



# ועדות ערר על שירותים חברתיים במשרד הרווחה והביטחון החברתי

ג'וני גל, יעל עובדיה ושביט בן-פורת

נייר מדיניות מס' 09.2026

---

ירושלים, סיון תשפ"ו, יוני 2026

## מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל

מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל נוסד ב-1982 ביוזמתם של הרברט מ' סינגר, הנרי טאוב וארגון הג'וינט האמריקאי. המרכז ממומן באמצעות קרן צמיתה שהוקמה על ידי קרן הנרי ומרלין טאוב, קרן הרברט ונל סינגר, ג'יין וג'ון קולמן, קרן משפחת קולקר-סקסון-הלוק, קרן משפחת מילטון א' ורוזלין ז' וולף וארגון הג'וינט האמריקאי. המרכז מקבל גם תמיכה שנתית נדיבה מתורמים פרטיים, מקרנות ומפדרציות יהודיות.

מרכז טאוב הוא מכון מחקר על-מפלגתי ובלתי תלוי העורך מחקרים איכותיים בנושאי חברה וכלכלה בישראל. המרכז מציג בפני מקבלי ההחלטות המובילים ובפני כלל הציבור בישראל תמונה רחבה המשלבת בין הממדים החברתיים והכלכליים בהתוויית מדיניות ציבורית. הצוות המקצועי של המרכז ועמיתי המדיניות הבין-תחומיים, הכוללים חוקרים וחוקרות בולטים בתחומם באקדמיה ומומחים ומומחיות מובילים בתחומי המדיניות, עורכים מחקרים מבוססי נתונים בנושאים חברתיים-כלכליים מרכזיים שעל סדר היום במדינה. המרכז מציג ניתוחים אסטרטגיים לטווח ארוך וחלופות מדיניות בפני הציבור ובפני מקבלי ההחלטות על ידי כתבות בתקשורת, תוכנית פרסומים פעילה, כנסים ופעילויות אחרות בישראל ובחו"ל.

הפרסומים של מרכז טאוב הם על דעתם ועל אחריותם של מחבריהם בלבד. אין בהם כדי לחייב את המרכז, את חבר הנאמנים שלו, את עובדיו האחרים ואת התומכים בפעולותיו.

אנא צטטו מחקר זה כך:

ג'וני גל, יעל עובדיה ושביט בן-פורת (2026). **ועדות ערר על שירותים חברתיים במשרד הרווחה והביטחון החברתי**. מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19564789>

כתובת המרכז: רחוב האר"י 15, ירושלים

טלפון: 02-567-1818

דואר אלקטרוני: [info@taubcenter.org.il](mailto:info@taubcenter.org.il)

אתר אינטרנט: [www.taubcenter.org.il](http://www.taubcenter.org.il)

# ועדות ערר על שירותים חברתיים במשרד הרווחה והביטחון החברתי

ג'וני גל, יעל עובדיה ושביט בן-פורת

## מבוא

מערך הערר על שירותי רווחה מקומיים בישראל ציין לאחרונה 60 שנה להיווסדו. מערך זה נועד להבטיח מימוש מיטבי של זכויותיהם החברתיות של מקבלי שירותים חברתיים. תפקידו לאפשר למקבל שירותים שסבור כי יש פגם בהחלטה שהתקבלה בעניינו במחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית שבה הוא מטופל – למשל סירוב למתן טיפול סוציאלי (ליווי משפחתי, מועדונית, מרכז יום וכדומה) או למתן סיוע חומרי – לערער על ההחלטה ולבקש לבחון אותה מחדש.

