

de Nationale ombudsman

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Telefoon

(070) 3 563 563

Telefax

(070) 3 615 072

E-mail

stafbureau@nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070)- 3 563 650

Datum

23 maart 2005

Ons nummer

No 2005/0212 U

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

3

Behandelend medewerker

Onderwerp

Jaarverslag 2004

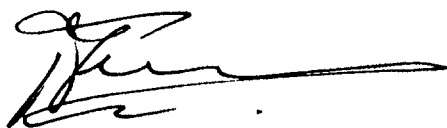
Provinciale Staten van Drenthe
Postbus 122
9400 AC ASSEN

PROV. BESTUUR VAN DRENTHE	
No.:	_____
Ingek.:	24 MRT 2005
Class nr.:	_____
TE BEH. DOOR:	

Het is mij een genoegen u hierbij mijn Jaarverslag 2004 aan te bieden. Sinds het verslagjaar 2001 worden de jaarverslagen cumulatief uitgegeven op cd-rom. Naast Deel I *Het kernjaarverslag*, dat u hierbij in gedrukte vorm aantreft, bevat de bijgevoegde cd-rom Deel II *Beeld van het in 2004 verrichte onderzoek*, de hoofdstukken 7 tot en met 25 van dit verslag.

Ter informatie treft u het persbericht aan en de folder *Behoorlijkheidswijzer*. In deze folder wordt een overzicht gegeven van de behoorlijkheidsvereisten die de Nationale ombudsman bij zijn beoordeling hanteert. Daarnaast kunnen de behoorlijkheidsvereisten als uitgangspunt dienen voor het handelen van bestuursorganen.

De Nationale ombudsman,



mr. R. Fernhout



PERSBERICHT

Den Haag, 23 maart 2005

Jaarverslag Nationale ombudsman laat zien:

MEESTE KLACHTEN IN 2004 OVER IND EN UWV

Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman jaarlijks over de overheid ontvangt blijft stijgen. In 2004 waren dit 11.156 klachten, een stijging van 6% ten opzichte van 2003. In 2004 is vooral veel geklaagd over de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Dit blijkt uit het Jaarverslag 2004 dat de Nationale ombudsman, mr. R. Fernhout, vandaag aanbiedt aan de voorzitter van de Tweede Kamer.

Sinds het aantreden in 1999 van Fernhout als Nationale ombudsman is het totale aantal klachten met 45% gestegen. Een belangrijke oorzaak voor deze stijging is dat Fernhout zich heeft ingezet voor het vergroten van de bekendheid van het instituut. Steeds meer mensen weten de Nationale ombudsman hierdoor te vinden. Naast de ruim 11.000 schriftelijke klachten in 2004, hebben meer dan 21.000 mensen telefonisch contact gezocht over problemen met de overheid.

Toename klachten

De grootste klachtentrekkers waren in 2004 de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND) en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Al jaren ontvangt de Nationale ombudsman de meeste klachten over de IND. In 2004 ging het om 1775 klachten. Dit is een forse stijging ten opzichte van het jaar ervoor: toen ontving hij 1389 klachten. Een oorzaak ligt in problemen met de overheveling van toelatingstaken van de vreemdelingendiensten van de regionale politiekorpsen naar de IND. De sterke stijging in het aantal klachten was voor de Nationale ombudsman aanleiding om in augustus 2004 zijn bezorgdheid uit te spreken over het functioneren van de IND in een brief aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie. Van het totale aantal klachten dat de Nationale ombudsman in 2004 ontving, betrof 27% het beleidsterrein van het Ministerie van Justitie (2.263; 2003: 1880). Daaronder vallen behalve de IND bijvoorbeeld het Openbaar Ministerie, het Centraal Justitieel Incasso Bureau en het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen.

De IND wordt op de voet gevolgd door het UWV met 1.358 klachten in 2004 (2003: 1.129). De klachten gaan over te lange behandelingsduur (uitblijven van betaling, niet reageren op brieven, lange duur bezwaarschriftenprocedure), de wijze van bejegening, dienstverlening en klachtbehandeling, en problemen rond informatieverstrekking. Het totale aantal klachten op het beleidsterrein sociale zekerheid en werkgelegenheid (inclusief de Sociale verzekeringsbank en de Centrale organisatie werk en inkomen) is nog hoger: 1.792, wat gelijk staat aan 19% van het totaal aantal ontvangen klachten. Na de IND en het UWV krijgt de Nationale ombudsman de meeste klachten over de Belastingdienst, gemeenten en de politie.



