

TERUG AAN TAFEL, SAMEN DE KLACHT OPLOSSEN

Samenvatting

Aanleiding onderzoek

Na klachten en signalen van mensen die aangeven dat zij vastlopen als zij hun gemeente benaderen met een zorg- of hulpvraag besloot de ombudsman een onderzoek in te stellen naar klachtbehandeling in het sociaal domein. Uit signalen kwam naar voren dat mensen niet meer goed weten bij wie zij terecht kunnen als er problemen zijn. Want wie is waar nu precies voor verantwoordelijk?

Conclusies

- Toegang tot de klacht- en bezwaarprocedure staat onder druk
- Klachtrecht en bezwaarprocedure lopen achter op doel decentralisaties
- Klachtprocedure geeft onvoldoende zicht op dienstverlening aan burger

Bevindingen onderzoek

De Nationale ombudsman heeft sinds 1 januari 2015 ruim 3100 klachten van burgers ontvangen en ook belangenorganisaties signaleren een aantal problemen waar burgers tegenaanlopen. Op basis van deze klachten en signalen is een aantal overkoepelende thema's te beschrijven waar mensen eigenlijk over klagen. Meestal gaan de klachten over: complexiteit van wet- en regelgeving, onjuiste of onduidelijke informatieverstrekking, onheuse bejegening en privacyvraagstukken. Toch dienen mensen niet altijd een klacht in, bijvoorbeeld omdat zij bang zijn voor mogelijke gevolgen. Zij vrezen een slecht imago als 'klager' die een verdere hulpvraag of dienstverlening kan bemoeilijken. Ook is de complexiteit van het systeem – met wijkteams, gemeenten en uitvoeringsorganisaties – een behoorlijke drempel. Immers, waar moet je zijn als je een klacht wilt indienen als je te maken hebt met meerdere organisaties? Een ander knelpunt is dat het probleem dat de burger heeft, niet altijd netjes, gemakkelijk en eenduidig in een formele klacht kan worden vertaald.

Boodschap Nationale ombudsman

"Ik zie dat het integraal oplossen van problemen achterloopt op het ideaal van integraal bestuur. In de beleidsuitvoering worden processen geïntegreerd, om het eenvoudiger voor de burger te maken. Maar wanneer er voor diezelfde burger problemen ontstaan, dan kan hij zich niet automatisch bij een balie melden die uitgaat van een integrale probleemoplossing. Daarom pleit ik bij gemeenten voor een informele inrichting en uitvoering van de klachtbehandeling. In essentie komt het neer op het in gesprek gaan met elkaar en weer echt naar elkaar leren luisteren. Oftewel "Terug aan tafel en samen de klacht oplossen".

Handreiking aan gemeenten met nieuwe 'gouden regels' voor behoorlijke klachtbehandeling

Voorafgaande aan de decentralisatie heeft de Nationale ombudsman de zogenaamde 'gouden regels' geformuleerd als handvatten voor behoorlijke klachtbehandeling binnen het sociaal domein. Ruim twee jaar later kan op basis van de informatie die in dit onderzoek is verkregen van gemeenten en burgers worden geconcludeerd dat het tijd is om te komen tot een aanpassing van deze 'gouden regels'.

- Haal drempels weg
- Los het probleem op
- Neem zo nodig een standpunt in
- Leer ervan

"Het verbaast mij dat mijn klacht gericht aan de gemeente over de uitvoeringsorganisatie bij de uitvoeringsorganisatie zelf terecht is gekomen en inmiddels al door verschillende personen in verschillende lagen behandeld is. Dit komt bij mij over als een slager die zijn eigen vlees keurt." (een burger)

"Iedereen een beetje de weg kwijt. Zo spelen in de jeugdhulpverlening grote problemen, maar het is mensen niet goed duidelijk waar zij met die problemen naar toe moeten of wie aan die problemen iets zou kunnen doen." (een belangenorganisatie)

"Het grootste knelpunt bij de Wmo en de Participatiewet zien wij bij het vermogen van de doelgroep. Een groot deel van onze inwoners is capabel genoeg om een klacht in te dienen, maar zeker de nieuwe doelgroep uit haar klacht niet graag, aangezien zij vrezen dat het negatieve consequenties heeft voor de ondersteuning die zij ontvangen. Een deel van onze cliënten heeft het vermogen niet om de klachten adequaat te formuleren. Vaak ontbreekt het netwerk om te helpen de klachten te formuleren." (een gemeente)