פעילותו של מערך הערר על שירותי רווחה נשענת על שלושה חוקים בסיסיים: חוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958, חוק בתי דין מינהליים, התשנ"ב-1992 ותקנות שירותי הסעד (סדרי הנוהל בוועדת ערר) התשכ"ו-1965. המערך, אשר נמצא באחריות מחלקת ערר וסיוע ליחידים ולמשפחות במשרד הרווחה והביטחון החברתי, מורכב מארבע ועדות מחוזיות – ועדה לכל מחוז במשרד – אשר פעילותן מוסדרת בהוראת תע"ס (תקנון העבודה הסוציאלית). כל אחת מהוועדות מתכנסת מספר פעמים בחודש. בסמכותה של ועדה מחוזית לאשר עררים, לדחות אותם, לשנות את ההחלטה שעוררים עליה (כלומר להורות על שינויים בהחלטת הרשות במקום לקבל את הערר באופן מוחלט), להורות על בדיקה חוזרת של הסוגיה על ידי הרשות או לקבל החלטת ביניים.<sup>1</sup> ישנה גם אפשרות

---

\* פרופ' ג'וני גל, חוקר ראשי וראש תוכנית מדיניות הרווחה במרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל וחבר סגל בבית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית באוניברסיטה העברית בירושלים; יעל עובדיה, עוזרת מחקר במרכז טאוב; שביט בן-פורת, חוקרת במרכז טאוב.

<sup>1</sup> החלטת ביניים מתקבלת במקרים שבהם ההכרעה בתיק הערר אינה סופית. בפועל, לרוב יש חפיפה בין החלטת ביניים ובדיקה חוזרת עקב שימוש במונחי חוק שירותי הסעד ובמונחי חוק בתי דין מינהליים.

שהערר יימחק או יבוטל מחוסר סמכות של הוועדה לדון בסוגיה. בכל ועדה שלושה חברים: משפטן הכשיר להתמנות לשופט בית משפט שלום, שממונה בהתייעצות עם שר המשפטים, והוא גם יו"ר הוועדה; נציג ציבור שאינו עובד מדינה ואינו עובד רשות מקומית; ועובד סוציאלי שאינו עובד מדינה או רשות מקומית, שעבד בעבר כעובד סוציאלי בשירות המדינה או ברשות מקומית שבע שנים לפחות. ההחלטות של ועדות הערר מחייבות את שני הצדדים, ולשניהם שמורה הזכות לערער על ההחלטה בתוך 45 יום לבית משפט מחוזי בשבתו כבית משפט לעניינים מינהליים.

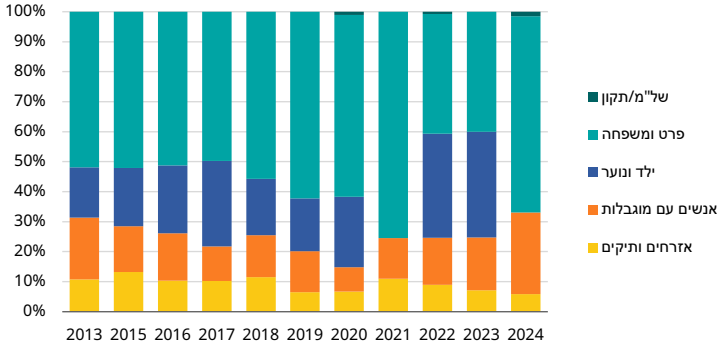
## השינויים שחלו לאורך השנים

מערך הערר הוקם ב-1965 מתוך ביקורת על תפקודו הלקוי של מנגנון הערר שהיה קיים בשנות החמישים של המאה הקודמת, אשר הסתכם בערכאה אחת פשוטה – החלטת שר הסעד. בשנים שחלפו מאז לא נערכה כמעט בחינה מקיפה של פעילות המערך, למעט שתיים: באמצע שנות השבעים פורסם מחקרם של אברהם דורון ודן שניט (1974), שממנו עלה בין היתר כי סמכויות מערך הערר אינן ברורות דיין ואינן מוגדרות בבירור בחוק; ולפני 23 שנה נדרש לנושא מבקר המדינה (2003). בדיקתו כללה ניתוח תיקי ערר והתייחסה בעיקר למורכבויות בפעילות הוועדות ובאיכות איסוף הנתונים על הטיפול בעררים. שינוי משמעותי במערך ועדות הערר נעשה רק בשנת 2012, עם כניסתם של תיקוני חקיקה שהפכו את הרכב חברי הוועדות לעצמאי ומקצועי יותר, ונוספה לראשונה אפשרות עבור שני הצדדים להגיש ערעור על החלטת ועדת ערר. בעשור האחרון חלו שינויים נוספים, כמו עיבוי ההנחיות לקיום דיוני ועדות הערר בהוראת התע"ס הרלוונטית, פירוט הסמכויות של הוועדות ויצירת טופסי ערר דיגיטליים. בשנים האחרונות נקבע כי על המחלקות לשירותים חברתיים להציב כרזות במחלקה ולפרסם באופן אקטיבי עלוני מידע על אודות הליך ועדות הערר. ב-2018 נוספה גם אפשרות לפנות לוועדת ערר דרך קישור מקוון באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי, לצד האפשרות הוותיקה לשלוח בדואר טופס מודפס וכתוב בכתב יד.

