



**nationale
ombudsman**

Welkom!



Even voorstellen

**nationale
ombudsman**

- Joyce Sylvester, substituut ombudsman
- Mohamad Alhadjri, klachtbehandelaar en stagebegeleider
- Zainab Azor, stagiaire als junior klachtbehandelaar

Programma

**nationale
ombudsman**

- 15:00-15:15 uur Ontvangst en korte presentatie
- 15:15-15:45 uur Introductie door Joyce Sylvester
- 15:45-16:15 uur Het werk van de Nationale ombudsman
- 16:15-16:30 uur Meekijken op het Ombudsplein
- 16:30 uur Afronding

Wat is de Nationale ombudsman

**nationale
ombudsman**

- Klachtbehandeling in 2^e instantie en onderzoek uit eigen beweging
- Hoog College van Staat
- Sinds januari 1982
- Kantoor in Den Haag, ca. 180 medewerkers

Onder hetzelfde dak:

- Kinderombudsman
- Veteranenombudsman





Margrite Kalverboer
Kinderombudsvrouw

Joyce Sylvester
Substituut-ombudsman

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman &
Veteranenombudsman

De ambtsdragers

Feiten en cijfers

**nationale
ombudsman**

In 2018 ontving de ombudsman
25.675 klachten

Schriftelijk/e-mail: 10.487
Telefonisch: 15.131
Persoonlijk: 57

Top 5:
1. Gemeenten: 4629
2. Belastingdienst: 3325
3. Politie: 1846
4. UWV: 1084
5. CBR: 984

Over het Kadaster:
2018: 9

Meest voorkomende klachten:
1. Behandelingsduur
2. Uitblijven actie
3. Informatieverstrekking

Onze visie

**nationale
ombudsman**

Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet.

Hoe doen we dat?

**nationale
ombudsman**

- Door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid (reactief)
- Door overheden van de klachten te laten leren (proactief)

Waarom een stage bij de Nationale ombudsman?

**nationale
ombudsman**

- Tijd en ruimte
- Leren en specialiseren
- Werkbezoeken en contact met interessante instanties
- Afwisselend en uitdagend
- Goede begeleiding
- Vriendelijke en behulpzame collega's

Werkzaamheden stagiaire

Blok 1

**nationale
ombudsman**

- Opbouw behandeling klachten
- Deelname kennisgroepen
- Training gespreksvaardigheden
- Notuleren briefing
- Werkbezoeken

Werkzaamheden stagiaire

Blok 2

**nationale
ombudsman**

- Telefoondienst
- Extra interesse
- Meewerken onderzoek
- Gegronde/ongegronde verklaring
- Ombudstour

Wat doen we allemaal?

**nationale
ombudsman**

- Luisterend oor bieden en meedenken;
- Doorverwijzen of overdragen (kenbaarheid);
- Interventies;
- Intakegesprekken en ombudsbemiddeling;
- Schriftelijk onderzoek;
- Groot onderzoek, al dan niet uit eigen beweging;
- Openbaar rapport, rapportbrief, zorgenbrief;
- Kennis over klachtbehandeling delen (ombudsvisie PK);
- Organiseren van contactpersonendagen voor klachtbehandelaren;
- In algemene zin meedenken over klachtbehandeling.

Resultaten

**nationale
ombudsman**

- Burgers die na een gesprek met ons weten waar ze moeten zijn;
- Burgers die zich gehoord voelen na een gesprek met ons;
- Oplossingen voor problemen en conflicten;
- Lezingen, artikelen (Telegraafcolumn) en media-optredens.



Vragen?