

Den Haag, 9 november 2018

Vier speerpunten voor professionele klachtbehandeling door gemeenten

De Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen, geeft lokale overheden vier speerpunten mee voor klachtbehandeling in onder meer het sociaal domein. Het rapport 'Vier speerpunten voor klachtbehandeling bij gemeenten' vormt daarmee een verdere uitwerking van de [visie op professionele klachtbehandeling](#) die de ombudsman in maart 2018 publiceerde.

Tussen wal en schip

Aanleiding voor het rapport is het instellen van een zogenoemde ombudsfunctionaris voor het sociaal domein door verschillende gemeenten. Voor inwoners is het sinds de decentralisaties niet altijd duidelijk waar zij hun signaal of klacht over het sociaal domein in hun gemeente moeten indienen. Gemeenten voeren sommige taken zelf uit en hebben andere uitbesteed aan samenwerkingsverbanden, met vaak een eigen (interne) klachtenprocedure. Daarnaast hebben inwoners te maken met bijvoorbeeld sociale wijk- of buurtteams, vertrouwenspersonen, cliëntondersteuners en gemeentelijke cliënten- of participatieraden. Om te voorkomen dat mensen hierdoor tussen wal en schip vallen, hebben verschillende gemeenten een ombudsfunctionaris voor het sociaal domein aangesteld.

De Nationale ombudsman is daarover met circa 15 van deze gemeenten in gesprek gegaan. Reinier van Zutphen: 'Gemeenten vragen zich terecht af of hun inwoners de hulp of zorg krijgen die zij nodig hebben. Maar om problemen op te lossen, is meer nodig dan alleen het openen van een nieuw loket.'

Professionaliseren

In de gesprekken die de ombudsman met gemeenten voerde, is besproken wat er voor nodig is om inwoners met klachten en signalen rond het sociaal domein en de schuldhulpverlening beter op weg te helpen. Om deze klachtbehandeling te professionaliseren, moeten gemeenten volgens de ombudsman de volgende stappen zetten:

- Het college van burgemeester en wethouders dient inzichtelijk te maken waar burgers klachten, signalen, meldingen en hulpvragen af kunnen geven en wie voor de behandeling daarvan verantwoordelijk is
- Raad en college bepalen hoe ver de 'gemeentelijke verantwoordelijkheid' bij de uitvoering van uitbesteede taken of diensten reikt en wat dit betekent voor het toezicht van de gemeente op de uitvoering daarvan
- Tussen ambtelijk apparaat-college-raad zijn duidelijke afspraken over het verstrekken van informatie en het afleggen van verantwoording over de behandeling van klachten, signalen, meldingen en hulpvragen
- Transformatie in het sociaal domein kan niet zonder transformatie binnen de gemeentelijke organisatie. Het college van burgemeester en wethouders bepaalt in samenspraak met de raad en de ambtelijke organisatie hoe een noodzakelijke cultuurverandering wordt gefaciliteerd

Deze speerpunten zijn in de visie van de ombudsman niet alleen van toepassing op het sociaal domein, maar ook op andere gemeentelijke taken zoals schuldhulpverlening en inburgering. Reinier



van Zutphen: 'Het uitgangspunt moet zijn dat iedereen binnen de gemeente inwoners vanuit zijn eigen taak en verantwoordelijkheid op weg helpt. Daarbij moeten schotten tussen afdelingen en disciplines geen belemmering vormen.'

Achtergrond

De Nationale ombudsman is – naast klachtbehandelaar voor de Rijksoverheid – de ombudsvoorziening voor de provincies, de waterschappen en bijna drie kwart van de Nederlandse gemeenten en hun gemeenschappelijke regelingen. Hij ondersteunt lokale overheden ook bij het professionaliseren van hun klachtbehandeling.

Werkt u voor een overheidsinstantie en heeft u vragen over deze speerpunten of ontvangt uw organisatie graag een workshop over professionele klachtbehandeling? Mail dan naar projectpk@nationaleombudsman.nl.