## מערך הערר כיום

תרשים 1 מציג את סוגי הנזקקות והבעיות החברתיות שאפיינו את העררים שהוגשו בין השנים 2013 ו-2024. התרשים מראה כי מרבית העררים מתרכזים בתחום "פרט ומשפחה". עם זאת, בשנים 2022–2023 קטן חלקו היחסי של תחום זה והפער בינו לבין תחום "ילד ונוער", התחום הנפוץ השני, הצטמצם. "אנשים עם מוגבלות" הוא התחום השלישי הנפוץ ביותר ואחריו "אזרחים ותיקים".

### תרשים 1. התפלגות העררים שהוגשו, לפי תחום

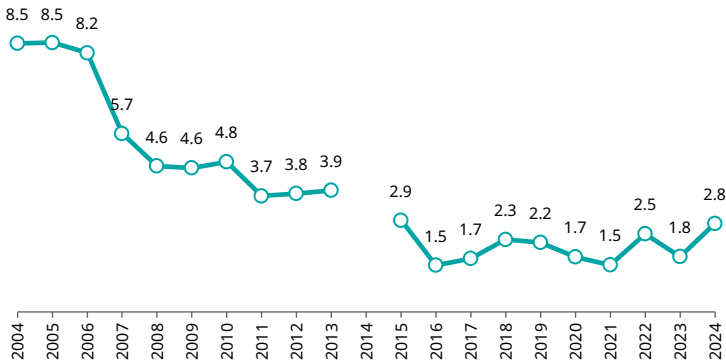


הערה: בשנים 2021 ו-2024 "ילד ונוער" כלול בקטגוריית "פרט ומשפחה". אין נתונים עבור שנת 2014. של"מ = שיקום, ליווי ומניעה.

מקור: ג'וני גל, יעל עובדיה ושביט בן-פורת, מרכז טאוב | נתונים: משרד הרווחה והביטחון החברתי, דוחות חופש המידע, שנים שונות

במהלך כל שנות פעילותו של מערך הערר נותר מספר העררים קטן עד זניח. בשני העשורים האחרונים הוגשו בין 155 לכ-1,000 עררים בשנה, כאשר במחלקות לשירותים חברתיים בישראל היו רשומים בתקופה זו בין 1.1 מיליון ל-1.3 מיליון בני אדם. כפי שניתן לראות בתרשים 2, עד שנת 2016 היה היחס בין מספר העררים שהוגשו מדי שנה למספר מקבלי השירותים במגמת ירידה, ומאז נרשמו תנודות קלות. בשנת 2024 הוגשו כשלושה עררים על כל 10,000 מקבלי שירות במחלקות לשירותים חברתיים.

**תרשים 2. היחס בין מספר העררים שהוגשו לוועדות הערר למספר מקבלי השירות במחלקות לשירותים חברתיים, לכל 10,000 מקבלי שירות**



הערה: בשנים 2007-2004 המספרים הם בגדר הערכות. אין נתונים עבור שנת 2014.  
 מקור: ג'וני גל, יעל עובדיה ושיבט בן-פורת, מרכז טאוב | נתונים: משרד הרווחה והביטחון החברתי, דוחות חופש המידע, שנים שונות

בשל הביקוש הנמוך לשירות הערר צומצם במרוצת השנים מספר ועדות הערר. בשנת 2001 היו 16 ועדות ערר ברחבי הארץ, בשנת 2013 היו 13 ועדות, וכיום ישנן ארבע ועדות ערר מחוזיות בלבד.

