

Presentatie Nationale ombudsman

Armin Dorn

18 november 2015

de Nationale
ombudsman

Wie is de nationale ombudsman?



- Één ambt, het gezicht



- Hoog college van staat

- 170 medewerkers



161 medewerkers

114 vrouwen

47 mannen



Ontwikkelingen in 2014

- Opening Ombudsplein: burgers krijgen direct medewerkers aan de lijn
- Nationale ombudsman officieel ombudsman voor veteranen
- Internationale samenwerking met Indonesië

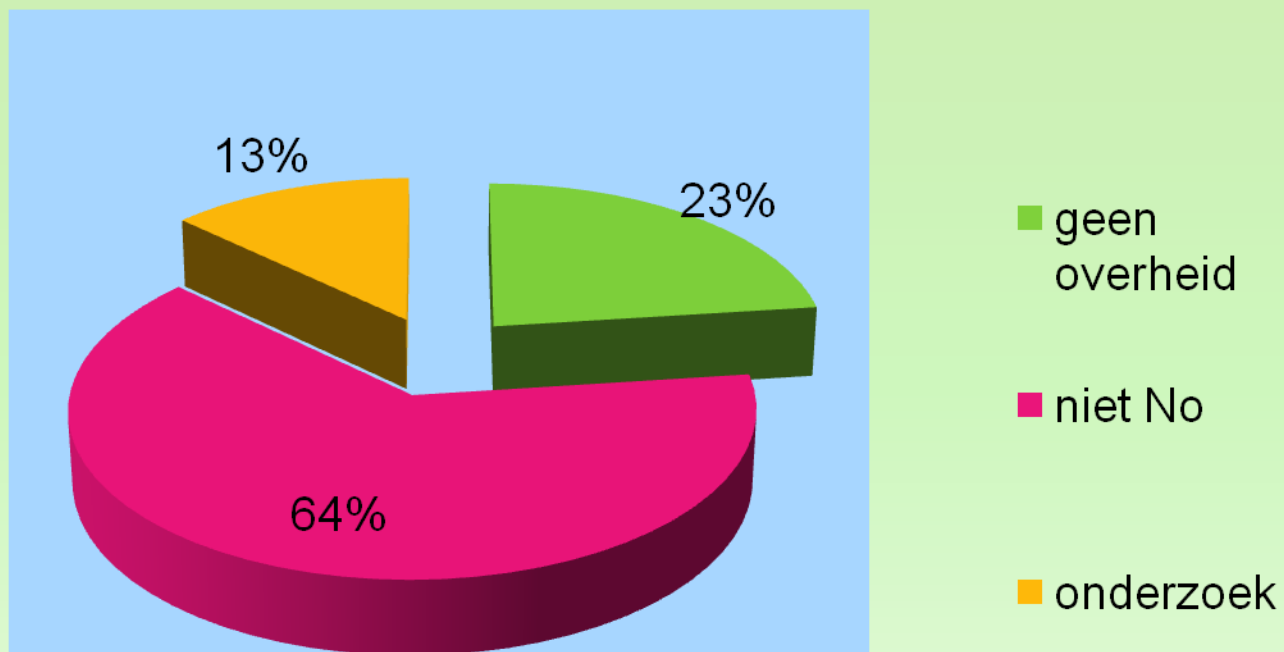


Missie en visie

Wij geloven dat het perspectief van de burger geborgd moet worden in alles wat de overheid doet

Door burgers (op weg) te helpen als het mis gaat tussen hen en de overheid,
Door overheden uit te dagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties

Ontvangen klachten 2014: 36.278



Open en duidelijk

- transparant
- goede informatieverstrekking
- luisteren naar de burger
- goede motivering

Respectvol

- respecteren van grondrechten
- bevorderen actieve deelname burger
- fatsoenlijke bejegening
- fair play
- evenredigheid
- bijzonder zorg

Betrokken en oplossingsgericht

- maatwerk
- samenwerking
- coulante opstelling
- voortvarendheid
- de-escalatie

Eerlijk en betrouwbaar

- integriteit
- onpartijdigheid
- redelijkheid
- goede voorbereiding
- goede organisatie
- professionaliteit

Het ombudskwadrant



Werkwijze:
wat gebeurt er met een klacht?

de Nationale
ombudsman

Wat doen wij?

