

Aan de gemeenteraad en het college van burgemeester & wethouders

Geachte raad, geacht college,

Gemeenten staan dicht bij de burger. Niet alleen fysiek, maar zeker ook qua werkzaamheden. Per 1 januari 2015 - wanneer de decentralisatie in het sociale domein een feit is - wordt dit nog sterker. Voor de overdracht van taken en middelen is gekozen voor de bestuurslaag van gemeenten, omdat iedere gemeente het beste zicht heeft op wat haar burgers nodig hebben en - waar nodig - ondersteuning kan bieden aan burgers om te 'participeren' in de maatschappij. Gemeenten zijn in staat daarbij maatwerk te leveren.

### **Behoorlijke klachtbehandeling**

Op welke wijze gemeenten deze decentralisaties in de praktijk vormgeven, staat vrij. Sommige gemeenten contracteren rechtstreeks particuliere aanbieders van diensten, andere gemeenten bundelen de krachten en werken regionaal samen en besteden gezamenlijk de publiekrechtelijke taken uit. Vanuit het perspectief van de Nationale ombudsman komt daarbij de vraag op wat dit dan vervolgens betekent voor de klachtbehandeling. Vindt deze plaats bij de particuliere aanbieder? Of wordt de klacht van een inwoner over de dienstverlening door die particuliere aanbieder behandeld door zijn of haar gemeente? Het antwoord op deze vragen is niet altijd eenduidig. Uit een door de Nationale ombudsman in juli 2014 gehouden enquête blijkt dat gemeenten op dit moment nog onvoldoende zicht hebben op wat er op het gebied van klachtbehandeling na de decentralisatie op hen afkomt, zeker als het gaat om klachten op het gebied van jeugdzorg. Een aantal gemeenten ontvangt graag een handreiking of richtsnoer van de ombudsman om zo een goed functionerende eerstelijns klachtbehandeling te realiseren. Aan dit verzoek voldoe ik graag.

### **Handvatten behoorlijke klachtbehandeling**

Ik bied u hierbij een aantal handvatten voor een behoorlijke klachtbehandeling waarbij de relatie tussen burger en overheid centraal staat. Het betreft een algemeen kader met een aantal 'regels', te weten:

1. *De burger treft altijd een luisterend oor;*
2. *Geen contract zonder goede klachtregeling;*

#### **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 35 32 ATB

#### **Datum**

14 oktober 2014

#### **Ons nummer**

2014.06261

#### **Uw brief**

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlagen**

1

#### **Behandelend medewerker**

mw. mr. A.J.H. Tuzgöl-Broekhoven

#### **Onderwerp**

handvatten klachtbehandeling  
decentralisatie

Ons nummer  
2014.06261

3. *De klachtregeling is laagdrempelig en informeel;*
4. *Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening.*

De Nationale ombudsman schrijft niet voor hoe de klachtenprocedure ingericht moet worden. Immers, gemeenten verschillen nu eenmaal van elkaar of maken eigen keuzes. Dat laat onverlet dat de uitgangspunten van behoorlijke klachtbehandeling voor iedere gemeente hetzelfde zijn.

### **Eerste- en tweedelijnsklachtbehandeling**

De Nationale ombudsman is tweedelijns klachtbehandelaar van uw gemeente. Dat betekent dat wij na de klachtbehandeling door de gemeente zelf een klacht van een inwoner van uw gemeente in behandeling kunnen nemen. Ons speerpunt ligt echter in het versterken van de zogenoemde eerstelijns klachtbehandeling, dus de klachtbehandeling zoals die in uw gemeente plaatsvindt.

### **De Nationale ombudsman komt bij u langs**

In de maanden oktober/november komen wij in uw regio langs om met de klachtbehandelaars van gedachten te wisselen over wat behoorlijke klachtbehandeling inhoudt. Daarnaast organiseren wij in maart 2015 over dit onderwerp een landelijk congres voor bestuurders van gemeenten en klachtbehandelaars. Graag hopen wij u hierbij te ontmoeten.

### **Nog vragen?**

Mocht u naar aanleiding van deze uitnodiging nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Annemarie Tuzgöl-Broekhoven, projectleider afdeling Strategie en Beleid, bereikbaar via telefoonnummer 070-3563532 of e-mail [a.tuzgol@nationaleombudsman.nl](mailto:a.tuzgol@nationaleombudsman.nl) of met Jan Prins, senior-onderzoeker afdeling Wonen, Leefomgeving en Mobiliteit, bereikbaar via telefoonnummer 070-3563534 of e-mail [j.prins@nationaleombudsman.nl](mailto:j.prins@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman