



Eén gezin, één plan, één regisseur

Een integrale geschilbeslechting voor het
sociaal domein

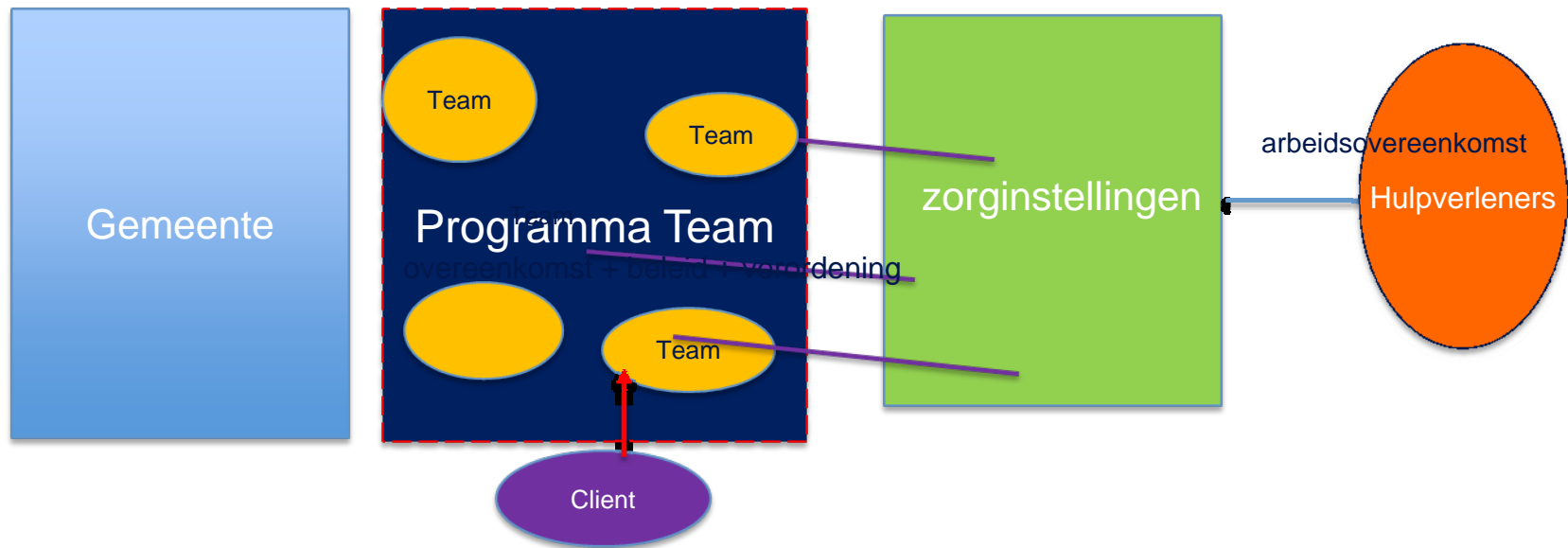
Addie Stehouwer Substituut ombudsman

Najaar 2014: Gouden regels No

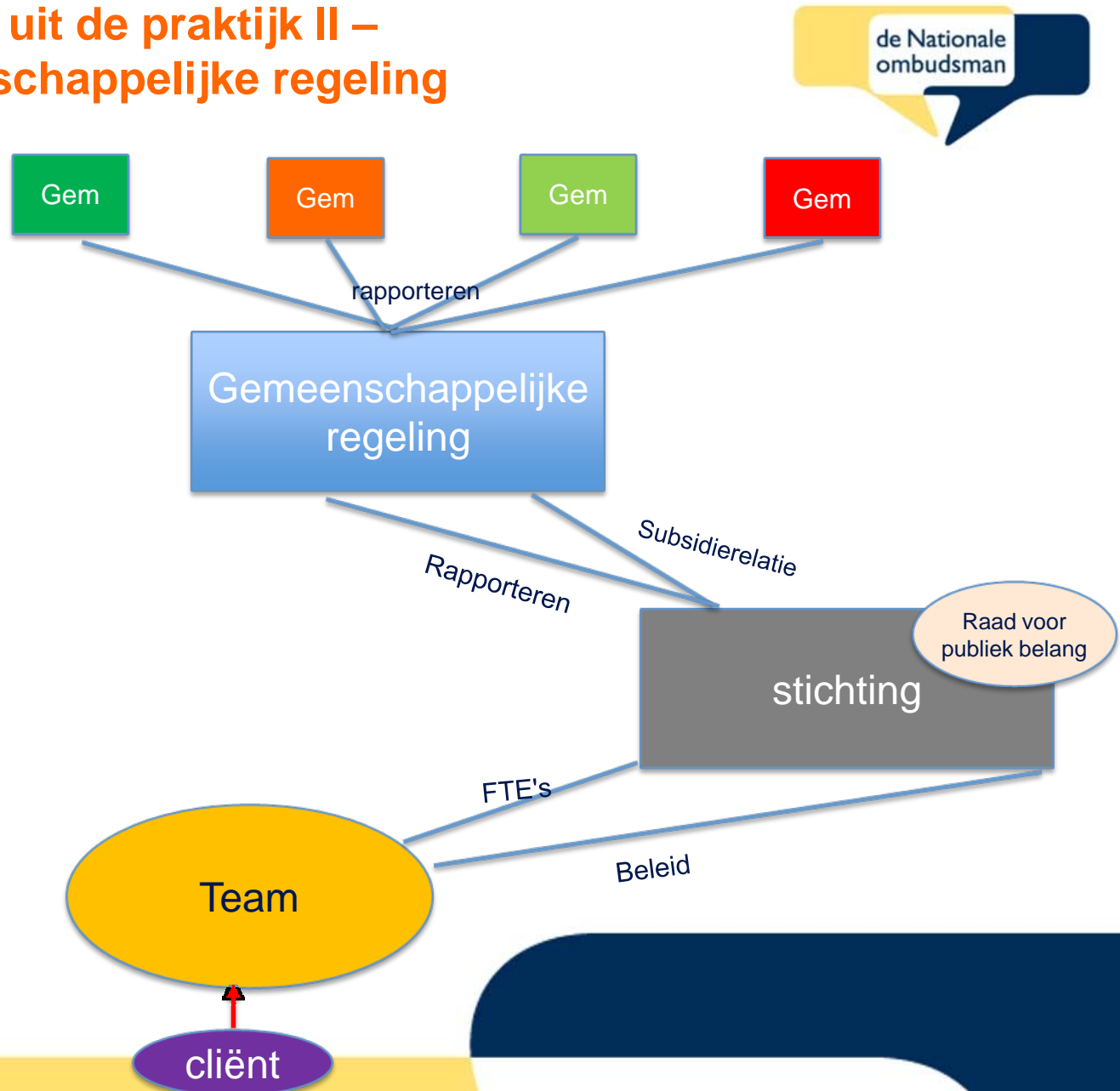
Bevat 'handvatten' voor behoorlijke klachtbehandeling, bedoeld om de eerstelijns klachtbehandeling te versterken en daarmee de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

