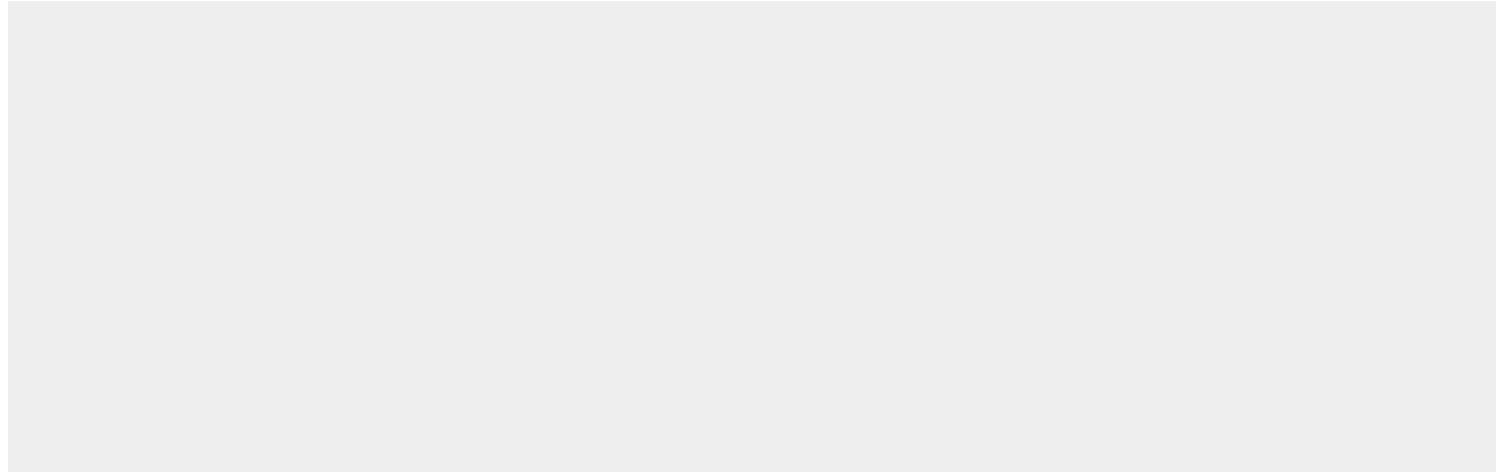


Posted on 2 maart 2017 by Margreet



Sinds 2015 kreeg de Nationale Ombudsman ruim 3.100 klachten over hoe gemeenten de zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk uitvoeren. De uitvoering is bij veel gemeenten niet op orde, schrijft de Ombudsman in zijn onderzoeksrapport.

Categories: [Jeugd](#), [Zorg](#)



De meeste klachten gaan over de ingewikkelde wetten en regels, slechte informatievoorziening en onheuse bejegening waarmee mensen te maken krijgen. Te veel mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd en burgers weten onvoldoende waar, wanneer en hoe zij hulp en ondersteuning kunnen krijgen via hun gemeente, schrijft de Ombudsman.

In het rapport komen veel mensen aan het woord die in de knel raakten toen zij bij hun gemeente aanklopten voor hulp. Het rapport onderstreept de grote zorgen die patiënten- en cliëntenorganisaties hebben over de gemeentelijke uitvoering van de zorg en participatie. Herhaaldelijk is hiervoor aandacht gevraagd bij het kabinet en de Tweede Kamer.

De Ombudsman denkt bovendien dat het veel te moeilijk is gemaakt om een klacht in te dienen., De klachtbehandeling gaat niet uit van mensen en er worden allerlei juridische of ambtelijke drempels opgericht., schrijft de Ombudsman. Gemeenten moeten zich beter openstellen voor signalen van burgers., Ga met mensen aan tafel als er problemen zijn.

Wat gemeenten doen, moet veel meer aansluiten bij wat mensen nodig hebben en bij hoe hun wereld eruit ziet., Populaire begrippen zoals zelfredzaamheid, eigen kracht of participeren, zijn misleidend als burgers heel andere zorgen hebben dan de zorgen waar beleidsmakers van uitgaan., constateert de Ombudsman. Alleen als mensen voorop staan, kunnen maatwerk en goede ondersteuning worden geleverd en kunnen zij meekomen in de maatjurappij.

Downloads:

[1129_RapportOmbudsmanGemeenten.pdf](#) - PDF (2 MB)

[1130_966_signaalrapport_voorjaar_2016_def_toegankelijk.pdf](#) - PDF (1 MB)

