



**nationale
ombudsman**

Effectiviteit en impact

*Presentatie NVRR symposium 'mediabeleid en perceptie'
2 december 2022*

Nationale ombudsman
Jos van de Wiel

Over de Nationale ombudsman

**nationale
ombudsman**



Wat doet de Nationale ombudsman?

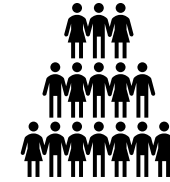
**nationale
ombudsman**

- Klachten behandelen over overheidsinstanties
- Tweedelijns klachtbehandelaar
- Onderzoek uit eigen beweging

Missie & visie Nationale ombudsman

**nationale
ombudsman**

- Burgers (op weg) helpen als het misgaat tussen hen en de overheid.
- Overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties.



Organisatie en kernwaarden

**nationale
ombudsman**

- **Alert:** Gedreven en up to date. Omgevingsbewust en oog voor verwachtingen.
- **Betrokken:** Aandacht en luisteren. Focus op relatie burger en overheid.
- **Inventief:** Open discussie en dialoog met de overheid. Perspectief en oplossingsgericht.
- **Toegankelijk:** Benaderbaar voor iedereen. Begrijpelijk communiceren.

Hoe kijken anderen naar ons

**nationale
ombudsman**

- Onze aanbevelingen en rapporten
- Kwalitatief onderzoek in 2017: “Over effectiviteit gesproken”.

Effectiviteit van onderzoek

**nationale
ombudsman**

- **Doelrealisatie:** welk doel hadden wij met ons onderzoek?

en daarmee de

- **Toegevoegde waarde:** aandacht voor het burgerperspectief en bijeen brengen van partijen.

Effectiviteit van onderzoek

**nationale
ombudsman**

- **Interne factoren:** menselijke factor, kwaliteit van onderzoek, stijl/toon van rapport, inzet communicatiemiddelen
- **Externe factoren:** incidenten, maatschappelijk en politiek debat, erkenning rol bestuursorgaan (bereidheid)

Een aantal lessen die wij trokken

**nationale
ombudsman**

1. Kies de juiste adressering en formulering voor je aanbeveling
2. Monitor de opvolging van je aanbevelingen
3. Betrokkenheid van alle actoren vergroot effectiviteit
4. Kies bewust voor het niet doen van onderzoek

Alleen of samen?

- In onderzoek samenwerken of afstemmen met de Rekenkamer
- Samen met Rekenkamer aandacht vragen in parlement

