

Geachte heer Wienen,

Zichtbaarheid informele aanpak

Tegelijkertijd stel ik vast dat (de resultaten van) deze aanpak niet of nauwelijks buiten de kring van verzoeker en behandelend medewerkers bekend is. Er is immers in goed onderling contact een oplossing gevonden. Schaduwkant van deze pragmatische aanpak is dat raad en college mogelijk geen (volledig) beeld hebben van de bemoeienis en betrokkenheid van hun lokale ombudsman. Ik heb daarom opdracht gegeven om het komende halfjaar uit te zoeken hoe de verslaglegging over ontvangen klachten en signalen beter kan aansluiten op de behoefte van uw college en gemeenteraad.

Harlem 22-1-2018

Gespreksronde

Ik heb daarom besloten in het vervolg specifiek u te informeren als gebruik gemaakt wordt van onderzoeksbevoegdheden, over de resultaten van een ingesteld onderzoek en als een rapport is uitgebracht.

Zichtbaarheid verbinding lokaal-landelijk

De Nationale ombudsman ontvangt jaarlijks ongeveer 30.000 klachten en signalen. Afhankelijk van de achterliggende vraag wordt een aanpak gekozen, waarbij de burger centraal staat. Het inzicht in de trends en structurele problemen dat zo wordt verkregen, delen wij niet alleen met u en andere gemeenten maar ook binnen de rijksoverheid. De problematiek bij de inschrijving van inwoners uit Sint-Maarten in de basisregistratie persoonsgegevens is daar een voorbeeld van.

Ik blijf op rijksniveau aandacht vragen voor de problemen waar gemeenten op lokaal niveau, bijvoorbeeld door conflicterende wetgeving tegen aanlopen. Een voorbeeld daarvan is het sociaal domein. Ook de Nationale ombudsman ervaart dat burgers onvoldoende weten bij wie, wanneer en hoe zij hun problemen kunnen melden. Vanuit verschillende gemeenten, onder andere ook door de Participatieraad van Haarlem is na mijn rapport 'Terug aan tafel' contact opgenomen met vragen over de invulling van een signaleringsfunctie binnen het sociaal domein. Sommige gemeenten kiezen er zelfs voor een aparte ombudsfunctie voor het sociaal domein in het leven te roepen.

Dit heeft meerwaarde als het bijdraagt aan het effectief wegnemen van drempels, maar de vraag is wel hoe een dergelijke voorziening ingevuld wordt. En wat de meerwaarde is ten opzichte van al bestaande voorzieningen, zoals de interne klachtbehandeling, de vertrouwenspersonen in het kader van de WMO 2015 en de Jeugdwet, de gemeentelijke ombudsman of andere klachtvoorzieningen. Het gaat er niet om (weer) een nieuwe voorziening in het leven te roepen, maar om de bestaande voorzieningen te verbeteren.

De komende maanden onderzoek ik daarom samen met een aantal gemeenten, waaronder de gemeente Haarlem de behoefte, mogelijkheden en beperkingen van een dergelijke functie. Daarover en over de mogelijkheden die de Nationale ombudsman ziet voor ondersteuning ga ik de komende maanden graag met uw college en raad in gesprek.

Zichtbaarheid bij kennis delen over effectieve klachtbehandeling

Graag breng ik de mogelijkheid om de Nationale ombudsman om advies te vragen of te 'sparren' over effectieve klachtbehandeling nogmaals onder uw aandacht. Ook vanuit Haarlem wordt daarvoor regelmatig contact met ons opgenomen. Daarnaast verzorgen wij presentaties of workshops over bijvoorbeeld de omgang met veel-vragende burgers, klachtherkenning of het leren van klachten. Het komende kwartaal wordt nader uitgewerkt welke presentaties en workshops kunnen worden aangeboden en hoe gemeenten hierover worden geïnformeerd.

Om dit vorm te geven organiseer ik graag - in het kader van een pilot - samen met uw gemeente een aantal relevante workshops om te beoordelen waar de specifieke wensen liggen en hoe deze workshops het beste kunnen worden vormgegeven.

Het afgelopen jaar heb ik binnen mijn organisatie de discussie gevoerd over de eisen die aan professionele klachtbehandeling moeten worden gesteld. Deze discussie loopt en gaat, naast klachtbehandeling binnen het bureau van de Nationale ombudsman ook over de eisen die aan de eerstelijns-klachtbehandeling (de klachtbehandeling door de overheidsinstantie zelf) kunnen of moeten worden gesteld.

De resultaten van die discussie presenteer ik u in het eerste kwartaal van 2018.

Zichtbaarheid lokaal

Het kantoor van de Nationale ombudsman zit in Den Haag, maar medewerkers komen in het hele land. Niet alleen om te spreken met de indiener van een klacht of om zich te laten voorlichten over de plaatselijke situatie, maar ook om werkbezoeken af te leggen en in gesprek te komen met instanties die zicht hebben op de problemen waar burgers tegenaan lopen. Ik verwacht van mijn medewerkers dat zij niet uitsluitend klachten afwachten, maar alert zijn op en actief op zoek gaan naar knelpunten. Dat doen wij 'On Tour', via Webcare en Huis-aan-huis-bladen en door onze contacten met gemeenten, sociaal maatschappelijke organisaties en andere netwerken.

In dit kader organiseren wij met ingang van 2018 'pop-up spreekuren' en 'pop-up bezoeken' door het hele land.

Over gemeenten ontving de Nationale ombudsman in 2017 gemiddeld 1 klacht per 1.989 inwoners. Voor de gemeente Haarlem zou dat derhalve uitkomen op ongeveer 80 klachten. Vorig jaar hebben zich in totaal 93 personen tot de ombudsman gewend. In 50 gevallen was er sprake van een telefonisch contact dat nog dezelfde dag kon worden afgehandeld. Inwoners van de gemeente Haarlem blijken de Nationale ombudsman dan ook goed te kunnen vinden.

Zichtbaarheid in kosten

Het tarief voor klachtbehandeling door de Nationale ombudsman wordt jaarlijks vastgesteld door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Omdat driekwart van de gemeenten is aangesloten en voor bijna 11 miljoen inwoners de Nationale ombudsman ook gemeentelijke ombudsman is, betalen gemeenten voor klachtbehandeling een vergoeding van € 0,20 per inwoner. Gemeenten die bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten krijgen daarnaast geen kosten doorberekend voor de klachtbehandeling over de gemeenschappelijke regelingen waarbij zij zijn aangesloten.

Nader contact

Begin 2018 neemt Jan Prins contact met u op over de andere wijze van verslaglegging, over de organisatie van enkele workshops en over de invulling van een ombudsfunctie binnen het sociaal domein. Als u naar aanleiding van deze brief nog opmerkingen, vragen of suggesties heeft, dan kunt u daarover ook contact met hem opnemen via j.prins@nationaleombudsman.nl of via het telefoonnummer 06 3190 3733.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reiten von Insekten

Reinier van Zutphen

PostNL
Port Betaald
Port Payé
Pays-Bas

8102123
mail
a
a
H

R03CC #6461X0X#00#00000#

de Nationale ombudsman
Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

