

Terug aan Tafel Samen klachten oplossen



Handvatten behoorlijke klachtbehandeling

1. De burger treft altijd een luisterend oor;
2. Geen contract zonder goede klachtregeling;
3. De klachtregeling is laagdrempelig en informeel;
4. Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening.

Deelnemers



Burger



Overheid



Zorginstelling



Regisseur



Ombudsplein-
medewerker

vaak samengesteld in
een 'wijkteam'

1^e gesprek aan tafel



De burger gaat met zijn/haar vraag om hulp of zorg naar de gemeente.



In gesprek aan de "keukentafel" wordt de hulpvraag bekeken.

- ✓ Hulpvraag opgelost
- ⊕ Hulpvraag opgepakt maar niet naar verwachting burger
- ⊗ Hulpvraag afgewezen → Bezwaar en Beroep

2^e gesprek aan tafel



De burger neemt contact op met de gemeente of de Nationale ombudsman.



De gemeente is aan zet om een tweede gesprek te organiseren, onder leiding van een "regisseur". Aan de tafel wordt besproken of het probleem van de burger op te lossen is. Informele en oplossingsgerichte behandeling is het uitgangspunt.

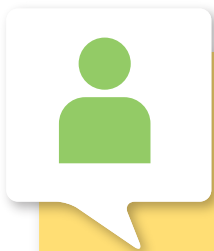
- ✓ Probleem opgelost
- ⊗ Probleem niet opgelost

Vervolg



- 📄 bezwaar
- 📄 klacht instelling
- 📄 klacht overheid
- ➔ overig

De regisseur wijst de weg.



De Regisseur (van gemeente)

De regisseur bezit de volgende eigenschappen:



Luistert zonder oordeel en is oplossingsgericht.



Heeft kennis van zaken.



Wijst in de juiste richting.



Medewerker Nationale ombudsman

De medewerker stelt vast dat het om een toegewezen hulpvraag gaat en dat het in de uitwerking volgens de burger mank gaat.



De medewerker biedt de burger een luisterend oor.



De medewerker verwijst NIET direct naar de te volgen procedure (klachtbehandeling/ bezwaar) maar zet in op versterking eerstelijns klachtbehandeling bij de gemeente. De medewerker neemt desgewenst contact op met de contactpersoon van de gemeente.



de Nationale
ombudsman

De Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag
www.nationaleombudsman.nl

Vragen over uw klacht? Bel: (070) 356 35 63
Een andere folder aanvragen? Bel: 0800 - 33 55 555