

Vergaderjaar 2011–2012

**33 172**

**Verslag van de Nationale ombudsman over 2011**

**Nr. 1**

**BRIEF**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 21 maart 2012

Hierbij ontvangt u het Verslag van de Nationale ombudsman over 2011, dat vandaag is gepresenteerd aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Het verslag heeft als titel «Een vertrouwde overheid». Het onderwerp vertrouwen staat in deze tijd volop in de belangstelling. Vertrouwen in het kabinet en de overheid, vertrouwen van de consument, vertrouwen in elkaar. Maar het gaat steeds vaker over afnemend vertrouwen, of zelfs wantrouwen. Het vertrouwen tussen burger en overheid staat onder druk. En dat is ernstig, want vertrouwen is het fundament van elke zinvolle wederzijdse relatie. Herstel van vertrouwen tussen overheid en burger is het dagelijks werk van de Nationale ombudsman. Wat is er aan de hand in de relatie tussen burger en overheid? Vanuit het ombudsperspectief reflecteer ik als Nationale ombudsman op het belang van vertrouwen. Ik presenteer een analyse hoe vertrouwen werkt en hoe vertrouwen samenhangt met behoorlijkheid. En ik laat zien wat er nodig is om het vertrouwen tussen burger en overheid te versterken.

Dit verslag is tevens een verantwoording van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman in 2011. In 2011 ontving de Nationale ombudsman bijna 14 000 klachten en bijna 30 000 telefoontjes en e-mails van burgers over problemen met de overheid. In het verslag wordt de wijze waarop de Nationale ombudsman zijn taken heeft vervuld beschreven. Daarmee vormt het een basis voor een dialoog met de Tweede Kamer, het kabinet en de overheid.

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