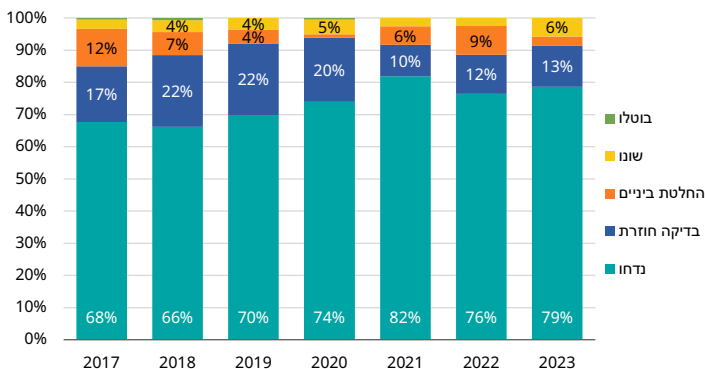
כפי שמראה תרשים 3, רוב העררים המוגשים לעיון ועדות הערר נדחים. ב-2023 עמד שיעור הדחיות על 79% - 214 דחיות מתוך 280 העררים שנדונו בוועדות. שיעורי הדחיות נעים בין 66% (בשנת 2018) ל-82% (בשנת 2021). פחות מחמישית מהעררים נשלחים לבדיקה חוזרת של המחלקה, אבל אין מידע לגבי מעקב של מערך הערר אחר תיקים אלו ולא ידוע מה הוחלט בעניינם. שיעור העררים שבהם הוועדה הופכת על פיה את החלטת מחלקת הרווחה נמוך ביחס לשאר ההחלטות - בין 3% (בשנת 2021) ל-6% (בשנת 2023).

לאחרונה החל במערך הערר תהליך של טיוב מערכת הנתונים. בדוח חופש המידע האחרון לשנת 2024 (משרד הרווחה והביטחון החברתי, 2025) התפלגות ההחלטות בעניין העררים מפורטת הרבה יותר לעומת דוחות קודמים ונכללות בו מגוון קטגוריות חדשות.<sup>2</sup> לדוגמה, בדוח צוין כי מתוך 207 עררים שנדחו (60% מכלל העררים) -

2 מאחר שההגדרות שונות לא הייתה אפשרות להשוות את נתוני שנת 2024 לנתוני השנים הקודמות.

22 עררים בוטלו על ידי העוררים לפני מועד כינוס הוועדה כיוון שקיבלו את מבוקשם וכבר לא היה צורך בוועדה. עוד צוין כי 92 עררים נמחקו מחוסר סמכות (27% מכלל העררים). היות והגדרות אלו לא הופיעו בדוחות קודמים, לא ברור אם לרוב אלו שיעורי העררים שמבוטלים ונמחקים. לאורך זמן, דיווחים ברמת פירוט כזאת יאפשרו לזהות מגמות בתחום העררים ולשפר את התהליך לטובת כל הצדדים.

### תרשים 3. החלטות שהתקבלו בעניין העררים שהוגשו בשנים 2017-2023



מקור: ג'וני גל, יעל עובדיה ושיבט בן-פורת, מרכז טאוב | נתונים: משרד הרווחה והביטחון החברתי, דוחות חופש המידע, שנים שונות

בחינת ההיסטוריה של מערך הערר מציירת תמונה דומה מבחינת שיעור הדחיות לאורך השנים. לוח 1 מציג את התפלגות ההחלטות שהתקבלו בעניין עררים שהוגשו בשלוש נקודות זמן: בשנות השבעים, בתחילת שנות האלפיים ובשנת 2023. מעניין לראות כי שיעורי הדחיות הגבוהים שאפיינו את המערכת בעבר מוסיפים לאפיין אותה גם לאחר השינויים המהותיים שהוכנסו בה בשנת 2012.

