



Geacht college,

Op 6 juni 2016 heb ik een onderzoek ingesteld naar de wijze waarop klachten en problemen van burgers over de per 1 januari 2015 door het Rijk aan gemeenten overgehevelde taken in het sociaal domein worden behandeld.¹

Aanleiding

Met regelmaat ontvang ik klachten en signalen van burgers voor wie het onvoldoende duidelijk is hoe het zit met bevoegdheden en verantwoordelijkheden in het sociaal domein, zeker na de decentralisaties. Zij weten niet altijd bij welke instantie zij moeten aankloppen met een hulpvraag of probleem. En als zij een klacht willen indienen dan weten zij vaak niet tot welke instantie zij zich kunnen wenden (zorgaanbieder, gemeente of gemeenschappelijke regeling). Dit vormde aanleiding voor mij een onderzoek uit eigen beweging in te stellen.

Doel

Met dit onderzoek beogen wij meer inzicht te krijgen in de ervaringen van burgers met problemen in het sociaal domein en de wijze waarop gemeenten klachten en signalen daarover oppakken.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

'Wat mogen burgers redelijkerwijs van hun gemeente verwachten wanneer zij tegen problemen aanlopen in het sociaal domein?'

Onderzoek

Het onderzoek van de Nationale ombudsman bestaat uit twee fasen. In de eerste fase (juni-september) hebben wij de klachten en signalen van burgers geïnterviewd en geanalyseerd. Daarnaast hebben wij gesproken met 'de stelselverantwoordelijken' en belangenorganisaties.

Ook heb ik de Transitiecommissie Sociaal Domein (TSD) desgevraagd in de gelegenheid gesteld om (trends van) klachten te bekijken die de afgelopen anderhalf jaar zijn binnengekomen. Naar verwachting zal de TSD hier eind september 2016 in haar rapportage aandacht aan besteden.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 xxx xxx

Datum

22 september 2016

Ons nummer

2016.17470

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerkers

xxxx

xxxx

Onderwerp

onderzoek naar klachten /
klachtbehandeling sociaal domein.

¹ [persbericht](#) 7 juni 2016

Ons nummer

2016.17470

2

Met deze brief start de tweede fase van het onderzoek. In deze fase bevragen wij alle bij de Nationale ombudsman aangesloten gemeenten over de wijze waarop klachten van burgers worden ontvangen en behandeld. De eerder door de Nationale ombudsman geformuleerde handvatten voor behoorlijke klachtenbehandeling² - ook wel de '[gouden regels voor behoorlijke klachtbehandeling](#)' genoemd - nemen wij als uitgangspunt.

Vragen

De eerste 'gouden regel' betreft het feit dat de burger altijd een luisterend oor treft. Hiermee wordt bedoeld dat hij zich met een klacht altijd tot zijn gemeente kan wenden, ook al betreft de klacht een uitbestede dienst. Hierdoor krijgt de burger niet het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

1. *Graag ontvangen wij informatie over de wijze waarop dit in uw gemeente is georganiseerd;*
2. *Welke afspraken heeft u gemaakt met de door uw gecontracteerde instanties om een goede klachtenprocedure te garanderen?*

Zoals eveneens in de 'gouden regels' staat vermeld, vind ik het belangrijk dat een klachtbehandeling laagdrempelig en informeel is, met oog voor maatwerk en persoonlijk contact, ongeacht of deze bij de (eventueel) uitbestede dienst of bij de gemeente zelf plaatsvindt. Hiermee wordt beoogd de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

3. *Graag verneem ik van u hoe u een klacht (of een uiting van ongenoegen) van een burger feitelijk behandelt.*
4. *Graag verneem ik van u hoe u als gemeente zicht houdt op de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt.*
5. *Hoe is binnen uw gemeente georganiseerd dat van klachten kan worden geleerd en de dienstverlening kan worden verbeterd? Worden bijvoorbeeld klachten geregistreerd?*
6. *In hoeverre vindt er in uw gemeente een vorm van integrale afdoening van klachten en geschillen (bezwaar) plaats? Wenst u stappen te zetten richting meer integrale afdoening van klachten en geschillen? Licht uw antwoord toe.*

² Zie ook bijlage: brief Nationale ombudsman 14 oktober 2014

Ons nummer

2016.17470

3

En tot slot:

- *Welke knelpunten ervaart of ziet u bij adequaat oplossen of behandelen van klachten in het sociaal domein?*
- *Hoe gaat u met deze knelpunten om?*
- *Welke verbeteringen ziet u voor in de toekomst?*
- *En wat is nodig om die verbeteringen te realiseren?*

Uw antwoorden op de hierboven gestelde vragen zien wij graag uiterlijk **20 oktober 2016** tegemoet. U kunt deze sturen naar xxxxx. Voor zover klachten worden behandeld door een samenwerkingsverband of gemeenschappelijke regeling die met taken in het sociaal domein is belast, verzoek ik u deze vragen zo nodig ook aan hen voor te leggen

Publicatie

Deze brief wordt donderdag 22 september 2016 om 11:00 uur op onze website geplaatst en is dan openbaar.

Afschrift

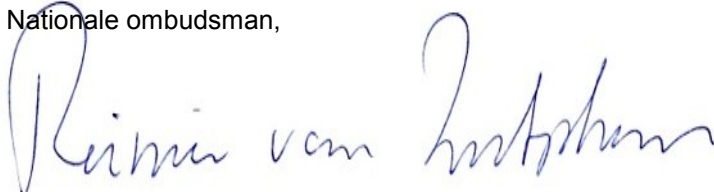
Een afschrift van deze brief wordt naar de gemeentelijke ombudsmannen en de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG) gestuurd.

Nog vragen?

Hebt u nog vragen over deze brief neem dan contact op met:

- xxxxx
- xxxxx
- xxxxx

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen