

Vergaderjaar 2014–2015

34 167

Jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2014

Nr. 1

BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 25 maart 2015

Hierbij ontvangt u het Verslag van de Nationale ombudsman over 2014, dat vandaag aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal is gepresenteerd.

De titel van dit Verslag is «Uw Nationale ombudsman dichtbij». Hiermee wordt een verbinding gelegd met de wens om steeds dichtbij te zijn daar waar overheid en burger elkaar treffen. Dichtbij de burger is de ombudsman door zijn informele aanpak van klachten. Dichtbij de overheid is de ombudsman als kritische gesprekspartner, met adviezen die de dienstverlening zouden kunnen verbeteren.

Dit jaarverslag geeft een overzicht van alle activiteiten gericht op het dichterbij elkaar brengen van burger en overheid.

In het eerste hoofdstuk vindt u een terugblik op 2014. Hierin bespreek ik de belangrijkste kwesties die afgelopen jaar speelden. In het tweede hoofdstuk zijn onze «parels» opgenomen: zaken uit de ruim 36.000 telefonische, schriftelijke en digitale verzoeken die ons het meest in het oog zijn gevallen. Deze parels hebben we geordend aan de hand van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Uiteraard treft u ook een cijfermatig overzicht van de klachten aan (hoofdstuk 3) en een hoofdstuk over het bureau (hoofdstuk 4).

Dit is het laatste jaarverslag van mij als waarnemend Nationale ombudsman. Ik vond het bijzonder eervol om het afgelopen jaar deze rol te mogen vervullen. Via deze weg dank ik de Kamer voor het prettige contact.

Met vriendelijke groet,

De Nationale ombudsman
F.J.W.M. van Dooren
Waarnemend ombudsman