

NIET GESCANDE BIJLAGE(N)
VOLGEN PER POST

10INK01950



Raad

de Nationale
ombudsman

GEMEENTE HELLENDOORN	
Behand.: W. Ebbes	
18 MRT 2010	
A/ X Stuk	Trefw.: ISRAAD 20-4-10
Werkpr.:	
Kopie aan: BW/Com. PKN	
Archief X / N. reeks / X Vertr.:	

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 361 50 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 3602 MVD/jf

Datum

17 maart 2010

Ons nummer

No 2010/203 U

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Marion van Dam

Onderwerp

Verslag 2009

Hierbij ontvangt u het verslag van de Nationale ombudsman over 2009, dat vandaag is aangeboden aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Het verslag heeft als titel 'Voorbij het conflict' en gaat over de rol van escalatie en de-escalatie bij het oplossen van conflicten. Het onderwerp escalatie en de-escalatie is in de verhouding tussen burger en overheid om twee redenen actueel. Er is een zekere verzuring in de relatie opgetreden, waardoor deze onnodig geëscaleerd is. De-escalatie is in de ogen van de Nationale ombudsman gewenst. Bovendien blijkt het in vele concrete gevallen van groot belang te zijn dat de professionals die voor de overheid werken ruimte vinden en krijgen om de-escalierend op te treden. Dat geldt voor de politie, maar ook voor situaties waarin de burger afhankelijk is van de overheid voor uitkeringen, vergunningen en correcte belastingbetaling. Aan de hand van voorbeelden uit het werk van de Nationale ombudsman wordt in dit verslag inzichtelijk gemaakt hoe de-escalatie mogelijk is.

Het verslag is tevens een verantwoording van de werkzaamheden van de Nationale ombudsman in 2009. In het verslag wordt een beeld geschetst van diverse overheidsinstanties op basis van de ruim 12.000 klachten die de ombudsman in 2009 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