

## PERSBERICHT JAARVERSLAG 2017

- Zeeuwse overheden doen het niet slecht: aantal klachten groeit niet;
- Verwachte tsunami aan klachten over decentralisatie blijft uit;
- Zeeuwse Ombudsman vraagt aandacht voor het fundamentele klachtrecht wanneer overheden samenwerken met elkaar en met andere (niet-)publieke organisaties;
- Ernst klachten Sabewa Zeeland neemt af;
- Zeeuwse Ombudsman zet komende periode in op persoonlijke communicatie en wil met overheid en burger aan tafel.

### Algemeen

Op dinsdag 15 mei presenteert de Zeeuwse Ombudsman zijn jaarverslag over 2017. Hij constateert dat het aantal klachten ten opzichte van 2016 iets afnam; een positief signaal. Ook constateert hij dat het klachtrecht bij de meeste organisaties goed belegd is. Voor sommige organisaties geldt echter dat zij hieraan nog aandacht moeten besteden.

### Sabewa Zeeland

De Zeeuwse Ombudsman kijkt terug op constructieve gesprekken met Sabewa Zeeland. Deze leidden ertoe dat de kwietscheldingsregels werden aangepast. De Zeeuwse Ombudsman merkt dat de ernst van de klachten daardoor afneemt. Het aantal klachten blijft weliswaar hoog, maar in de meeste gevallen constateert de Zeeuwse Ombudsman dat Sabewa Zeeland de regels juist toepaste. De Zeeuwse Ombudsman spreekt de hoop uit dat het samenwerkingsverband zich nog verder door ontwikkelt en zich (nog) intensiever gaat richten op communicatie. Dat kan nog steeds beter.

### Klachtrecht

Klagen over de overheid is een kostbaar grondrecht van elke burger. Dat moet goed beschermd worden. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat het klachtrecht een steeds prominentere rol krijgt binnen de Zeeuwse overheden. Daar waar overheden samenwerken met elkaar en met (niet-)publieke organisaties kan het beter. De Belasting Samenwerking Walcheren Schouwen-Duiveland heeft bijvoorbeeld het klachtrecht nog niet voldoende op orde. Hij gaat binnenkort met hen in gesprek om dit punt van aandacht te bespreken.

Ook op het gebied van uitbestede zorgtaken is er nog werk aan de winkel. Uitbesteden van taken is een aangelegenheid van de gemeenten. Daarbij moet het formaliseren en praktisch vormgeven van het klachtrecht niet vergeten worden. De Zeeuwse Ombudsman geeft het voorbeeld van mevrouw A., weliswaar fictief maar uit het leven gegrepen. De Zeeuwse Ombudsman roept gemeenten op om te functioneren als één loket en te zorgen dat burgers niet van het kastje naar de muur gestuurd worden.

*Mevrouw A is langdurig ziek en deed voor een bepaalde voorziening tot 2015 een beroep op de Rijksoverheid. Vanaf 2015 dient zij zich te wenden tot de gemeente, laten we zeggen X. De gemeente X besluit om haar taken op het gebied van langdurige zorg uit te besteden aan organisatie Y. Y op zijn beurt besluit om deze specifieke voorziening uit te besteden aan commercieel bedrijf Z. Dan gaat de rolstoel van mevrouw A kapot. Bij de reparatie wordt mevrouw onheus bejegend. Zij dient een klacht in bij de gemeente, die verwijst echter naar Y, maar Y verwijst naar Z, die echter terugverwijst naar X en Y.*

## **Bemiddeling**

Steeds vaker merkt voert de Zeeuwse Ombudsman een bemiddelingsgesprek om het contact tussen burger en overheid weer te herstellen. In de meeste gevallen heeft dit kans van slagen. De Zeeuwse Ombudsman wil deze werkwijze in 2018 voortzetten.

## **Aan tafel in 2018**

In zijn aanbiedingsbrief bij het jaarverslag schrijft hij dat hij met gemeenten en samenwerkingsverbanden aan tafel wil om de signalen die hij ontvangt met hen te bespreken. Burgers zijn gebaat bij een constructieve oplossing en niet (alleen) bij een formeel rapport of een brief met aanbevelingen. Ook wil hij met aangesloten organisaties praten over het leereffect van klachten. De vraag die hij hen voorlegt luidt: wat doen Zeeuwse overheden met signalen van de Zeeuwse Ombudsman?

---

Voor vragen kunt u contact opnemen met

**Zeeuwse Ombudsman Gertjan W. van der Brugge: 06-51384929**