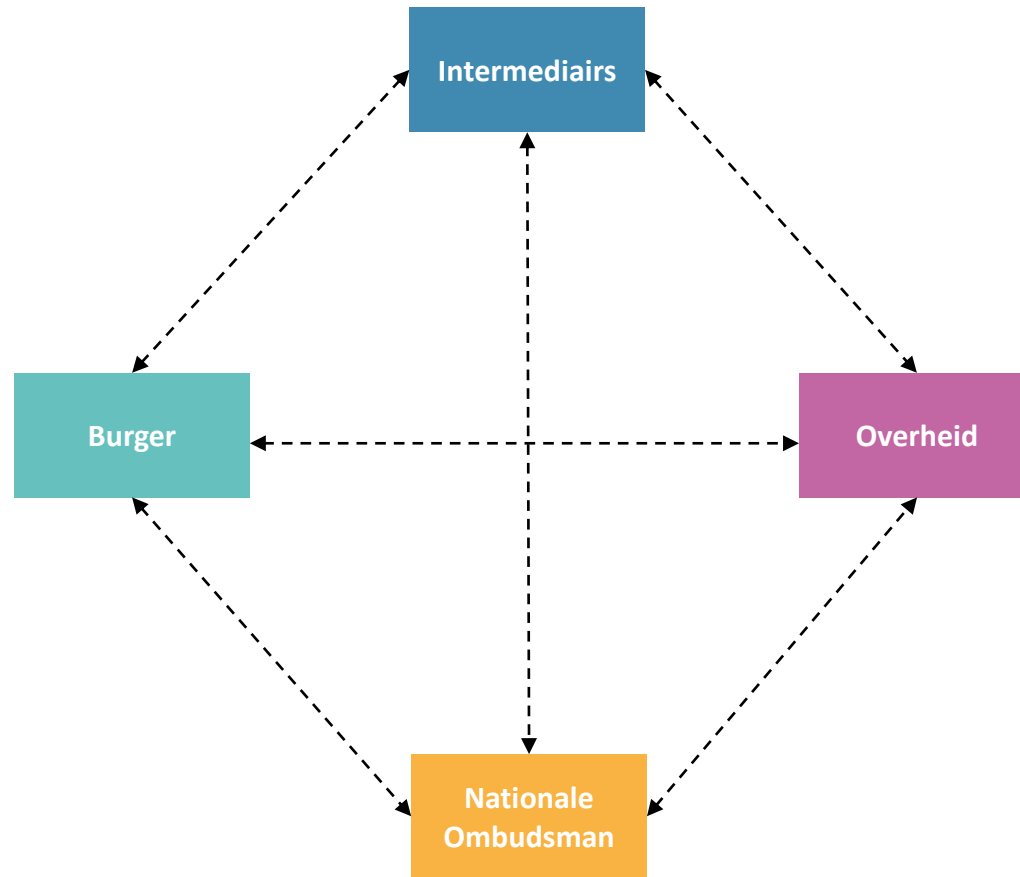


Doelgroepen

**nationale
ombudsman**

- **De wet:** “Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoekenwijze waarop een bestuursorgaan...”.
- **Doelgroepen:** Jongvolwassenen, migranten, zelfstandigen, jonge en alleenstaande ouders, oudere mantelzorgers en alleenstaande ouderen.

nationale ombudsman





nationale ombudsman
als het misgaat tussen u en de overheid

Home > Nieuws >

Beloftes maken schuld

Nationale ombudsman ziet klachten van burgers in gaswinningsgebied toenemen

Nieuwsbericht 22 november 2022



Het aantal klachten van burgers in het gaswinningsgebied is ondanks verschillende organisatie- en beleidswijzigingen toegenomen. De Nationale ombudsman dringt in zijn rapport '[beloftes maken schuld](#)' er op aan om beter samen te werken met de betrokken bestuurders op een einde te maken aan slepende

DAGBLAD VAN HET NOORDEN

CONTACT

VOORPAGINA NET BINNEN MIJN GEMEENTE GRONINGEN DRENTHE VIDEO CULTUUR SPORT WERK MENINGEN LIFESTYLE ECON

Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen: 'Groningen is een crisisgebied dus is er een crisisaanpak nodig'

Bij Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen zijn het eerste half jaar meer klachten van aardbevingsgedupeerden binnengekomen dan in het hele voorgaande jaar. Rara, hoe kan dat?

Website voor professionals
ik zoek informatie over...
Menu

Luister naar
02:54



Ombudsman: aantal klachten gedupeerden gaswinning toegenomen

Groningen In heel 2021 ontving de ombudsman 236 klachten van Groningers in het gaswinningsgebied, tussen januari en juli van dit jaar waren dat er 386. De klachten vooral over de afhandeling van schade en de toegankelijkheid van de hulp bij het versterken van woningen.

Retweet
Marjan Minnesma @marjanminnesma
 32.115 volgers • 29,8 invloed • 32.115 views
Nationale ombudsman @nat_ombudsman
 12.004 volgers
 RT @nat_ombudsman: Ondanks de goede bedoelinge-
gaswinningsgebied toegenomen, concludeert de ombu-
 in de zorgen leven", aldus Reinier van Zutphen. t.co/bZNdc
 22 nov. 2022 09:07 • twitter.com • neutraal • reactie • discussie (66)

Dossier: gaswinning

**nationale
ombudsman**

- Vertrekt vanuit missie en visie ombudsman:
 - Intermediairs
 - Klachtbehandeling en klachtpreventie
 - Betrokken overheden
 - Rapport met trends en ontwikkelingen
 - Steunpunt en offline contact en adverteren
 - Online communicatiemiddelen (socials)



**nationale
ombudsman**

Over effectiviteit en impact gesproken: wat doen jullie?