### לוח 1. התפלגות ההחלטות שהתקבלו בעניין עררים שהוגשו בשלוש נקודות זמן

שנת השבעים (עפ"י מחקרם של דורון ושיבט, 1974)	תחילת שנות האלפיים (עפ"י מבקר המדינה, 2003)	2023 (עפ"י משרד הרווחה והביטחון החברתי, 2024)
מספר העררים	415	210
הערר נדחה	57%	79%
הערר התקבל/התקבל חלקית (ההחלטה שנתה לטובת העורר)	16%	6%
אחר	27%	16%

הערה: "אחר" מתייחס למקרים שבהם הערר נשלח לבדיקה חוזרת של המחלקה או התקבלה החלטת ביניים וכן למקרים שבהם לא התקבלה החלטה ברורה כלשהי מסיבות שונות.

מקור: ג'וני גל, יעל עובדיה ושיבט בן-פורת, מרכז טאוב | נתונים: דורון ושיבט, 1974; מבקר המדינה, 2003; משרד הרווחה והביטחון החברתי, 2024

## סיבות אפשריות למספר העררים הנמוך

מערך הערר על שירותי רווחה נועד לשרת את כל מקבלי השירות במחלקות לשירותים חברתיים, בין שקיבלו שירות קצר טווח או ארוך טווח. הליך הערעור אמור להיות פשוט, נגיש וזמין ככל האפשר. אלא שכיום – כמו בעבר – המערך מתאפיין בהיקף פניות קטן במיוחד ובשיעור דחיות גבוה. לאור זאת מתעוררת השאלה, האם מערך הערר בצורתו הנוכחית אכן מבטיח את זכותם של מקבלי השירות לערער על החלטה שהתקבלה בעניינם ולקבל הזדמנות לשטוח את טענותיהם בפני ערכאה גבוהה יותר?

ישנן מגוון סיבות אפשריות למספר הקטן של פניות המוגשות לוועדות הערר. ראשית, סביר להניח שהגשת ערר היא בבחינת "מוצא אחרון" שנקט לאחר שמוצו שלל ניסיונות אחרים למצוא פתרון לבעיה: נערך משא ומתן על התלונה בין מקבל השירות לאנשי המחלקה לשירותים חברתיים ונעשו ניסיונות לפתור את הבעיה שהוא מתלונן עליה – אם ברמת העובדת הסוציאלית המטפלת ואם באמצעות פנייה לדרג גבוה יותר בתוך המחלקה. ניתן לשער שכאשר מתקיים קשר תקין בין מקבל השירות לאנשי המקצוע במחלקה, תלונות רבות שהיו עשויות להתפתח לכדי עררים נפתרות בשלבים מוקדמים יותר. עם זאת, בהיעדר מחקר מקיף לא ניתן לאמוד את היקפם של המקרים האלה.

ואולם לצד זאת ישנה אפשרות שמספר העררים הקטן קשור בחסמים המקשים על מקבל השירות למצות את זכות הפנייה למערך הערר. חקרים שעסקו במיצוי זכויות חברתיות זיהו כמה סוגי חסמים שיכולים לעמוד בפני מי שמעוניינים למצות את זכותם להגיש ערר. בהתבסס על מחקרים אלו הצביעו בניש ודוד (2018) על שלוש קבוצות עיקריות של חסמים: חסמי מודעות וידע, חסמי הסבך הבירוקרטי, וחסמים תפיסתיים, פסיכולוגיים ותרבותיים.

**חסמי מודעות וידע** בולטים מאוד במחקרים העוסקים במערכות ערר בשירותים חברתיים. במחקרים אלו נמצא כי רבים ממקבלי השירות כלל אינם מודעים לאפשרות להגיש ערר (Gulland, 2009; Lens & Vorsanger, 2005), ויתרה מזו, הם אף אינם מודעים לכך שזכותם הופרה או שייתכן שמגיע להם שירות נוסף או אחר (Handler, 1969). מגיש ערר פוטנציאליים עשויים לחוות חוסר התמצאות בשלבי ההליך (Adler & Gulland, 2003) וחוסר הבנה של מגבלות הסמכות של המערכת (בניש ודוד, 2018). אף שהמחלקות לשירותים חברתיים אמורות ליידע את מקבלי השירות באשר לזכותם לערער ולהציב במחלקה שלטים בולטים בעניין זה, מידע חלקי שנאסף במסגרת מחקר זה מראה כי לפחות בחלק מן המחלקות אין הדבר כך.

