



We interviewden de Rotterdamse ombudsman Anne Mieke Zwaneveld en twee onderzoekers van de ombudsman uit Den Haag. Wat voor problemen komen ze tegen in het sociaal domein? Is er een relatie tussen een adviesraad en de ombudsman? En kun je zomaar naar de ombudsman stappen?

INTERVIEWWREEKS: DE OMBUDSMAN

Hermine Ploeg en Gert Kortenbach

Onderzoekers en klachtbehandelaars van ombudsman Den Haag

'Meer dan alleen klachten afhandelen

Onderste rij vlnr de nieuwe Ombudsman Addie Stehouwer, dan Gert Kortenbach en in het midden Hermine Ploeg



Namens ombudsman Addie Stehouwer van Den Haag interviewden we onderzoekers en klachtbehandelaars Hermine Ploeg en Gert Kortenbach. Op dat moment was de nieuwe ombudsman net aangetreden en werkte zich in. De organisatie ontvangt jaarlijks tussen de 650 en 700 klachten, maar heeft ook een sterke adviesfunctie.

Wat komen jullie zoal tegen?

“Onze hoofdtaak is het behandelen van klachten, maar we hebben ook een sterke adviesfunctie en verwijzen door. Op ons spreekuur doen we soms twee van de drie. Voordat burgers bij ons terecht kunnen, moeten ze sowieso altijd eerst hun klacht voorgelegd hebben aan de gemeente. Die moet namelijk de mogelijkheid gehad hebben te reageren op hun klacht.”

‘We zijn geen advocaat of cliëntenondersteuner: we rapporteren als zaken niet goed geregeld zijn’

Dus adviseren is heel belangrijk?

“Jazeker, we moeten er zelfs voor waken geen frontoffice te worden. Soms zitten mensen zo klem dat wij de laatste strohalm zijn. Als een snelle oplossing geboden is, interveniëren we. Bijvoorbeeld bij aanvragen die heel lang duren of als het contact moeizaam verloopt tussen gemeentelijk diensten/afdelingen en burgers. Dan is het aan ons de kanalen open te krijgen en de verbinding te zoeken. Om een correcte ingang te krijgen en hints te geven: ‘deze persoon zou op die en die manier goed geholpen kunnen zijn’. Het kan ook betekenen dat we doorverwijzen naar een juridisch loket, een organisatie voor informatie op financieel gebied of naar sociale fondsen. Wij proberen mensen weer in hun eigen kracht te zetten door ze de weg te wijzen.”

Heeft u een voorbeeld?

“Een klachtbehandeling en interventie ineens was dat van een verstandelijk beperkte man. Hij kreeg een terugvordering van 40.000 euro van de gemeente. Hij had sociale zaken geen informatie gegeven over zijn woonsituatie. Dat betekende dat hij de komende twintig jaar aan het afbetalen zou zijn. Formeel had de gemeente gelijk. Maar de man had een IQ van 75, snapte de brief helemaal niet en ondernam dus geen actie. Dan laten wij weten: moet dat per se zo? Hebben jullie geen beleid voor licht verstandelijk beperkte mensen? De gemeente moet ook klantgericht zijn. Soms bereiden we het contact met een afdeling zelfs voor, omdat we nu eenmaal bureaucratisch vaardiger zijn.”

‘Bekijk het eens vanuit het perspectief van de inwoner’

U doet ook aan mediation?

“Ja, dat doen we als problemen nog complexer zijn. Bij mediation is vooral een herstel van vertrouwen en maatwerk geboden. Als partijen bij de ombudsman aan tafel komen, is het vaak makkelijker een probleem op te lossen. Dan zeggen wij bijvoorbeeld: ‘bekijk het eens vanuit het perspectief van de inwoner’. Voor de gemeente is dat soms een andere manier van naar de zaken kijken. Ambtenaren redeneren vanuit hun kaders van wetten, regels en beleid. Dat is prima, maar het burgerperspectief sneeuwt dan soms onder. Op deze manier proberen we ook te zorgen dat de burger weer vertrouwen krijgt in het gemeentelijk handelen.”

Neemt het college vaak uw aanbevelingen over?

“Laten we het zo zeggen: we maken niet vaak mee dat er ‘njet’ gezegd wordt. Als B en W aanbevelingen afwijst, doen ze dat met argumenten en dan heb je meteen een gesprek.”

Wat bent u nadrukkelijk niet?

“Wij zijn niet van het ritselen en het regelen, wèl van het naleven. We zijn geen advocaat of cliëntenondersteuner: we rapporteren als zaken niet goed geregeld zijn. Als het college niets doet, dan leggen we het nadrukkelijk bij de raad neer. Het gaat om de behoorlijkheid van het bestuurlijk handelen.”

Kunt u dat uitleggen?

“Bij de ombudsman gaan de klachten niet over ergens recht op hebben, maar zoals gezegd om behoorlijkheid van bestuur. Volgt de gemeente haar eigen procedures, houden ze zich aan hun eigen regels? Zijn ze benaderbaar, communicatief en leveren ze maatwerk?”

Wat is uw top 3 van klachten in het Haagse sociaal domein?

“De Wmo, de jeugdzorg en de problemen met daklozen.”

Heeft u contact met de adviesraad sociaal domein of de gemeentelijke cliëntenraad?

“Een keer per jaar presenteren we ons jaarverslag. Onze jeugdbudsmans heeft contact met de jongerenraad.”

‘Bij de ombudsman gaan de klachten niet over ergens recht op hebben, maar om behoorlijkheid van bestuur’

Als u ‘nee’ verkoopt, worden inwoners dan boos?

“Nee, dat gebeurt niet vaak. Ze zien wel dat we reële besluiten nemen. Een mevrouw zei: ‘jullie hebben geluisterd en het onderzocht’. Mensen willen niet over zich laten lopen maar soms bestaat er een redelijk voorschrift. Dan wordt het antwoord makkelijker geaccepteerd. Dat gezag moet je wel bewaken.”

Interview: door Astrid van Wijk