



JAARVERSLAG 2020
GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN
EN JEUGDOMBUDSMAN
GEMEENTE DEN HAAG

BEHOORLIJKE DIENSTVERLENING

Professionele klachtbehandeling
bevordert ontwikkeling behoorlijke
dienstverlening

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	6
1 BEHOORLIJKE DIENSTVERLENING	9
1.1 Wat zien wij?	9
1.2 Wat is behoorlijke dienstverlening?	10
1.3 Aandachtspunten	10
1.4 Bellen helpt altijd	11
1.5 Leren van klachten	11
2 DIENSTVERLENING TEN TIJDE VAN CORONA	15
2.1 Gemeentelijke dienstverlening	15
2.2 Betrek jongeren meer bij de coronamaatregelen	16
2.3 Dienstverlening door de ombudsman	17
3 PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING	19
3.1 Waarde van klachten.....	19
3.2 Klachtbehandeling bij de ombudsman.	20
3.3 Klachtbehandeling bij de gemeente.....	22
3.4 Klachtbehandeling bij jeugdzorgorganisaties	24
3.5 Aandachtspunten bij professionele klachtenbehandeling.....	25
3.6 Tot slot.....	27
4 HET WERK VAN DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN	31
4.1 Wat doet de Gemeentelijke ombudsman?.....	31
4.2 Onderzoeken.....	31
5 HET WERK VAN DE JEUGDOMBUDSMAN	37
5.1 Wat doet de Jeugdombudsman?.....	37
5.2 Klachtenbeeld 2020.....	37
5.3 Klachten en knelpunten van de jongeren	39
5.4 Klachten en knelpunten van ouders en professionals	41
5.4.1 Jeugdhulp	41
5.4.2 Onderwijs	41
5.5 Interventies en onderzoeken	42
5.5.1 Interventies	42
5.5.2 Onderzoeken	48
5.5.3 Aanbevelingen.....	48
5.6 Kinderrechten	49
5.6.1 Welke problemen staan een oplossing (nog) in de weg?	50
5.6.2 Wat is nodig?	50

6 ONS WERK IN CIJFERS.....	53
6.1 Totaal aantal klachten	53
6.2 Klachten bij de Gemeentelijke ombudsman	54
6.3 Klachten bij de Jeugdombudsman.....	55
7 VOORUITBLIK.....	59
7.1 Ombudsagenda.....	59
7.2 Toegang tot voorzieningen.....	59
7.2.1 Het Daklozenloket	59
7.2.2 De begeleiding van (ex-)amv's naar zelfstandigheid	59
7.2.3 De ombudsman komt naar u toe!	60
7.3 Nieuw zaakstelsel	60
8 ONS KANTOOR	63
8.1 Personeel	63
8.2 Nevenfuncties ambtsdragers	64
8.3 Klachten over (medewerkers van) de ombudsmann	64
8.4 Agressieprotocol.....	65
8.5 Jaarverslag 2019.....	65
8.6 In de Media	65
8.7 Externe contacten	65
8.8 De ombudsman in internationaal/Europees verband	67
8.9 Onderwijs en voorlichting	67
8.10 Leidschendam-Voorburg	67
8.11 Anti-discriminatievoorziening.....	67
VERANTWOORDING.....	68

VOORWOORD

2020 was een bewogen jaar. Velen werden direct of indirect door corona geraakt. De crisis veranderde het dagelijks leven van iedereen. En nog steeds lijkt het 'normale leven' ver weg te zijn. De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans zien dat van de gemeente en de jeugdzorgorganisaties een flinke extra inspanning en veel flexibiliteit is gevraagd om het coronavirus het hoofd te bieden. Er zijn daarbij veel goede dingen gedaan. Tegelijkertijd is deze uitzonderlijke situatie nog niet voorbij.

Dit verslag is opgemaakt in een periode dat ook voor de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans een groot deel van hun activiteiten ingeperkt waren door de richtlijnen om het coronavirus in te dammen, de inloopsprekuren op woensdagmiddag konden een groot deel van het jaar niet doorgaan en zijn vervangen door telefonische gesprekken. Vanuit onze verschillende taken komen wij op voor mensen die vastlopen en helpen wij ze verder. Kinderen die niet de hulp krijgen die ze nodig hebben, burgers die vastdraaien in de bureaucratie of van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ons jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in wat er in deze stad leeft. Welke vragen, problemen en klachten aan ons zijn voorgelegd en hoe die door ons zijn opgepakt en afgehandeld. Het jaarverslag begint met een gedeelde analyse van onze belangrijkste aandachtspunten voor de gemeente en instellingen waar wij over gaan. Het jaarverslag biedt verder inzicht in het dagelijkse werk van zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudsmans.

Behoorlijke dienstverlening?

In dit jaarverslag staan de verhalen van de Haagse inwoners centraal die laten zien wat het werk van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmans inhoudt. Maar ook verhalen die laten zien hoe je kunt vastlopen in het contact met de gemeente en andere instanties en hoe moeilijk het soms is om gewoon mee te kunnen doen. Rode draad in dit jaarverslag is het belang van een goede dienstverlening aan burgers. Dit is de voorwaarde om mee te kunnen doen in deze steeds complexer wordende maatschappij van vergaande digitalisering en complexe wetgeving.