- ▶ Behandelen individuele klachten over overheid
- ▶ Onderzoek van structurele overheidsproblemen
- ▶ Signaleren en advies aan overheid

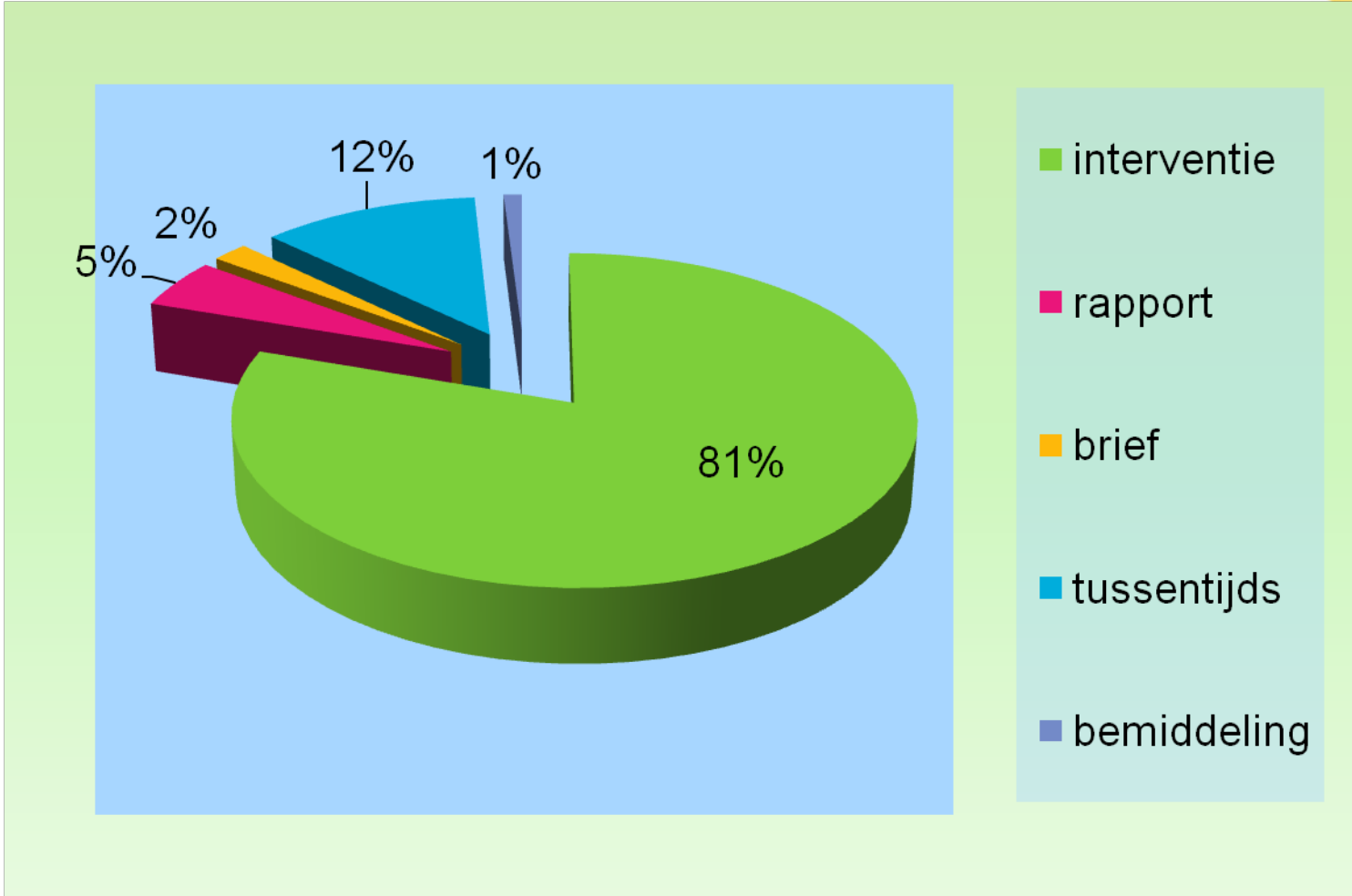
Hoe behandelen we klachten?

— Diverse werkwijzen

— Een probleem oplossen

— Een oordeel geven

Onderzoek 2014: 4.846



Methoden van onderzoek

- 👉 a) **interventie**
- 👉 b) **bemiddeling** (mediation)
- 👉 c) **schriftelijk** onderzoek

IND weigert geluidsopname



2014/166 Spelregels voor het maken van geluidsopnamen

SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN GELUIDSOPNAMEN

1. Een overheidsinstantie staat het maken van een geluidsopname toe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan.
2. Een overheidsinstantie heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken.
3. Een burger maakt van te voren duidelijk dat hij een geluidsopname wil maken.
4. De burger verstrekt aan de overheidsinstantie een kopie van de opname als deze dat wenst (of vice versa als de overheidsinstantie de opname maakt).
5. Noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld.
6. Noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

Gegijzeld voor een boete



2015/160 Onderzoek naar het gijzelen van mensen die boetes wel willen, maar niet kunnen betalen

Afrekenen op Schiphol



Eerlijk en
betrouwbaar

Foutief voorgelicht



2014/159 Fraudewet pakt goedwillende burgers aan als criminelen