Afname klachten

Het aantal klachten over het Ministerie van Buitenlandse Zaken is in 2004 aanzienlijk gedaald (411; 2003: 741). Dit is het gevolg van kortere doorlooptijden van de behandeling van aanvragen om een visum of machtiging tot voorlopig verblijf, voornamelijk in de bezwaarfase. In de drie voorgaande jaarverslagen is de lange duur van behandeling steeds uitdrukkelijk een aandachtspunt geweest.

Aard van klachten

Grote gemene deler van alle klachten is dat 33% gaat over het gebrek aan voortvarendheid van de overheid. Mensen krijgen maar geen antwoord op hun brief, of moeten veel te lang wachten op een beslissing op een aanvraag of bezwaarschrift. De Nationale ombudsman heeft hier herhaaldelijk aandacht voor gevraagd van politiek en bestuur. Dit heeft geleid tot initiatieven zoals de Andere Overheid.

Burgers moeten niet alleen tijdig worden geïnformeerd, maar ook juist en volledig. Ook op het gebied van actieve en adequate informatieverstrekking door de overheid gaat het vaak mis. De afgelopen vijf jaar ging circa 12% van de klachten hierover. Verbetering is enerzijds mogelijk door het geven van goede informatie over de te verwachten behandelingsduur van aanvragen, bezwaarschriften en andere correspondentie. Anderzijds door het geven van juiste informatie over rechten en plichten. Het probleem komt overheidsbreed voor. Uitschieters zitten bij het Ministerie van Justitie, Buitenlandse Zaken en het UWV.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Sandra Loois, (070) 356 36 41 of Marjan Sieben, (070) 356 36 43. Het volledige jaarverslag kunt u raadplegen via www.nationaleombudsman.nl. Een gedrukte versie van het jaarverslag (246 blz.) of een cd-rom met het hele jaarverslag (644 blz.) kunt u opvragen bij de afdeling Communicatie, (070) 356 36 79.

Afname klachten

Het aantal klachten over het Ministerie van Buitenlandse Zaken is in 2004 aanzienlijk gedaald (411; 2003: 741). Dit is het gevolg van kortere doorlooptijden van de behandeling van aanvragen om een visum of machtiging tot voorlopig verblijf, voornamelijk in de bezwaarfase. In de drie voorgaande jaarverslagen is de lange duur van behandeling steeds uitdrukkelijk een aandachtspunt geweest.

Aard van klachten

Grote gemene deler van alle klachten is dat 33% gaat over het gebrek aan voortvarendheid van de overheid. Mensen krijgen maar geen antwoord op hun brief, of moeten veel te lang wachten op een beslissing op een aanvraag of bezwaarschrift. De Nationale ombudsman heeft hier herhaaldelijk aandacht voor gevraagd van politiek en bestuur. Dit heeft geleid tot initiatieven zoals de Andere Overheid.

Burgers moeten niet alleen tijdig worden geïnformeerd, maar ook juist en volledig. Ook op het gebied van actieve en adequate informatieverstrekking door de overheid gaat het vaak mis. De afgelopen vijf jaar ging circa 12% van de klachten hierover. Verbetering is enerzijds mogelijk door het geven van goede informatie over de te verwachten behandelingsduur van aanvragen, bezwaarschriften en andere correspondentie. Anderzijds door het geven van juiste informatie over rechten en plichten. Het probleem komt overheidsbreed voor. Uitschieters zitten bij het Ministerie van Justitie, Buitenlandse Zaken en het UWV.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Sandra Loois, (070) 356 36 41 of Marjan Sieben, (070) 356 36 43. Het volledige jaarverslag kunt u raadplegen via www.nationaleombudsman.nl. Een gedrukte versie van het jaarverslag (246 blz.) of een cd-rom met het hele jaarverslag (644 blz.) kunt u opvragen bij de afdeling Communicatie, (070) 356 36 79.