

Een heldere procedure voor iedereen

Klachtbehandeling in de gemeentelijke opvang voor ontheemden uit Oekraïne

Aanleiding

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat Oekraïners hun weg niet weten te vinden in de klachtprocedure.

Doel

Met deze handreiking wil de ombudsman gemeenten ondersteunen om de klachtbehandeling voor deze doelgroep toegankelijk en effectief te maken.

Handreiking voor klachtbehandeling

1. Zorg voor duidelijke informatie

Zorg dat er op locatie informatie over de klachtprocedure beschikbaar is, zonder dat een bewoner daarom moet vragen. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een flyer in het Oekraïens.

2. Bied toegang en wees laagdrempelig

De klagers waar we het over hebben zijn burgers die voor hun woonruimte afhankelijk zijn van de Nederlandse overheid. Daardoor bevinden ze zich in een onzekere en afhankelijke positie. Het is daarom heel belangrijk dat de klachtbehandeling laagdrempelig is, en er geen ingewikkelde formele eisen of voorwaarden worden gesteld.

3. Haal actief signalen op

Omdat bewoners de klachtprocedure niet goed kennen en niet altijd durven te klagen, is het belangrijk om actief signalen op te halen. Bijvoorbeeld in contact met belangenorganisaties, of door het organiseren van inloopspreekuren en bewonersraden.

4. Rond zorgvuldig af

Als dit mogelijk is, kan de klachtbehandeling met een praktische oplossing worden afgerond. In dat geval is het nuttig om na te gaan of de klacht ook écht is opgelost. Wordt de klachtbehandeling formeel afgerond, zorg dan dat in het oordeel duidelijk is hoe de klacht is onderzocht en waarom het oordeel zo luidt.

5. Zorg dat je een totaalbeeld hebt

Veel klachten worden op locatie al op een goede manier praktisch opgelost. Ook in dat geval is het belangrijk om die klachten te registreren, zodat er een totaalbeeld is. Dat is belangrijk om inzicht te hebben in de problematiek en nieuwe klachten te voorkomen.

6. Organiseer contact tussen locatie en gemeente

Zorg voor regelmatig contact tussen de locatiemanager en de klachtbehandelaar bij de gemeente. Zo zijn klachten en signalen op tijd bij de gemeente bekend en kan de klachtbehandelaar vanuit de gemeente meedenken met de locatiemanager.