- Burger treft altijd luisterend oor;
- Geen contract zonder goede klachtbehandeling;
- Klachtbehandeling is laagdrempelig en informeel;
- Door te leren van klachtbehandeling verbeteren gemeenten hun dienstverlening aan de burger.

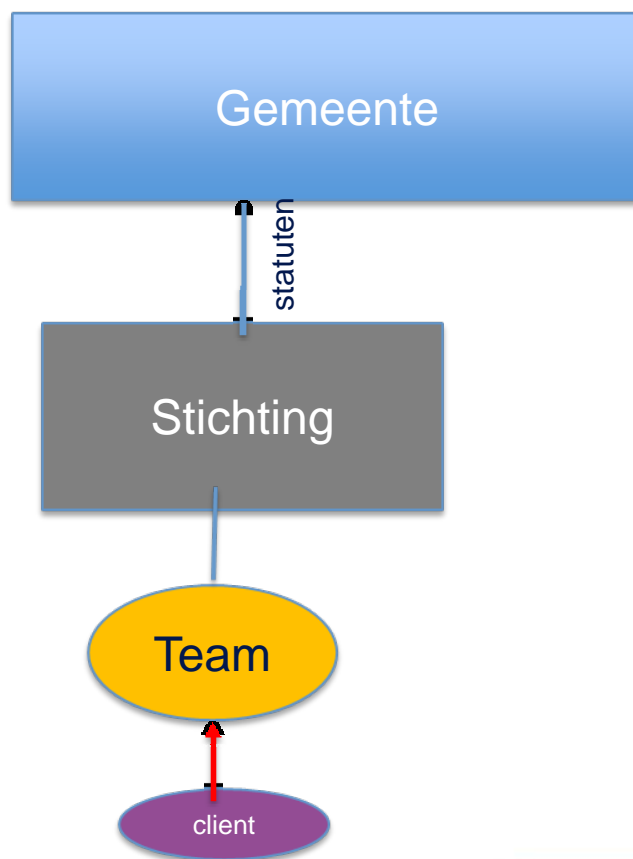
Voorbeelden uit de praktijk I – Eén grote gemeente



Voorbeelden uit de praktijk II – Een gemeenschappelijke regeling



Voorbeelden uit de praktijk III - Gemeente



TERUG NAAR DE KEUKENTAFEL

SAMEN OMGAAN MET KLACHTEN



DEELNEMERS

- burger
- overheid
- zorginstelling
- adviseur

DE ADVISEUR

De adviseur wordt door de gemeente aangewezen en bezit de volgende eigenschappen:

- luistert zonder oordeel en is oplossingsgericht
- heeft kennis van zaken
- wijst in de juiste richting



Bezwaren en klachten



Wat?	Bestuursorgaan	Instelling
Oneens met toegangsbesluit	Bezwaar	
Oneens met gedraging	Klacht o.g.v. H. 9	Klacht o.g.v. bijzondere wet
Oneens met uitvoering door instelling		Klacht o.g.v. bijzondere wet
Oneens met uitvoering door bestuursorgaan	Klacht o.g.v. bijzondere wet	



Dilemma's

- Klachten bij zorgverleners; hoe krijgt de gemeente die in beeld zonder zelf de klachten te behandelen?
- Er komen in gemeenten allerlei initiatieven voor een “ombudsman sociaal domein” of “kinderombudsman” als coördinatiefunctionaris eerstelijns klachtbehandeling.
- Er vinden nog niet veel keukentafelgesprekken plaats ivm overgangsjaar. In jeugdzorg wel, zeer diverse samenstelling van wijkteams.

Overige dilemma's

- Eerste klachten gaan over privacy: “er wordt over mij geroddeld”.
- Machtsongelijkheid aan de keukentafel (burger – overheid).
- Hoe voorkom je dat gemeenten ‘manipuleren’ aan de keukentafel (verdelen van budget).
- Hoe wordt voorkomen dat er ‘gedoe’ om geld ontstaat tussen gemeenten (bij plaatsing van jeugdigen in een jeugdbeschermingsinstelling).