



GEMEENTE HELLENDOORN	
Behand.: W. Elabes	
17 MRT 2011	
A / <input checked="" type="checkbox"/> Stuk	Trefw.: ISRAAD 19-4-2011
Werkpr.:	
Kopie aan: SW/DT, PKN	
Archief <input checked="" type="checkbox"/> / N. reeks / <input checked="" type="checkbox"/> Vertr.:	


 de Nationale
ombudsman

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)- 3 563 602 MVD/da

Datum
16 maart 2011

Ons nummer
No 2011/84 U

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen
2

Behandelend medewerker
Marion van Dam

Onderwerp
Verslag 2010

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.

De Nationale ombudsman zet zich al jaren in voor de komst van een Kinderombudsman. Met de benoeming van Marc Dullaert door de Tweede Kamer op 15 februari 2011 heeft Nederland nu een Kinderombudsman. Bij deze gelegenheid stel ik hem graag aan u voor.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



dr. A.F.M. Brenninkmeijer