**חסמי הסבך הבירוקרטי** מתייחסים למבנה המערכת המינהלית, שמציב מכשולים פיזיים ונפשיים בפני מקבלי השירותים (Handler, 1969). אתגר פיזי משמעותי הוא צמצום מספר ועדות הערר לאורך השנים, כפי שהוזכר לעיל, וכתוצאה מכך צמצום מקומות הכינוס של

ועדות אלו. לפי הכללים, בדיון בוועדה אמורים להשתתף הן העורר והן נציג המחלקה לשירותים חברתיים שעל החלטתו ביקש הפונה לערער. מצב זה עלול להקשות על מקבל השירות ועל נציג המחלקה להגיע פיזית לישיבה ולגרום לכך שעמדתם לא תישמע (Adler & Gulland, 2003).

קושי מערכתי נוסף נובע מכפל שירותים. לצד האפשרות להגשת ערר, מקבל שירות יכול להגיש תלונה למחלקת פניות הציבור במשרד הרווחה. אפשרות זו עשויה להיות קלה ונוחה יותר עבור מקבל השירות, כי היא אינה כרוכה בהכרח בעימות בינו ובין המחלקה שעליה הוא מתלונן, וניתן להגיש אותה גם באופן טלפוני, לעומת ערר שיש להגיש באופן מקוון או בכתב. עם זאת, מאחר שתלונה שהוגשה למחלקת פניות הציבור מטופלת לעיתים במסלול נפרד ממסלול הערר, מקבל שירות שבחר לפנות בשני הערוצים יידרש להתמודד עם בירוקרטיה כפולה, והדבר עלול לרפות את ידיו ולגרום לו לוותר מראש.

**חסמים תפיסתיים, פסיכולוגיים ותרבותיים** מאפיינים את שני הצדדים המעורבים בשירות – מקבלי השירות ואנשי המחלקה לשירותים חברתיים – כל אחד מנקודת מבטו (בניש ודוד, 2018). מקבלי שירותים עשויים להטיל ספק בנכונותה של מערכת הרווחה בכלל ומערך הערר בפרט לסייע להם (Gulland, 2009), וגם ביכולתם להצליח לחולל שינוי במצבם (בניש ודוד, 2018; Lens, 2009). כמו כן הם עשויים לחשוש מהתנהלות לא מקצועית או מעוינות גלויה מצד גורמים במערך הערר (Lens, 2009), ואפילו מהתנכלות והתנהגות נקמנית מצד אנשי המחלקה לשירותים חברתיים עקב הגשת הערר, למשל הטלת סנקציות בהמשך הקשר הטיפולי (Handler, 1969; Lens & Vorsanger, 2005). חסמים פסיכולוגיים מתייחסים לתחושות הבושה שמאפיינות מקבלי שירותים – מעצם המעמד, מכך שהם נזקקים לעזרה או מהשוואה למצבם של מקבלי שירות במצבים קשים יותר (Grootegoed et al., 2013). חסמים תרבותיים יכולים לנבוע מהבדלים ברקע האישי, כמו פערי שפה בין אנשי השירות לבין מקבלי השירותים, או מפערים על רקע חברתי, כמו הבדלים בתפיסות עולם ובנורמות חברתיות (בניש ודוד, 2018; קרומר-נבו וברק, 2006). חסמים אלו מתבטאים למשל בהיעדר טפסים להגשת ערר בשפות שאינן עברית, או באיבה שמתפתחת לעיתים בקרב מקבלי שירות כלפי המערכת.

מצד נותני השירות, חסמים אלו מתבטאים לעיתים בתפיסות סטריאוטיפיות ובתיוג שלילי של מקבלי השירותים ובנטייה – מודעת או בלתי מודעת – לנהוג בהם בשיפוטיות. חשוב לציין שתפיסות אלו אינן בהכרח פרי של הטיזת אישיות של עובדי המחלקות לשירותים חברתיים אלא במקרים רבים הן תוצאה של סיקור תקשורתי שמייחס להם תדמית שלילית, שאותה מחזקות לעיתים הרשויות עצמן (בניש ודוד, 2018).

