

Vergaderjaar 2010–2011

**32 654**

**Verslag van de Nationale ombudsman over 2010**

**Nr. 1**

## **BRIEF VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 16 maart 2011

Hierbij ontvangt u het verslag van de Nationale ombudsman over 2010, dat vandaag is aangeboden aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Het verslag heeft als titel «Wat vindt u ervan?» Reflectie op burger en overheid, en stelt het grote belang van terugkoppeling in die relatie centraal. Voor de overheid en voor allen die voor de overheid werken is het steeds een leerzame vraag: «Hoe zou u zelf in deze situatie behandeld willen worden?» Deze reflectievraag kan leiden tot antwoorden die veelzeggend kunnen zijn voor de wijze waarop de overheid met de burger omgaat. Het werk van de Nationale ombudsman laat zien dat deze reflectie en terugkoppeling in veel situaties effectief is.

Het verslag is tevens een verantwoording van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman in 2010. In het verslag wordt een beeld geschetst van diverse overheidsinstanties op basis van de bijna 14 000 klachten en ruim 31 000 telefoontjes die de ombudsman in 2010 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