



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Het college van burgemeester en wethouders

Geacht college,

Hierbij informeer ik u over het onderzoek dat ik start naar zeggenschap van de burger bij beleidsvorming en besluiten in het kader van de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). In deze brief geef ik een nadere toelichting op de aanleiding van het onderzoek, het doel en de aanpak.

### **Aanleiding**

Ik vind het belangrijk dat (lokale) overheden burgers de kans geven invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. Uit klachten die ik met regelmaat ontvang, blijkt dat een gebrek aan inspraak en participatie in de praktijk nog geregeld leidt tot problemen en onvrede bij burgers. Klachten zijn er bijvoorbeeld over de beschikbaarheid en kwaliteit van cliëntondersteuning, die juist van belang is voor mensen die niet of onvoldoende zelfredzaam zijn. Over hulpmiddelen meldt men verschillen van mening over de keuze van het hulpmiddel en een sterk gevoel afhankelijk van de gemeente te zijn.

### **Doel van ons onderzoek**

Met dit onderzoek beogen wij meer inzicht te krijgen in de ervaringen van burgers met zeggenschap en samenspraak in het sociaal domein. Ook gaan we in dit onderzoek in op de vraag bij welke overheidsinstantie burgers terecht kunnen met klachten als de uitvoering van taken in het kader van de Wmo is overgedragen aan private partijen.<sup>1</sup>

### **Opzet van het onderzoek**

In het onderzoek richt ik mij op het inventariseren van klachten en signalen die ik van burgers heb ontvangen. Ook ga ik in gesprek met belangenorganisaties, belanghebbenden/ervaringsdeskundigen en verzoekers om te achterhalen of en zo ja op welke manier burgers betrokken worden bij het oplossen van hun hulpvraag of probleem als zij een beroep op de Wmo.

Daarnaast wil ik graag met een aantal - bij de Nationale ombudsman aangesloten - gemeenten in gesprek. De betreffende gemeenten ontvangen van mij apart een brief hierover. Het is goed om te vermelden dat bij deze selectie niet wordt gekeken naar het aantal klachten over deze gemeenten. Wel houden we rekening met een evenwichtige verdeling van gemeenten van verschillende grootte, verspreid over Nederland. Mijn bevindingen bespreek ik in het najaar in een bijeenkomst, waarvoor de betrokken gemeenten ook worden uitgenodigd.

Pagina 1

#### **Datum**

19 april 2022

#### **Onderwerp**

Start onderzoek

#### **Ons nummer**

202207424

#### **Contactpersoon**

Annelie Jonquière  
T 070 356 36 29 AJE/sei

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

<sup>1</sup> Uitgangspunt van de Nationale ombudsman is dat gemeenten aanspreekbaar blijven voor hun inwoners, ook als zij de uitvoering van hun taken hebben uitbesteed of overgedragen. Zie hiervoor ons rapport van 12 juli 2021 [Gemeente blijft aanspreekbaar bij uitbestede diensten](#)



### Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvragen in het onderzoek luiden:

- *hoe ervaren burgers de mate van invloed op hun eigen leefsituatie als zij een beroep (moeten) doen op de Wmo en wat mogen zij in redelijkheid van de overheid verwachten?*
- *hoe ervaren burgers de mate van invloed op het beleid en de uitvoering en wat mogen zij in redelijkheid van de overheid hiervan verwachten?*
- *hoe houdt de gemeente regie bij het uitvoeren van publieke taken door private partijen in het kader van de Wmo?*

### Deelname en aanmelden

Zoals ik al aangaf betrek ik een aantal gemeenten bij het onderzoek. Als u naar aanleiding van deze brief geïnteresseerd bent en graag deelneemt dan vraag ik u contact op te nemen met de projectleider, Annelie Jonquière, via 070-3563629 of [a.jonquiere@nationaleombudsman.nl](mailto:a.jonquiere@nationaleombudsman.nl)

### Publicatie

Deze brief wordt op 21 april 2022 gepubliceerd op onze website en is dan openbaar.

### Afschrift

Een afschrift van deze brief wordt naar de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG) gestuurd.

### Heeft u nog vragen?

Als u nog vragen heeft over deze brief dan kunt contact opnemen met:

- Annelie Jonquière, projectleider,  
070-356 36 29 [a.jonquiere@nationaleombudsman.nl](mailto:a.jonquiere@nationaleombudsman.nl)
- Jan Prins, senior-onderzoeker en contactpersoon aangesloten gemeenten  
070-3563 534 [j.prins@nationaleombudsman.nl](mailto:j.prins@nationaleombudsman.nl)

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen