

Vergaderjaar 2012–2013

**33 539**

**Verslag van de Nationale ombudsman over 2012**

**Nr. 1**

**BRIEF**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 maart 2013

Hierbij ontvangt u het Verslag van de Nationale ombudsman over 2012, dat vandaag is gepresenteerd aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Als Nationale ombudsman wil ik graag de spanning tussen overheid en burgers verminderen. Om erachter te komen welke klachten spelen, is het noodzakelijk de vraag te stellen waar burgers in hun contacten met de overheid tegenaan lopen. Deze vraag heb ik eind 2012 aan mensen uit de praktijk gesteld: advocaten, sociaal raadslieden, belastingadviseurs, medewerkers van Humanitas en het Juridisch Loket en een ruime groep andere intermediairs. «Het tegen de overheid aanlopen» is een dagelijkse hindernis in hun werk. Het resultaat van mijn rondgang en de oplossingen die ik voor het probleem wenselijk acht, vormen de basis van dit jaarverslag.

Dit verslag is tevens een verantwoording van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman in 2012. In het verslag wordt een beeld geschetst van de ruim 15.000 klachten en bijna 30.000 telefoontjes en e-mails die de Nationale ombudsman in 2012 ontving en van de wijze waarop hij zijn taken heeft vervuld. 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 een meer begrijpelijke overheid.

Met vriendelijke groet,

De Nationale ombudsman,  
A.F.M. Brenninkmeijer