Den Haag, april 2018

Geacht raadslid,

Als uw gemeentelijke ombudsman feliciteer ik u van harte met uw benoeming. De komende vier jaar heeft u de uitdagende, maar mooie taak om de inwoners van uw gemeente zo goed mogelijk van dienst te zijn door uw kennis en kunde in te zetten voor beleid dat écht werkt.

Mijn uitgangspunt is dat de burger centraal moet staan in alles wat de overheid doet. Dat betekent ook dat de overheid moet leren van wat er niet goed gaat. Als tweedelijns klachtbehandelaar voor de Rijksoverheid en voor 274 gemeenten, waaronder de uwe, zoekt de Nationale ombudsman altijd naar een persoonlijke, betrokken en oplossingsgerichte aanpak. Samen met 170 medewerkers behandel ik klachten over alle gemeentelijke beleidsterreinen. Daarbij stellen we niet systemen en regels centraal, maar de mensen voor wie die systemen en regels zijn gemaakt.

Goede, professionele klachtbehandeling door gemeenten is daarbij onontbeerlijk. En daarbij ondersteunen we u graag. Dat doen we bijvoorbeeld door met u te sparren en u advies te geven over effectieve klachtbehandeling. In dat kader biedt ook onze Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling van medio maart inspiratie en houvast om de klachtbehandeling binnen uw gemeente en gemeenschappelijke regelingen verder te professionaliseren.

Van de 30.000 klachten en signalen van burgers die de Nationale ombudsman jaarlijks ontvangt, gaan er zo'n 6.000 over gemeenten. Deze klachten en signalen geven inzicht in zowel trends en structurele problemen als in de effectiviteit en kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten. En in de praktische gevolgen van beleid. Die kennis delen we uiteraard met u, onder meer via presentaties en workshops.

We helpen niet alleen mensen die met klachten en signalen bij ons komen, maar halen ook actief signalen op bij burgers, overheidsinstanties en andere partners. In 2017 onderzochten we bijvoorbeeld de toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening, de wijze waarop gemeenten omgaan met bijstandsaanvragers van 27 jaar of ouder en de vergunningverlening bij evenementen. Voor 2018 staan onderzoeken naar onder meer de informatieverstrekking aan burgers bij vergunningaanvragen in hun directe omgeving, knelpunten op het snijvlak van zorgwetten en de uitvoeringspraktijk van de gemeentelijke schuldhulpverlening op onze agenda.

Daarnaast geven we de komende vier jaar prioriteit aan het ondersteunen van de eerstelijns klachtbehandeling door gemeenten. Aandachtsgebieden daarbij zijn onder meer digitalisering, de invulling van de ombudsfunctie binnen het sociaal domein en de toezichthoudende rol van de burgemeester bij klachtbehandeling. Hierbij leggen we ook verbinding met de klachtbehandeling door andere overheidsinstanties en met de data van kennisinstellingen als KING ,het CBS en het SCP.

Wilt u meer weten over ons werk of over wat wij voor u kunnen betekenen? U kunt altijd contact met ons opnemen via gemeente@nationaleombudsman.nl. Het laatste nieuws van de Nationale ombudsman en onze volledige onderzoeksagenda vindt u op nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

