

# PERSBERICHT

EMBARGO TOT DONDERDAG 22 SEPTEMBER, 12.30 UUR

Den Haag, 22 september 2016

## Ombudsman prijst deskundige ambtenaren

**Vandaag reikt Joyce Sylvester, substituut ombudsman, prijzen uit aan vijf ambtenaren die het burgerperspectief op een positieve manier centraal stellen in hun werk.**

Goed opgeleide, deskundige en communicatieve ambtenaren dragen bij aan het vertrouwen van de burger in de overheid. Joyce Sylvester: 'De beste mensen moeten aan de telefoon, balie of helpdesk zitten.' Sylvester reikt de prijzen, beeldjes in de vorm van 'luisterende oren', uit bij de Conferentie *De Responsieve Rechtsstaat*, georganiseerd door Prettig Contact Met de Overheid (onderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties).

### Oplossingsgericht

Ambtenaren zijn het eerste aanspreekpunt voor burgers. Juist zij kunnen – waar nodig – (maatwerk)oplossingen bieden. Eerder publiceerde de Nationale ombudsman een onderzoek waaruit blijkt dat Nederlanders zich ergeren aan gebrek aan deskundigheid bij ambtenaren. 'Gelukkig zien we ook mooie voorbeelden van hoe de overheid oplossingsgericht te werk gaat', aldus Sylvester.

### Prijswinnaars

De prijswinnaars zijn afkomstig van de Belastingdienst, de gemeente Leeuwarden, de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA). Zo wordt Theo Cornelissen van de Belastingdienst geprezen om zijn zeer empathische contact met nabestaanden in een zaak. Martien Wierdsma van de gemeente Leeuwarden springt eruit als aanjager van laagdrempelig contact met burgers in de regio. Mede door de inzet van klachtbehandelaar Gineke Mangnus-Huisman is het aantal klachten dat de Nationale ombudsman ontvangt over het IGZ drastisch verminderd; zij vraagt goed door wat burgers willen en doet er alles aan om er met hen uit te komen. Projectleider Liesbeth Veltmans heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de invoering van de methode 'prettig contact met de overheid' bij het CJIB. Ron van Duffelen van het COA heeft ervoor gezorgd dat asielzoekers hun stem konden laten horen tijdens een onderzoek van de ombudsman.

### Noot voor de redactie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Erna van Eerden, (070) 356 36 37 of Nienke Ebbers, (070) 356 35 42.

Kijk voor meer nieuws, rapporten en achtergrondinformatie op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) en volg de Nationale ombudsman op Twitter: [www.twitter.com/nat\\_ombudsman](https://www.twitter.com/nat_ombudsman).

De Nationale ombudsman is een onafhankelijk instituut dat klachten behandelt over de overheid. Jaarlijks weten 38.000 mensen hem te vinden. Reinier van Zutphen is de Nationale ombudsman. Hij is benoemd door de Tweede Kamer.