

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan het college van burgemeester en wethouders

Geacht college,

Hierbij ontvangt u het rapport *'Klachten uit zicht, mensen buiten beeld?'* Het is een onderzoek naar de behandeling van klachten van mensen met een arbeidsbeperking.

#### **Aanleiding**

Ik ontvang regelmatig klachten en signalen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die bij hun gemeente geen voet aan de grond krijgen als zij zich met hun probleem melden. In de afgelopen periode heb ik naar aanleiding van individuele klachten drie kritische rapporten geschreven.<sup>1</sup> Omdat ik mij zorgen maak over deze kwetsbare groep, een groep die doorgaans niet snel aan de bel trekt, besloot ik een onderzoek uit eigen beweging in te stellen. Het onderzoek richt zich op de behandeling van klachten van mensen met een arbeidsbeperking, in het bijzonder op mensen die op een beschutte werkplek werkzaam zijn.

#### **Uitkomsten onderzoek**

Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat mensen met een arbeidsbeperking knelpunten ervaren bij de toegang tot beschut werk. En mensen die wel een werkplek hebben gevonden lopen op hun werkplek tegen diverse problemen aan. Wij hebben gezien dat mensen het soms moeilijk vinden deze problemen te bespreken omdat zij bang zijn voor mogelijk negatieve gevolgen. Daarnaast is de regelgeving over beschut werk behoorlijk ingewikkeld en de wijze waarop de uitvoering is georganiseerd is zo mogelijk nóg ingewikkelder. Er zijn vaak meerdere instanties bij de uitvoering betrokken en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden is dan niet altijd duidelijk. Mensen weten niet altijd waar zij terecht kunnen met hun klacht. Zeker als gemeenten samenwerken in gemeenschappelijke regelingen en de uitvoering hebben uitbesteed aan SW-bedrijven. Uitbesteding van taken kan ertoe leiden dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd en dat instanties naar elkaar verwijzen.

Ik constateer dat de overheid voor burgers uit het zicht is geraakt. Als zij ergens tegenaan lopen en een probleem bespreekbaar willen maken (of een klacht willen indienen) verdwalen zij in een bestuurlijk doolhof. En vervolgens lopen zij vast omdat gemeenten aangeven er niet meer over te gaan. Ik vind dat een burger bij zijn gemeente terecht moet kunnen met een klacht, zeker als hij bij de uitvoerende instantie niet verder komt. De gemeente blijft altijd een verantwoordelijkheid houden ten opzichte van haar inwoners, óók als zij haar taken heeft uitbesteed of overgedragen. Dit geldt in versterkte mate voor mensen met een arbeidsbeperking die zijn aangewezen op beschut werken. Gemeenten mogen hen niet aan hun lot overlaten.

Pagina 1/2

#### **Datum**

10 december 2019

#### **Onderwerp**

Aanbieding rapport

#### **Ons nummer**

2019.01675

#### **Uw bericht / kenmerk**

#### **Bijlage(n)**

1

#### **Contactpersoon**

Annemarie Tuzgöl-Broekhoven  
T 070 356 35 32 ATB/avm

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

<sup>1</sup> Nationale ombudsman, rapporten 2017/0050; 2018/084 en 2018/092.



### **Oproep**

Ik vraag u notie te nemen van de in het rapport geconstateerde knelpunten en roep de verantwoordelijk wethouder van uw gemeente op te zorgen voor:

1. één loket waar burgers terecht kunnen met hun probleem of klacht;
2. een vinger aan de pols te houden bij de afhandeling van klachten van mensen met een arbeidsbeperking, ongeacht waar de klachtafhandeling plaatsvindt; én
3. actief navraag te doen hoe het mensen met een arbeidsbeperking op hun aangepaste werkplek vergaat.

Pagina 2/2

**Ons nummer**  
2019.01675

Ik ben ervan overtuigd dat gemeenten zo meer en beter zicht krijgen op wat zich in de uitvoeringspraktijk afspeelt. Door samen te werken met de uitvoerende instanties kunnen zij bij problemen of knelpunten tijdig en passend actie ondernemen. Hierdoor verbetert de relatie tussen gemeente en deze inwoners, nu en in de toekomst.

### **Publicatie**

Vandaag is ons rapport *'Klachten uit zicht, mensen buiten beeld?'* gepubliceerd op onze website. Daarmee is het openbaar.

### **Afschrift**

Een afschrift van deze brief stuurde ik tevens naar de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en naar de voorzitters van de Eerste en Tweede Kamer.

### **Contact**

Voor vragen en opmerkingen kunt u contact opnemen met Annemarie Tuzgöl-Broekhoven, via [a.tuzgol@nationaleombudsman.nl](mailto:a.tuzgol@nationaleombudsman.nl) of (070) 3563532 of met Danny Hanse via [d.hanse@nationaleombudsman.nl](mailto:d.hanse@nationaleombudsman.nl) of (070) 3563 646.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen