

Het 'doen-vermogen' van gemeenten

Dr. Joyce Sylvester
substituut Nationale ombudsman

17 mei 2018

de Nationale
ombudsman

Omdat de overheid er voor de burger is.

En niet andersom.


Hoe?

- Door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid
- Door overheden uit te dagen anders te kijken naar hun diensten, processen en innovaties

Wat doet de ombudsman?



- Ondersteuning eerstelijns-klachtbehandeling, met oog voor de lokale component
- Op rijksniveau aandacht vragen voor wat lokaal speelt
- Optreden als tweedelijns-klachtbehandelaar
- Kennis over klachtbehandeling verzamelen en delen
- Trends signaleren
- Concrete handreikingen bieden
- Langskomen op verzoek

- 
- Samenloop Wmo/Wlz
 - Kastje -> Muur
 - Buiten de boot



- Basisregistratie Personen
- Verkeerd huisnummer
- Geen huurtoeslag

- Zieke vader
- Kwijtschelding lokale belasting
- Verzoek afgewezen





Margrite Kalverboer
Kinderombudsvrouw

Joyce Sylvester
Substituut-ombudsman

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman &
Veteranenombudsman

De ombudsman, dat zijn wij!

de Nationale
ombudsman

Toegankelijk

Inventief

Betrokken

Alert



Wettelijk kader

De Nationale ombudsman:

- ❖ is een Hoog college van Staat en vindt zijn grondslag in de Grondwet;
- ❖ wordt benoemd door de Tweede Kamer op voordracht van de vicepresident van de Raad van State, de president van de Hoge Raad en de president van de Algemene Rekenkamer en
- ❖ doet een aanbeveling aan de Kamer voor de benoeming van de substituut-ombudsman.

De praktijk



Klachten en signalen 2017	30.000	
Telefonisch	20.000	60 - 65 %
E-mail en internet	7.000	20 - 25 %
Brief	3.000	10 - 15 %
Persoonlijk	100	

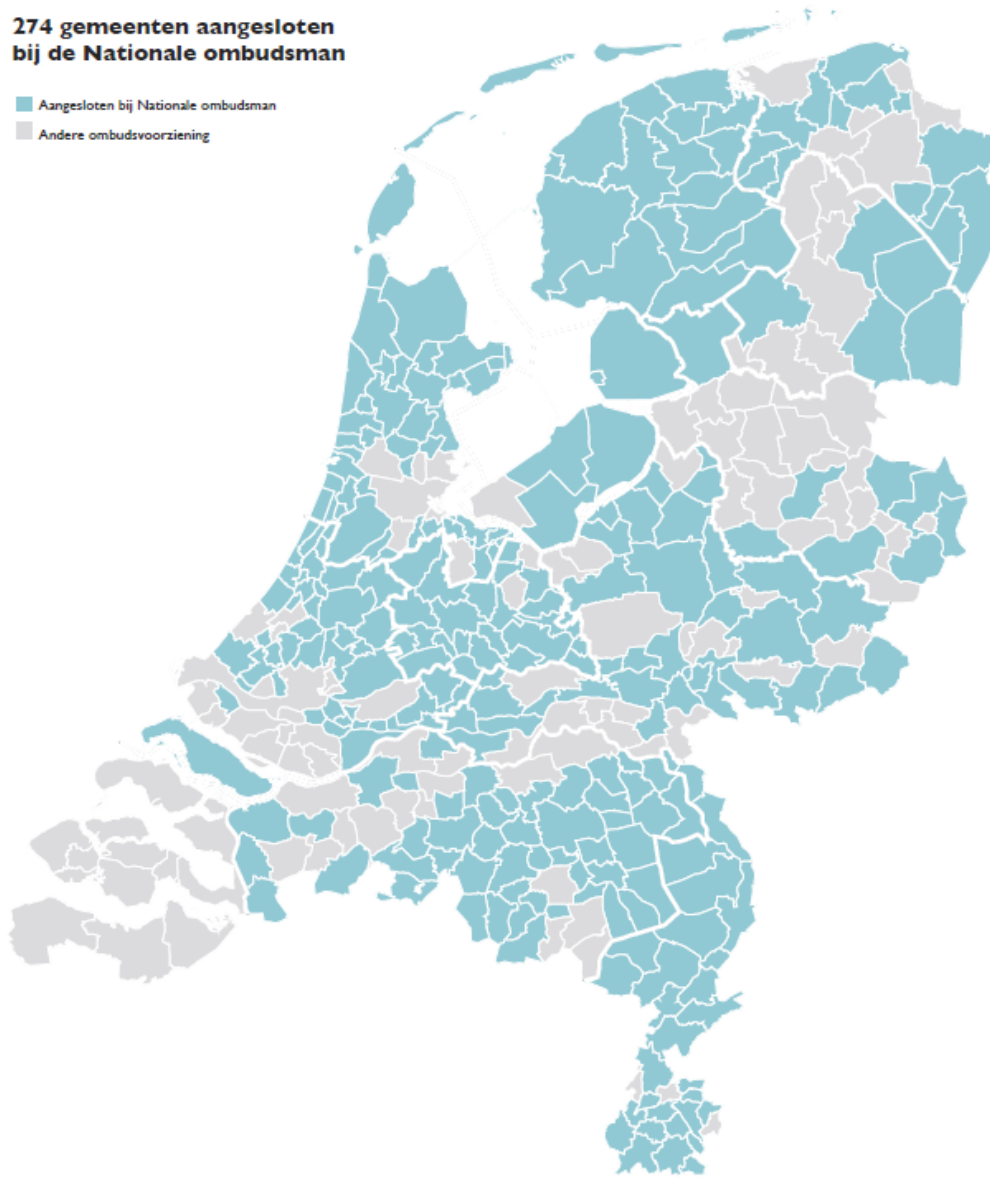
Klachten over gemeenten



Ontvangen in 2017	5.368
Verwijzen of oplossen zonder onderzoek	4.690
Afgehandeld via onderzoek:	678
Door interventie	463
Tussentijds opgelost en beëindigd	162
Door bemiddeling & gesprek	18
Rapport	35

274 gemeenten aangesloten bij de Nationale ombudsman

- Aangesloten bij Nationale ombudsman
- Andere ombudsvoorziening



Waar zijn inwoners mee gebaat?

- Dat de burger centraal staat in alles wat de gemeente doet
- Dat de gemeente weet wat er speelt
- Dat klachtbehandeling de professionele aandacht krijgt die het verdient
- Dat het zoeken van een oplossing, het geven van een antwoord en het bieden van een luisterend oor voorop staat

Over het 'doen-vermogen'

In de relatie met uw inwoner

- Door op zoek te gaan naar de ruimte die er wél is.
- Door kennis om te zetten in regels die écht werken voor de burgers.
- Door problemen niet pas te bekijken als het kwaad al is geschied. En daar klachtenprocedures voor te ontwikkelen.
- Door na te denken vóóordat je regels maakt.
- Door burgers op te zoeken, met ze te praten en proberen te begrijpen hoe wetten en regels uitpakken

Vergroot uw 'doen-vermogen'



Gebruik klachtbehandeling door:

- Als bestuurder een visie op klachtbehandeling binnen de organisatie te ontwikkelen en steun te geven aan de klachtbehandelaar.
- Als leidinggevende een open cultuur te creëren en steun te geven aan de klachtbehandelaar
- Als klachtbehandelaar door in te zetten op kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

www.nationaleombudsman.nl



@nat_ombudsman



@nationaleombudsman