

Vergaderjaar 2011–2012

**32 654**

**Verslag van de Nationale ombudsman over 2010**

**Nr. 5**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 november 2011

Op 30 augustus heb ik u namens het kabinet een reactie gestuurd op het jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2010<sup>1</sup>. In die brief is op pagina 6 een paragraaf opgenomen waarin gereageerd wordt op het verantwoordingsdeel uit het jaarverslag van de Nationale ombudsman. In deze paragraaf is een afrondingsfout geslopen. Daarnaast is uit gesprekken met de Nationale ombudsman gebleken dat de terminologie die gebruikt is wellicht aanleiding is tot misverstanden. De ombudsman heeft aangegeven dat dit deels te wijten is aan de wijze waarop de cijfers in het jaarverslag zijn gepresenteerd. Om mogelijke misverstanden uit te sluiten vindt u hieronder een aangepaste versie van deze paragraaf. De onderstaande tekst vervangt daarmee de paragraaf op pagina 6 uit de eerder toegestuurde brief.

### **[BEGIN PARAGRAAF]**

#### **4. Verantwoordingsdeel**

*Naast het thematisch deel, wordt in het jaarverslag over 2010, net als voorgaande jaren, een beeld geschetst van de verschillende overheidsorganisaties op basis van de door de ombudsman ontvangen klachten. Het kabinet wil in deze brief niet in gaan op het beeld dat over de individuele organisaties wordt geschetst, dat is aan die organisaties zelf. Wel wil het kabinet kort ingaan op het totaalbeeld. De Nationale ombudsman heeft in 2010 13 979 klachten ontvangen. Dit is een stijging van 14% ten opzichte van 2009. Deze stijging kan volgens de ombudsman onder andere verklaard worden door de invloed van een grote publiekscampagne.*

*Ondanks deze stijging, signaleert het kabinet dat er een verschuiving plaatsvindt in de manier waarop de Nationale ombudsman de klachten behandelt. Het percentage in onderzoek genomen klachten daalt en het percentage klachten dat wordt behandeld door middel van informatieverstrekking of gerichte doorverwijzing neemt toe. In totaal heeft de*

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2010/11, 32 654, nr. 4

*ombudsman 26% van de klachten in onderzoek genomen. Dat zijn 3 757 klachten. Een daling van bijna 7% ten opzichte van 2009 en ten opzichte van 2008 zelfs een daling van ruim 18%. De Nationale ombudsman neemt alleen klachten in behandeling over de overheid. Deze klachten over de overheid moeten daarnaast aan bepaalde vereisten voldoen.*

*Zo neemt de ombudsman geen klachten in behandeling die betrekking hebben op een beslissing waartegen bezwaar kan gemaakt of beroep kan worden ingesteld of die betrekking hebben op het regeringsbeleid<sup>1</sup>. In 2010 viel 16% van de klachten buiten de bevoegdheid van de ombudsman, een stijging van 3 procentpunten ten opzichte van 2009.*

**[EINDE PARAGRAAF]**

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
J. P. H. Donner

---

<sup>1</sup> Alle vereisten staan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.