

Vergaderjaar 2008–2009

31 866

**Verslag van de Nationale ombudsman over 2008**

**Nr. 1**

## **BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 18 maart 2009

Hierbij ontvangt u het Verslag van de Nationale ombudsman over 2008, dat vandaag is aangeboden aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Het verslag heeft als thema «De burger in de ketens». De overheid als geheel is erg complex en samenwerking binnen en tussen verschillende onderdelen van de overheid kan moeizaam verlopen. Met ketensamenwerking en keteninformatisering beogen de vele honderden onderdelen van de overheid de burger centraal te stellen en dat is positief. Maar lukt dat steeds? In dit verslag staat de vraag centraal hoe de belangen van burgers bij toenemende ketensamenwerking en keteninformatisering voldoende kunnen worden gewaarborgd.

Het verslag is tevens een verantwoording van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman in 2008. In het verslag wordt een beeld geschetst van diverse overheidsinstanties op basis van de ruim 13 000 klachten die de ombudsman in 2008 ontving en van de wijze waarop de Nationale ombudsman zijn taken heeft vervuld. Daarmee vormt het een basis voor een dialoog met de overheidsinstanties waarover de Nationale ombudsman bevoegd is.

Ik hoop dat het verslag zal bijdragen aan aandacht voor de positie van de burger in zijn relatie met de overheid.

Met vriendelijke groet,

De Nationale ombudsman  
Dr. A.F.M. Brenninkmeijer

