



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de raad van de gemeente Lansingerland.

Geachte leden van de raad,

Tijdens de beeldvormende avond van 27 januari as. ga ik graag met u in gesprek over mijn werkzaamheden als ombudsman van Lansingerland.

De Nationale ombudsman en uw gemeente

De Nationale ombudsman is van rechtswege de ombudsvoorziening voor lokale overheden, tenzij die een eigen voorziening hebben ingesteld. Op dit moment is de Nationale ombudsman de ombudsman voor alle provincies en waterschappen, voor bijna alle gemeenschappelijke regelingen en voor driekwart van de gemeenten. We ondersteunen de klachtbehandeling door de overheidsinstanties zelf, zijn tweedelijns klachtbehandelaar voor burgers en verzamelen en delen kennis over klachtbehandeling.

De blik op de burger

Jaarlijks nemen bijna 30.000 burgers contact met ons op. Over gemeenten ontvangen wij rond de 5.000 klachten, vragen en signalen. Ongeveer één per 3.000 - 3.500 inwoners. Met name over de Wmo, jeugdhulp, schuldhulpverlening, handhaving en informatieverstrekking. Als ombudsman zoeken we samen met de burger en de gemeente naar mogelijke oplossingen. En soms stellen we onderzoek in dat leidt tot een rapport. Centraal staat het op weg helpen van de burger en een verandering in het handelen van de overheid.

Burgers kunnen de ombudsman op vele manieren bereiken. Zie hiervoor (<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>). Daarnaast ondersteunen we gemeenten met advies over effectieve klachtbehandeling. Dat kan in individuele zaken, maar ook door het geven van presentaties en workshops. Bijvoorbeeld over klachtherkenning, informele klachtbehandeling of hoe om te gaan met veel-vragende burgers. En regelmatig bezoeken we burgers en gemeenten als dat behulpzaam is. Over Lansingerland nemen jaarlijks ongeveer 20 inwoners contact met ons op, waarna de klachten altijd in samenspraak met de gemeente worden opgepakt.

Verbinding lokaal-nationaal

De Nationale ombudsman ondersteunt gemeentelijke klachtbehandeling ook op nationaal niveau. In de afgelopen 15 jaar zijn veel taken aan gemeenten overgedragen en toebedeeld. En in de toekomst komen nieuwe taken naar gemeenten toe. Daarom doet de Nationale ombudsman regelmatig onderzoek uit eigen beweging naar onderwerpen die gemeenten aangaan. Conclusies en aanbevelingen uit die rapporten worden besproken met de betrokken ministers of ministeries. Zo krijgt het Rijk inzicht in de praktische (lokale) gevolgen van haar wet- en regelgeving.

Pagina 1

Datum

21 januari 2021

Onderwerp

Gesprek tijdens beeldvormende raad
op 27 januari 2021

Ons nummer

1541372

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

Ombudsagenda 2021

Contactpersoon

Jan Prins
T 070 356 35 34 JP/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



Voorbeelden van dergelijke rapporten uit de afgelopen jaren zijn :

- **Demonsteren, een schurend grondrecht?**
Over de rol van de burgemeester.
- **Van wie is die privacy eigenlijk?**
Over het omgaan met privacy van burgers bij hulp- en zorgvragen.
- **Een valse start: een onderzoek naar behoorlijke inburgering.**
Primair gericht op het ministerie van SZW, maar relevant voor gemeenten vanwege hun taak hebben bij inburgering.
- **Informereren = Publiceren?**
Over informatieverstrekking rondom vergunningverlening
- **Vrouwen in de knel en Vrouwen uit de knel?**
Over knelpunten die vrouwen ondervinden bij hun verblijf in opvang.
- **Een open deur en Een open deur? Het vervolg.**
Over knelpunten in de toegang tot schuldhulpverlening.
- **Een mens leeft, een systeem niet.**
Over problemen bij de inschrijvingen in de BRP.
- **Terug aan tafel, samen de klacht oplossen.**
Over klachtbehandeling in het sociaal domein.
- **Klachten uit zicht, mensen buiten beeld?**
Over klachtbehandeling voor mensen met een arbeidsbeperking.
- **'Blijvende zorg'.**
Over de aansluiting tussen zorgsysteem en realiteit van burgers.

Pagina 2

Ons nummer
1541372

Onderzoekagenda 2021

Ieder jaar stelt de ombudsman zijn onderzoeksagenda vast. Deze 'ombudsagenda 2021' treft u bijgaand aan. De onderzoeken uit eigen beweging worden opgepakt naast de individuele klachten, vragen en verzoeken die wij ontvangen.

Passend binnen de thema's van de ombudsagenda wordt dit jaar onder andere ook aandacht besteed aan:

- Ruimte binnen de AVG voor proactieve kwijtschelding.
- Problematiek PGB.
- Problematiek huishoudelijke hulp.
- Gezondheidsrisico's leefomgeving; wat doet de overheid hiermee?
- Funderingsproblematiek.
- Rol gemeenten bij meldingen publieke ruimte.
- Klachtrecht en gemeenschappelijke regelingen.
- Monitoren klachtbehandeling hersteloperatie KOT-affaire.
- Rol overheid bij klachten over uitbestede taken.

Samenwerking met andere ombudsvoorzieningen

De Nationale ombudsman werkt samen met de 27 andere ombudsmannen en -commissies om lokale thema's op rijksniveau aan de orde te kunnen stellen. Een voorbeeld daarvan is de brief die de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vorig jaar mede namens de andere ombudsvoorzieningen stuurden aan de minister-president over de opvang van dak- en thuislozen.



**nationale
ombudsman**

Kosten

Gemeenten betalen een vaste vergoeding van € 0,23 per inwoner. Alle kosten, zowel klachtbehandeling, onderzoeken uit eigen beweging als kennisdeling en advisering worden daaruit betaald.

Pagina 3

Ons nummer
1541372

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen