

## HANDREIKING AAN GEMEENTEN

### Uitgangspunten voor behoorlijke Klachtbehandeling in sociaal domein

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'. De transformatie binnen het sociaal domein gaat de komende jaren nog volop door. Gemeenten en haar inwoners hebben daarbij nog een belangrijke weg te gaan. Behoorlijke klachtbehandeling kan helpen om de transformatie verder vorm te geven. Hieronder staan de uitgangspunten van de Nationale ombudsman voor het ideale proces van klachtbehandeling. Om dat ideaalbeeld te bereiken moet er echter nog veel gebeuren. De Nationale ombudsman draagt daar graag aan bij en nodigt gemeenten, haar bestuurders, belangengroeperingen, burgers en politieke vertegenwoordigers uit om samen met de Nationale ombudsman invulling te geven aan (de uitwerking van) de volgende uitgangspunten:

#### **Haal drempels weg**

Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van burger en overheid 'schuren', dus ook signalen van knelpunten of problemen, vallen onder het ruime begrip 'klacht'. Het maakt niet uit hoe mensen deze klachten melden of waar. Voor inwoners zijn alle betrokken instanties in het sociaal domein 'de overheid'. Dus stel geen eisen aan de wijze van indiening en stuur mensen niet 'van het kastje naar de muur'. Wacht niet alleen af tot mensen een signaal geven, maar zoek actief naar knelpunten.

#### **Los het probleem op**

Verken gezamenlijk met de inwoner(-s) van de gemeente, en zo nodig met de aanbieder, de (on-) mogelijkheden van een passende oplossing, bespreek deze en pas deze toe om zo de onderlinge relatie te herstellen en te komen tot een toekomstbestendige oplossing. De Nationale ombudsman vat dat onder het begrip 'informele aanpak'. Persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht handelen is daarbij een belangrijke voorwaarde en gaat niet primair over kennis, maar over vaardigheden. Gemeenten moeten vertrouwen op (de professionaliteit van) hun inwoners en hun medewerkers. Gemeenten dienen hun medewerkers dan ook de ruimte en de mogelijkheden te bieden om tot een oplossing te kunnen komen en steunen hen om daarbij niet de regel, maar de oplossing voorop te stellen. 'Out of the box' kunnen denken is hierbij een noodzakelijke vaardigheid.

#### **Neem zo nodig een standpunt in**

Als het niet mogelijk blijkt om tot een oplossing te komen, kan het nodig zijn om terug te kijken en een alsnog een oordeel te geven over hetgeen is gebeurd en hoe is getracht tot een oplossing te komen. Dit kan via de interne klachtenprocedure bij de gemeente zelf en aansluitend via de externe procedure bij een ombudsvoorziening. Gemeenten wijzen hun inwoners op deze procedure of op andere mogelijkheden tot rechtsbescherming.

#### **Leer ervan**

De aangedragen knelpunten en signalen, bereikte oplossingen en ingenomen standpunten kunnen aanleiding zijn voor een individuele of structurele verbetering. Verantwoord de keuze om al dan niet aanpassingen uit te voeren tegenover inwoners, leidinggevenden, bestuurders en politieke organen zoals de gemeenteraad.