

Technische vragen bij onderwerp: Jaarverslagen Ombudsman 2025

Fractie	Vraag	Pagina	Onderwerp - vraag	Reactie	Team / Pfh.
D66	1.		Er is eerder gesproken over het opstellen van een klachtenregeling. Wat is de huidige stand van zaken hiervan?	Zoals in het jaarverslag klachtbehandeling beschreven wordt op dit moment gewerkt aan harmonisatie van klachten coördinatie door Duo+. Door deze harmonisatie wordt Duo+ verantwoordelijk voor de coördinatie van klachten. In de klachtenregeling is vastgelegd hoe klachten worden behandeld en welke stappen daarbij worden gevolgd. Omdat de harmonisatie leidt tot een gewijzigde inrichting van het klachtbehandelingsproces, kan de nieuwe klachtenregeling pas worden vastgesteld nadat de afspraken met Duo+ zijn uitgewerkt en formeel zijn vastgelegd.	TBDA / Erik Boog
D66	2.		De Sociale Kamer heeft goede ervaringen opgedaan met informeel en persoonlijk contact. Kunnen deze ervaringen en werkwijze ook worden gebruikt bij onderwerpen in het fysieke domein?	Informeel en persoonlijk contact is in al onze dienstverlening en klachtafhandeling het uitgangspunt, ook in het fysiek domein. Zoals beschreven in het Jaaroverzicht bezwaren afvalstoffenverordening is de Afvalkamer hiervan goed voorbeeld: door te kiezen voor ambtelijk horen ligt de nadruk op laagdrempelig en minder formeel contact – beter passend bij dit type bezwaarschriften.	TBDA/ Erik Boog, Rick Poelwijk