeft hij een enquête gehouden onder ambtenaren. Deze schat aan informatie heeft hij verwerkt in een visie op (digitale) overheidsdienstverlening. Zijn visie en aanbevelingen treft u in dit jaarverslag aan.

Dit verslag is tevens een verantwoording van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman in 2013. In het verslag wordt een beeld geschetst van de ruim 38.000 telefonische, schriftelijke en digitale klachten, die de Nationale ombudsman in 2013 ontving en van de wijze waarop hij zijn taken heeft vervuld. Daarmee vormt het een basis voor een dialoog.

Ik hoop dat het werk van de Nationale ombudsman en zijn visie op (digitale) overheidsdienstverlening bijdragen aan een prettig contact tussen burger en overheid.

Met vriendelijke groet,

De Nationale ombudsman,  
F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman