



# Een gemiste klacht is een gemiste kans

*Door het relatief kleine aantal klachten dat binnenkomt bij de (Jeugd)ombudsman van Leidschendam-Voorburg, blijven waardevolle signalen mogelijk onderbelicht.*

Foto: MG Fotografie / Michel Griep

# Een gemiste klacht is een gemiste kans



In de afgelopen jaren zijn bij de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman relatief weinig klachten binnengekomen van inwoners van Leidschendam-Voorburg. In 2022 is het aantal klachten licht gestegen, maar dat is waarschijnlijk het gevolg van het wegvallen van de corona-beperkingen. Dat lijkt goed nieuws, maar is dat ook zo? Misschien weten de inwoners van Leidschendam-Voorburg niet waar zij met hun klacht terecht kunnen als zij er met de gemeente niet uitkomen. Een klacht is altijd een kans: voor de burger om invloed uit te oefenen en rechtsbescherming te vinden en voor de gemeente om te signaleren waar het aan schort in de dienstverlening en deze waar nodig te verbeteren. Een gemiste klacht is dus ook een gemiste kans.

De gemeenteraadsverkiezingen in maart 2021 en de daaropvolgende installatie van een nieuwe raad en een nieuw college van B&W bood ons de kans om kennis te maken met de nieuwe raadsleden en leden van het college Leidschendam-Voorburg. Het heeft geleid tot meer overleg en contact over en weer. Voor met name het werkterrein van de Jeugdombudsman geldt dat ook hier de contacten zijn geïntensiveerd. Ook de leden van de gemeenteraad en van het college zien het belang van goede en laagdrempelige klachtbehandeling. Daar moet nog wel het een en ander voor gebeuren.

## Signalen uit gemeente mogelijk onderbelicht

Een analyse van de klachten die we ontvingen in 2022 over de gemeente Leidschendam-Voorburg laat nog geen eenduidig beeld zien. Door het relatief kleine aantal, heeft een diepgaandere analyse van de klachten nu nog beperkte waarde en hebben we weinig inzicht in de achterliggende problematiek. Er zijn klachten over zowel het fysieke domein als over het sociale domein en de meeste klachten die binnenkwamen bij de Jeugdombudsman hadden te maken met onderwijs. Het aantal klachten dat bij ons binnenkomt vertoont wél een stijgende lijn ten opzichte van vorig jaar.

## Activiteiten 2022

De Gemeentelijke ombudsman is er voor alle inwoners van Leidschendam-Voorburg die er niet uitkomen met de gemeente of hun weg binnen de gemeentelijke organisatie niet kunnen vinden. De ombudsman is vorig jaar twee onderzoeken gestart in Leidschendam-Voorburg. Eén onderzoek heeft inmiddels geleid tot een rapportbrief. Het andere onderzoek wordt binnenkort als rapport gepubliceerd. Bij 25% van de klachten heeft de Gemeentelijke ombudsman vorig jaar een interventie gepleegd. In meer dan 60% van de klachten, konden burgers worden geholpen met informatie en advies.

De Jeugdombudsman helpt jongeren en ouders verder die de weg niet weten te vinden naar de gemeente of jeugdzorginstanties of het vertrouwen daarin hebben opgegeven. Alle in 2022 door de Jeugdombudsman afgehandelde klachten zijn afgerond met een interventie. Daarnaast heeft de Jeugdombudsman vorig jaar de door haar geformuleerde [Uitgangspunten bij professionele behandeling van jeugdklachten](#) besproken met de jeugdconsulenten van de gemeente Leidschendam-Voorburg. De gemeente heeft uitgesproken de eigen klachtenregeling voor jeugd - die al in ontwikkeling was - hiermee verder te willen professionaliseren.

## Klachtenregeling te ingewikkeld en te lang

Beide ombudsmannen ontvangen nog steeds signalen dat de klachtenregeling binnen de gemeente Leidschendam-Voorburg te ingewikkeld en te lang is. Hoewel het goed is om informele klachtafhandeling centraal te stellen, betekent dit voor burgers dat zij veel verplichte stappen moeten doorlopen als zij een *formele* beslissing op hun klacht willen krijgen. Wij adviseren daarom te borgen dat burgers eenvoudig en laagdrempelig kunnen klagen.

## Nieuwe start met spreekuur in Servicecentrum Leidschendam

Evenals voor de gemeente is het ook voor ons als ombudsmannen belangrijk burgers te bereiken die niet uit zichzelf de stap naar ons weten te maken. De bekendheid van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman is in Leidschendam-Voorburg licht gestegen, maar wat ons betreft nog niet voldoende. De inwoners van Leidschendam-Voorburg kunnen, bij vragen over de dienstverlening of klachtafhandeling door de gemeente, een luisterend oor vinden bij de ombudsmannen en als het even kan een oplossing. Daar komen we graag voor naar Leidschendam-Voorburg. In Den Haag zijn wij begin 2022 gestart met inloopsprekuren in enkele bibliotheken in de stad. Dit is een succes, mede omdat we mensen bereiken die eerder niet met ons in contact kwamen. De bibliotheken blijken locaties te zijn waar mensen toch al naar toe komen voor andere zaken, waardoor de drempel om bij ons binnen te lopen veel lager is.

*In Leidschendam-Voorburg hielden we voorheen spreekuur op een locatie waar mensen niet zomaar binnenliepen. In 2023 maken we een nieuwe start. Dat doen we in eerste instantie met een spreekuur in het Servicecentrum Leidschendam. Er komen veel mensen naar het Servicecentrum voor de dienstverlening van de gemeente. Wij nodigen ze uit ook bij ons even langs te lopen met hun vragen over de dienstverlening. Uiteindelijk willen we in Leidschendam-Voorburg ook graag een periodiek inloopsprekuren organiseren in de Bibliotheek aan de Vliet.*

## Nog een wereld te winnen

We denken dat er in Leidschendam-Voorburg nog een wereld te winnen is. Dat geldt op het terrein van de klachtbehandeling, maar ook op het terrein van kinderrechten en de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie. We merken dat Leidschendam-Voorburg een lerende organisatie is. Dat biedt ruimte om verbeteringen snel door te voeren. We stellen het op prijs dat hier regelmatig contact over is. Zo kunnen we de drempels om te klagen verlagen en klachten en signalen ook daadwerkelijk gebruiken om de dienstverlening aan de inwoners van Leidschendam-Voorburg te vergroten. Daar ligt voor ons als ombudsmannen als ook voor de gemeente Leidschendam-Voorburg een belangrijke gezamenlijke taak.

Met vriendelijke groet,



Addie Stehouwer



**Gemeentelijke  
Ombudsman**  
Leidschendam-Voorburg



Yvette Nass



**Jeugd  
Ombudsman**  
Leidschendam-Voorburg

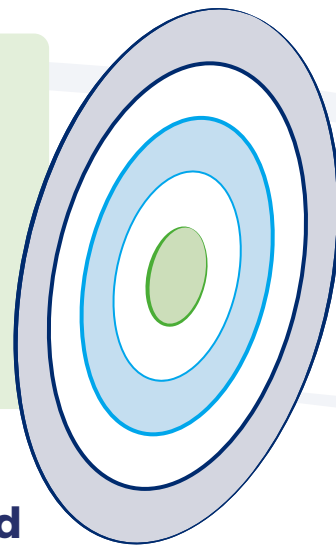
# Een gemiste klacht is een gemiste kans

## Ombudsman

*“Een klacht is altijd een kans: voor de burger om invloed uit te oefenen en rechtsbescherming te vinden en voor de gemeente om te signaleren waar het aan schort in de dienstverlening en deze waar nodig te verbeteren. Een gemiste klacht is dus ook een gemiste kans.”*

## Jeugdombudsman

*“Hoewel het goed is om informele klachtafhandeling centraal te stellen, betekent dit voor burgers dat zij veel verplichte stappen moeten doorlopen als zij een formele beslissing op hun klacht willen krijgen.”*



## Bereikbaarheid (Jeugd) ombudsman

- Wij vinden het als (Jeugd)ombudsman belangrijk die burgers te bereiken die niet uit zichzelf de stap naar ons weten te maken.
- We ontvangen een relatief klein aantal klachten waaruit geen duidelijke conclusies getrokken kunnen worden.
- In 2023 houden wij weer een gratis inloopspreekuur. Nu in Servicecentrum Leidschendam.

## Ombudsman

### Activiteiten in 2022

- Twee onderzoeken door de Gemeentelijke ombudsman
- Interventies waarbij de ombudsman naar aanleiding van een klacht direct contact opnam met de betreffende dienst.
- Burgers uit Leidschendam-Voorburg informeren, adviseren en doorverwijzen naar het juiste loket.

De nevenfuncties van Addie Stehouwer zijn [hier](#) te lezen.

