

Jaarbrieven 2012 Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman laat zijn jaarverslag 'Mijn onbegrijpelijke overheid' 2012 aan de Tweede Kamer vergezellen van jaarbrieven aan 14 overheidsorganisaties. In deze jaarbrieven geeft hij een analyse van het afgelopen jaar van die organisaties en doet hij concrete aanbevelingen.

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) (89 klachten, +287%)

Uit de klachten komt naar voren dat een ruime meerderheid van de zorginstellingen en zorgverleners hun kwaliteitssysteem niet op orde hebben. Verder waren er (te) veel ernstige incidenten die wijzen op misstanden tussen patiënten enerzijds en zorgverleners en zorginstellingen anderzijds. De Nationale ombudsman beveelt de IGZ aan op korte termijn een methode van onderzoeken en rapporteren te ontwikkelen die zowel degelijk als voortvarend is.

CJIB (445 klachten, +160%)

Boeteverhogingen en een weinig flexibele, meedenkende opstelling bij betalingsnood van burgers is een bron van vele klachten. Brenninkmeijer vraagt het CJIB om aandacht te hebben voor de positie van burgers die financieel in de knel komen. De ombudsman bepleit een meer proportioneel sanctiestelsel, aandacht voor de beslagvrije voet bij het innen van boetes en een redelijke beoordeling van verzoeken om een betalingsregeling.

Dienst wegverkeer (RDW) (276 klachten, +96%)

Sinds eind 2011 worden brom- en snorfietsen ook aan controles onderworpen op basis van de WAM (Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen). De grote toename van klachten in 2012 komt vooral door klachten van eigenaren van onverzekerde stoffige brom- en snorfietsen in schuurtjes.

Huurcommissie (31 klachten, + 41%)

De klachten over de Huurcommissie richten zich nog altijd op de te formele en proceduregerichte houding. De landelijke ambitie om meer oplossingsgericht te werken wordt op regionaal niveau niet waargemaakt. Deze starre houding staat haaks op het streven om de burger meer centraal te stellen.

Belastingdienst (2787 klachten, +23%)

In 2012 waren er vooral problemen bij met allerlei toeslagen. Positief is te noemen dat de Belastingdienst kiest voor een informele aanpak bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften waarbij snel telefonisch contact wordt opgenomen. Dat neemt niet weg dat er nog tal van problemen zijn zoals het miskennen van de zogeheten 'beslagvrije voet', trage besluitvorming over betalingsregelingen, gebrek aan maatwerk en stugheid bij het verrekenen van belastingschulden met huur- of zorgtoeslagen.

Gemeenten (2346 klachten, + 20%)

Over gemeenten komen vele uiteenlopende klachten binnen en de Nationale ombudsman wil gemeenten ondersteunen bij de behoorlijke omgang met de vaak zelfbewuste, kritische burger. Door afdoende interne klachtbehandeling te versterken. Hiervoor heeft de Nationale ombudsman de afgelopen jaren meerdere hulpmiddelen ontwikkeld, zoals de communicatiewijzer, de schadevergoedingswijzer, participatiewijzer en handhavingswijzer. In alle gevallen blijft de voorkeur bestaan voor informele, effectieve oplossingen boven een formele aanpak.

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) (275 klachten, +14%)

De Nationale ombudsman vraagt snelle verbetering van de geestdodende situatie van vreemdelingen in vreemdelingenbewaring, oplossing voor ongewenste belemmeringen voor gezinshereniging en een meer open houding voor nieuwe technologische mogelijkheden – bij voorbeeld audio opnames - in vreemdelingenprocedures die kunnen bijdragen aan betere rechtshulp.

Politie (1.350 klachten, +10%)

De Nationale ombudsman vraagt met nieuw onderzoek meer aandacht voor de proportionaliteit van politiegeweld. Ook vraagt hij aandacht voor zijn recent uitgekomen rapport naar behoorlijke omgang met ouders bij vermissing van kinderen. Ook wil hij dat het opnemen van aangiften in de praktijk wordt verbeterd, dat de nazorg bij ingrijpend politieoptreden beter wordt geregeld en dat de politie zorgvuldigheid betracht bij het verstrekken van politie-informatie aan andere instanties.

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) (1.248, +10%)

Het afgelopen jaar heeft de Nationale ombudsman onder meer gekeken naar de verbeteringen die zijn rapport 'Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV' van eind 2011 teweeg heeft gebracht. Hij constateert dat er geen daling is van het aantal klachten. Het UWV slaagt er nog steeds onvoldoende in om de dienstverlening met voldoende inlevingsvermogen te laten plaatsvinden.

Openbaar Ministerie (OM) (231 klachten, +7%)

De Nationale ombudsman vraagt het OM duidelijk te maken hoe de eerder opgestelde spelregels voor slachtoffers in de praktijk gehanteerd worden. Ook vraagt hij aandacht voor de rechten van verdachten ook bij snelrecht. Verder pleit hij voor zorgvuldig en terughoudend gebruik van de sepotcode 02 (geen wettig bewijs) die wel tot een aantekening in de justitiële documentatie leidt. Verder wil hij graag in gesprek over de complexiteit van vele boetesystemen en de toepassing van preventief fouilleren bij politiecontroles zodra de lopende onderzoeken daarnaar zijn afgerond. Tot slot vraagt hij aandacht voor de correcte behandeling door het OM van beroepen tegen verkeersbeschikkingen en voor het opnemen van aangifte van internetoplichting.

Buitenlandse Zaken (148 klachten, 0%)

De ombudsman vindt het zorgelijk dat hij nog steeds een flink aantal klachten over Buitenlandse Zaken krijgt. Bezuinigingen op buitenlandse posten leidde tot verschraling in de dienstverlening aan de burger in het buitenland. Ook is de informatievoorziening via internet nog steeds onvoldoende. Verder ontvangt hij nog steeds klachten over de behandeling van aanvragen voor visa en paspoorten en bij de legalisatie van documenten.

CAK (360 klachten, -28%)

Het CAK kiest voor een persoonlijke benadering en voor maatwerk. Deze werkwijze heeft geresulteerd in een sterke afname van het aantal klachten.

CVZ (217 klachten, -28%)

Veel klachten over het CVZ gaat over de wanbetalersregeling en het gebrek aan inlevingsvermogen van medewerkers. De ombudsman vraagt om snelle terugbetalingen en het actief aanbieden van een voorschot aan burgers die aangeven problemen te hebben met de lange terugbetalingstermijn.

CBR (311 klachten, -5%)

De Nationale ombudsman heeft in 2012 een klachtenloket ingericht om de dienstverlening door het CBR te verbeteren en met positief resultaat. Het groot deel van de klachten die de Nationale ombudsman over het CBR ontving betrof onvrede over wet- en regelgeving.

Het volledige jaarverslag 2012 is uitgebracht via jaarverslag.nationaleombudsman.nl. U vindt daar (downloads naar) het jaarverslag aan de Tweede Kamer, de visie van de ombudsman op het thema 'onbegrijpelijkheid van de overheid', samenvatting, cijfers, jaarbrieven en een tijdlijn met hoogtepunten uit 2012.