## סיכום

האפשרות ליהנות מגישה נוחה ועצמאית למערכת שתבחן באופן מקצועי וחסר פניות את החלטות מערכת הרווחה בעניינו של אדם הנזקק לסיוע היא יסוד חיוני במימוש הזכות הבסיסית לשירותי רווחה. סקירה זו, הראשונה שבחנה את מערך הערר זה כמעט רבע מאה, מציגה את מאפייני המערך ומנתחת את פעילותו ב-60 שנות קיומו בהתבסס על שלושת המקורות היחידים שדנו בנושא לאורך השנים. היא מצביעה על השינויים שנעשו במערך הערר במרוצת השנים – בעיקר משנת 2012 – אשר נועדו להפוך אותו למקצועי, עצמאי ונגיש יותר. ואולם הנתונים המוצגים בסקירה מלמדים שמספר הפונים למערך הערר של מערכת הרווחה נותר קטן ביותר ואף הולך ופוחת עם השנים, וששיעור העררים המתקבלים על ידי ועדות הערר נמוך במיוחד. הממצאים מעלים את הצורך בבחינה עדכנית ומקיפה של פעילות מערך הערר על שירותי רווחה על מנת להבין מדוע מספר הפניות שמוגשות למערך קטן כל כך ומהם החסמים אשר עלולים למנוע ממקבלי שירותים למצות את זכויותיהם החברתיות, ובכלל זה את הזכות לערער על החלטה שהתקבלה בעניינם. כמו כן נדרשת בחינה של השיעור הגבוה של העררים שנדחים ושל השיקולים המובילים לכך. ראוי אפוא שמשדד הרווחה והביטחון החברתי יבחן את הנושא לעומק ויפעל להסרת החסמים הקיימים בהליך הערר, השוללים למעשה ממקבלי שירותים את הזכות לרווחה טובה.

## מקורות

בניש, א', ודוד, ל' (2018). זכות הגישה למינהל במדינת הרווחה: על (אי-) מיצוי זכויות חברתיות וחובת הנגשה של החקיקה החברתית. **משפט וממשל**, יט(1), 395–427.

דורון, א', ושניט ד', (1974). **ועדות ערר בשירותי הסעד בישראל**. האוניברסיטה העברית בירושלים, המכון למחקרי חקיקה ולמשפט השוואתי ע"ש הרי ומיכאל סאקר.

מבקר המדינה (2003). **טיפול בעררים המוגשים על פי חוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958**. בתוך **דוח שנתי 53 לשנת 2002 ולחשבונות שנת הכספים 2001** (עמ' 633–648). משרד מבקר המדינה.

משרד הרווחה והביטחון החברתי, **דוחות חופש המידע**, שנים שונות.

משרד הרווחה והביטחון החברתי (2024). **דוח חופש מידע 2023**.

משרד הרווחה והביטחון החברתי (2025). **דו"ח חופש המידע 2024**.

קרומר-נבו, מ', וברק, ע' (2006). **מחקר פעולה משתף: מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי הרווחה**. **ביטחון סוציאלי**, 72, 11–38.

Adler, M., & Gulland, J. (2003). *Tribunal users' experiences, perceptions and expectations: A literature review*. Council on Tribunals.

Grootegoed, E., Bröer, C., & Duyvendak, J. W. (2013). Too ashamed to complain: Cuts to publicly financed care and clients' waiving of their right to appeal. *Social Policy and Society*, 12(3), 475–486.

Gulland, J. (2009). Independence in complaints procedures: lessons from community care. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 31(1), 59–72.

Handler, J. F. (1969). Justice for the welfare recipient: Fair hearings in AFDC – The Wisconsin experience. *Social Service Review*, 43(1), 12–34.

Lens, V. (2009). Seeking justice: Citizens' use of fair hearings to correct errors in public welfare bureaucracies. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 19(4), 817–837.

Lens, V. & Vorsanger, S. E. (2005). Complaining after claiming: Fair hearings after welfare reform. *Social Service Review*, 79(3), 430–453.