## Nog een wereld te winnen

- Leidschendam-Voorburg is een lerende organisatie.
- Dat biedt ruimte om verbeteringen snel door te voeren.
- De (Jeugd)ombudsman ziet verbetermogelijkheden op het terrein van klachtbehandeling, kinderrechten en dienstverlening van de gemeentelijke organisatie.

## Jeugdombudsman

### Activiteiten in 2022

- Alle klachten die zijn binnengekomen bij de Jeugdombudsman, zijn door middel van een interventie afgerond.
- Adviseren en doorverwijzen van jongeren en ouders naar het juiste loket.
- Besprekingen met jeugdconsulenten over de [Uitgangspunten bij professionele behandeling van jeugdklachten](#).

## Contactgegevens



### Telefoon

070 - 752 8200

(elke werkdag van 09.00 tot 12.00)



### E-mail

ombudsman@denhaag.nl



### Klachtenformulier website

ombudsman.denhaag.nl



### Inloopspreekuur

(kijk voor de actuele locaties op de website):

- Elke dinsdag van 12.30 – 15.00 uur in een bibliotheek in Den Haag
- Elke eerste donderdag van de maand van 12.30 - 15.00 uur in het Servicecentrum Leidschendam



### Telefonisch spreekuur

Elke woensdag van 13.00 tot 15.00 uur

(alleen op afspraak, aanmelden via de website)

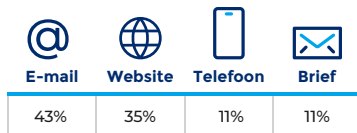
## Hoeveel klachten zijn er totaal door de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman ontvangen en afgehandeld?



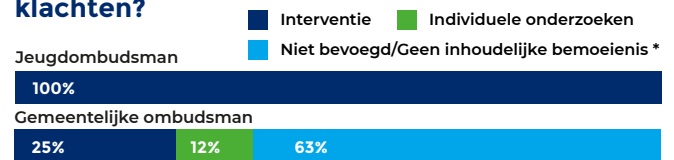
### Klachten in de afgelopen jaren



### Hoe kwamen de klachten binnen?



### Wat hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman gedaan met de klachten?



\* Een klacht moet altijd eerst zijn ingediend bij de instantie zelf. Als dat nog niet is gebeurd, is de (jeugd)ombudsman niet bevoegd om de klacht in behandeling te nemen. Bij sommige klachten is het doorverwijzen naar het juiste loket alles wat de melder nodig heeft. Er is dan geen inhoudelijke bemoeienis.

### Waarover wordt geklaagd bij de Gemeentelijke ombudsman?

Categorie	2022
Zorg en welzijn	5%
Wonen	20%
Rechtsmiddelen van aanvraag tot beroep	20%
Inkomen, uitkering, belasting en schulden	20%
Omgeving	15%
Overig	20%

Opvallend: Klachten gaan voornamelijk over onduidelijke klachtenprocedures.

### Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdombudsman?

Categorie	2022
Jeugdhulp	25%
Huisvesting	12%
Onderwijs	39%
Inkomen	12%
Overig	12%

Opvallend: Meer klachten over onderwijs vanwege een toename in het aantal klachten over leerlingenvervoer en wachtlijsten.

### Zichtbaarheid en informatieoverdracht

De (jeugd)ombudsman helpt de inwoners van de gemeente Leidschendam-Voorburg als zij er niet uitkomen met de gemeente, gemeentelijke instanties, jeugdzorg of bijvoorbeeld school. De (jeugd)ombudsman verwijst door, adviseert, doet onderzoek, informeert en bemiddelt. Daarnaast is het belangrijk dat de (jeugd)ombudsman diverse onderwerpen onder de aandacht brengt bij de doelgroepen. De ombudsmannen werken daarom ook aan hun zichtbaarheid.

#### Gemeentelijke ombudsman

- Contact nieuwe raadsleden
- Overleg directeuren
- Overleg gemeentesecretaris

#### Jeugdombudsman

- Werkbezoeken
- Contact nieuwe raadsleden
- Kennismaking wethouder Jeugd
- Overleg directeuren
- Gesprekken Jeugdconsulenten
- Experttafels

### Door wie wordt geklaagd bij de Jeugdombudsman?

In verband met de verschillende rollen van melders van klachten bij de Jeugdombudsman, is het van belang inzicht te hebben in wie de melding doet.



### Kantoor ombudsman



In dit overzicht zit ook 1 senior onderzoeker, 1 Frontoffice-medewerker en 2 externe inhuur van Den Haag Meldt

Om de kennis op peil te houden, zijn er in 2022 twee interne teamdagen en trainingen geweest.