

ONTVANGEN 15 OKT 2014

de Nationale  
ombudsman



\*B201414760\*

De gemeenteraad van Heerhugowaard  
contactpersoon Nationale ombudsman  
Mevrouw mr. A.T. Ter Horst-Eelman  
Postbus 390  
1700AJ HEERHUGOWAARD

**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**

Geachte raad,

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;*

**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



## **Uitgangspunten van de Nationale ombudsman voor klachtbehandeling door gemeenten**

### **Regel 1: De burger treft altijd een luisterend oor.**

Voor uw inwoner maakt het niet uit tot wie hij zijn klacht richt. Of dat nu de gemeente, de gemeenschappelijke regeling of de (particuliere) aanbieder van de dienst is: de klacht wordt behoorlijk afgehandeld. De gemeente voelt zich verantwoordelijk voor het oplossen van het probleem van haar inwoner en zorgt voor de kwaliteit van haar dienstverlening. Voor de Nationale ombudsman is het belangrijk dat het voor burgers niet uitmaakt wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van een klacht. Als die betrekking heeft op een gemeentetaak dan wendt de burger zich waarschijnlijk tot zijn of haar gemeente. Ook als de gemeente (een deel van) haar taken heeft uitbesteed. De Nationale ombudsman is van oordeel dat een gemeente in alle gevallen, ook als taken zijn uitbesteed of overgedragen, zich verantwoordelijk moet voelen voor een behoorlijke dienstverlening aan haar inwoner. En voor de behoorlijke behandeling van de klacht door de andere instantie.

Van de gemeente mag worden verwacht dat zij afspraken maakt over de klachtbehandeling en daar toezicht op houdt. Tevens mag worden verwacht dat de gemeente inzicht heeft in de bijdrage van klachtbehandeling aan een verbetering van de dienstverlening aan haar inwoners. Voor de burger blijft het belangrijk dat hij of zij zich met een probleem tot de gemeente kan wenden, ook al betreft de klacht een uitbestede dienst. De gemeente begeleidt haar inwoner naar het juiste loket, door middel van warme doorverwijzing en houdt een vinger aan de pols. De burger krijgt niet het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd, omdat duidelijk is dat de gemeente haar verantwoordelijkheid neemt.

### **Regel 2: Geen contract zonder goede klachtregeling.**

De gemeente gedraagt zich als 'goed opdrachtgever' en stuurt (gericht) op verbetering in dienstverlening en communiceert dit duidelijk met de gecontracteerde partijen, de opdrachtnemers. Bij de uitbesteding van publiekrechtelijke taken maakt de gemeente (of gemeenschappelijke regeling) als opdrachtgever met haar opdrachtnemers afspraken over de wijze waarop de klachtbehandeling vorm krijgt. Als opdrachtgever maakt zij hierover duidelijke afspraken met de 'uitbestede dienst' en houdt een vinger aan de pols.

### **Regel 3: De klachtbehandeling is laagdrempelig en informeel.**

Klachtbehandeling is vooral laagdrempelig en informeel, met oog voor maatwerk en persoonlijk contact ongeacht of klachtbehandeling bij de uitbestede dienst of bij de gemeente zelf plaatsvindt. Decentralisatie heeft voordelen. Door de schaal van werken kan de dienstverlening, zeker op de terreinen van zorg en inkomen, meer maatwerk bieden. Deze voordelen kunnen onder druk komen te staan door de afstand tussen de gemeente en haar inwoners te vergroten. Bijvoorbeeld door gemeenschappelijke regelingen op te richten of taken uit te besteden. Hoe houdt de gemeente in de praktijk werkelijk zicht op de uitvoering van deze taken en op haar inwoners die het betreft? Dit geldt te meer bij het herstel van de vertrouwensrelatie tussen burger en overheid, een van de belangrijkste doelstellingen van klachtbehandeling.

Wat mag de burger in dit kader van de overheid, van zijn of haar gemeente verwachten? Het is belangrijk dat de gemeente zich realiseert dat haar inwoner met zijn of haar probleem of klacht centraal staat. De gemeente kan zich niet alleen beroepen op 'regel is nu eenmaal regel' maar moet ook oog hebben voor behoorlijk handelen.

Die aspecten spelen bij dienstverlening een belangrijke rol. Behoorlijk handelen van de overheid is een randvoorwaarde voor het vertrouwen van de burger in die overheid. Het is daarom belangrijk dat de gemeente voor de relatie met haar inwoners zoveel mogelijk persoonlijk contact onderhoudt, hen serieus neemt en hen met respect behandelt. Dit geldt ook voor het met de burger beslissen, in plaats van over de burger (participatie). Door zo met burgers om te gaan wordt de menselijke maat teruggebracht. Dit is essentieel voor het herstel van vertrouwen.

**Regel 4: Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening.**

Klachten serieus nemen en daarvan leren is voorwaarde voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid. Klachtrecht is 'feedback' voor de overheid en draagt bij aan een 'lerende organisatie'. Met als uiteindelijk doel een verbetering van de dienstverlening aan de burger. Gemeenten stellen zichzelf, maar ook de dienst of organisatie die is ingeschakeld of ingehuurd, eisen aan de wijze waarop de klachtprocedure wordt ingericht en is gericht op de verbetering van dienstverlening aan de burger. Als de klachtprocedure plaatsvindt bij de uitbestede dienst dan ziet de gemeente er op toe dat de klachten behoorlijk worden afgehandeld.