



de Nationale
ombudsman

CONGRES

Terug aan tafel

Omgaan met klachten na de decentralisaties

Uitnodiging

Congres Terug aan tafel | 16 april 2015 | De Fabrique | Utrecht

Congres "Terug aan tafel" - "omgaan met klachten na de decentralisaties"

Aanmelden

donderdag 16 april 2015
12.00 – 17.00 uur, borrel na afloop.
De Fabrique
Westkanaaldijk 7, Utrecht

Geachte heer/mevrouw,

Sinds 1 januari is één van de grootste bestuurlijke operaties in de Nederlandse geschiedenis een feit: gemeenten hebben een fors budget met veel nieuwe taken op het gebied van participatie, zorg en jeugdzorg erbij gekregen. Dat betekent veel nieuw werk, omdat steeds vaker burgers zich tot de gemeente wenden als er volgens hen iets mis is met de zorg, of met een uitkering. De meest ingewikkelde klachten kunnen terechtkomen bij de gemeenten en vervolgens bij de Nationale ombudsman en gemeentelijke ombudsmannen. Maar hoe los je klachten zo snel en goed mogelijk op? Hoe kunnen klachten benut worden om de langdurige zorg of de dienstverlening in de gemeente te verbeteren? Hoe houden gemeenten zicht op de klachten over uitvoerende particuliere instellingen? En hoe kunnen gemeenteraadsleden weten of de klachtbehandeling in hun gemeente op orde is?

Om over die vragen mee te praten en mee te denken nodigt de **Nationale ombudsman** u uit voor de conferentie "Terug aan tafel – omgaan met klachten na de decentralisaties" op 16 april in De Fabrique te Utrecht. Bij deze conferentie kunt u tevens kennismaken met de **nieuwe Nationale ombudsman Reinier van Zutphen**. Voor de conferentie zijn alle gemeenteraadsleden, bestuurders en klachtbehandelaars van Nederlandse gemeenten en gemeentelijke ombudsvoorzieningen uitgenodigd.

Programma

Vanaf 12.00 uur bent u van harte welkom. Om 12.30 uur starten we met een werklunch, waarna **Staatssecretaris Martin van Rijn** de conferentie om 13.30 uur zal openen. Van Rijn staat sinds 2012 aan het roer van de decentralisatie van de langdurige zorg en de jeugdzorg. Daarna spreken de **gemeentelijke ombudsmannen Anne Mieke Zwaneveld (Rotterdam) en Arre Zuurmond (Amsterdam)**. Met hen praten we verder over de klachtbehandeling en de verschillen tussen de twee grootste steden.

Na de opening gaat u zelf met andere congresdeelnemers in gesprek over klachtbehandeling in verschillende gemeenten in het land. Met behulp van voorbeelden en *best practices* bespreekt u hoe klachten benut kunnen worden om de nieuwe taken van de gemeente nog beter op orde te krijgen.

De dag wordt afgesloten door de **nieuwe Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen**.

Aanmelden

U kunt zich [hier](#) aanmelden op de registratiepagina van het congres. Heeft u vragen? Neem dan contact op met Karin Boers van congresbureau SPITZ via karin@spitz.nu.

Indien u zich reeds heeft aangemeld voor het congres, kunt u deze uitnodiging als niet verzonden beschouwen.

Congres Terug aan tafel | 16 april 2015 | De Fabrique | Utrecht



@nat_ombudsman



/nationaleombudsman



/nationaleombudsman