In gesprek

Met de gemeente gingen we in gesprek over het jaarverslag van 2019. Na evaluatie van de nieuwe gesprekscyclus is afgesproken om op dezelfde wijze met elkaar in gesprek te gaan en blijven over het jaarverslag, de ontwikkelingen, signalen en aan ons voorgelegde de problemen.

Bedankt

Wij zijn iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan ons werk in 2020 daarvoor erkentelijk.

We bedanken de gemeente en jeugdzorgorganisaties voor de goede samenwerking en het in ons gestelde vertrouwen. Wij zetten ons ook in 2021 weer graag in voor de Haagse inwoners.

Meer informatie vindt u op www.ombudsman-denhaag.nl en www.jeugdbudsmandenhaag.nl Den Haag, april 2021

JEUGD 
OMBUDSMAN

GEMEENTELIJKE  DEN HAAG
ombudsman





1 BEHOORLIJKE DIENSTVERLENING

In het jaarverslag 2019 stonden de behoeften van burgers centraal in de hashtags: [#informeermij](#) [#betrekmij](#) en [#helpmij](#). Deze hashtags zijn nog steeds actueel blijkt uit de ook dit jaar aan ons voorgelegde klachten. [Informatie op maat](#), zo zien en zagen wij, [is een voorwaarde voor behoorlijke dienstverlening](#). Door goed te luisteren en jezelf goed te laten informeren door de burger neem je betere besluiten. En door burgers goed te informeren geef je burgers de mogelijkheid om effectief mee te kunnen doen (participatie en rechtsbescherming).

Nu de gemeente sinds de decentralisaties op alle belangrijke leefgebieden van burgers eerste aanspreekpunt is voor burgers en in toenemende mate publieke taken door de gemeente wordt uitbesteed aan (private) partners is de positie van de burger ten opzichte van de gemeente niet alleen geïntensiveerd, maar ook veranderd. De burger is in toenemende mate [product- en procesafhankelijk](#) geworden van de gemeente. Voor vragen, problemen en klachten over deze dienstverlening zal de burger in eerste instantie ook naar de gemeente moeten gaan. [Goed contact](#) met de burger is dan cruciaal. Goed contact is nodig om burgers [op weg](#) te helpen. Goed contact is ook nodig voor de [toegankelijkheid van procedures](#). Dit jaar staan we in het jaarverslag daarom stil bij de dienstverlening van de gemeente aan die burgers. We zoomen in op de vraag: “wat is behoorlijke dienstverlening?”

1.1 Wat zien wij?

Hoe meer problemen of hoe groter de problemen die je hebt, hoe moeilijker het is om hulp, rechtsbescherming en goede dienstverlening te krijgen. Je moet loketten aflopen, formulieren invullen, intakegesprekken voeren. Hoe minder je hebt, des te meer krijg je te maken met bureaucratie en verplichte (aanvraag-)procedures.

Wij zien dat de inwoners die het meest afhankelijk zijn van de gemeentelijke dienstverlening vaak het minst in staat zijn om hun recht te halen als het misgaat. Terwijl de gemeente er is voor de burger en niet andersom. Als het misgaat in de gemeentelijke dienstverlening, zijn burgers aangewezen op de ombudsman. Wat daarbij opvalt is dat er vaak, na tussenkomst van de ombudsman, (toch) nog verschillende mogelijkheden zijn om de burger (verder) te helpen of het probleem om te lossen. Behoorlijke dienstverlening houdt volgens de ombudsman in dat de gemeente al het mogelijke doet het probleem op te lossen voor de burger. De gemeente moet maatwerk aan de voorkant leveren en de-escaleren, zodat onvrede en ongewenste stapeling van juridische procedures voorkomen kunnen worden.

1.2 Wat is behoorlijke dienstverlening?

Behoorlijke dienstverlening is dus dienstverlening die aansluit bij wat mensen nodig hebben. Behoorlijke dienstverlening houdt in dat de inwoners van Den Haag erop moeten kunnen rekenen dat de gemeente er voor haar is en in haar handelen en doen daar rekening mee houdt. Het resultaat van haar handelen en dienstverlening moet dus passend zijn voor de burger. Maatwerk. Juist als regels geen oplossing bieden.

1.3 Aandachtspunten

Kijkend naar de problemen die de burger ervaart en de verwachtingen die de burger heeft van de gemeente signaleerden de ombudsmannen vijf belangrijke aandachtspunten voor behoorlijke dienstverlening aan burgers voor nu en de toekomst.

1. **Toegankelijkheid.** Begrijpelijke taal, eenvoudiger procedures en duidelijkheid waarvoor burgers bij de gemeente terecht kunnen, liefs via een loket
2. **Verantwoordelijkheid.** Help de burger altijd (op weg), ook bij uitbestede taken. Er is geen "wring door". Volg de persoon in kwestie totdat de juiste organisatie deze persoon verder helpt.
3. **Informatie op maat.** Verken de vraag, klacht of probleem. Ga actief op zoek naar informatie om het hele verhaal van de burger te kennen.
4. **Betrouwbaarheid.** Zeg wat je doet, en doe wat je zegt. Kom afspraken na en houd je aan termijnen.
5. **Recht op goed en menselijk contact.** Denk mee en investeer in het goede contact (menselijkheid en maatwerk).

In een aantal overleggen en telefoongesprekken met ambtenaren kwam de vraag aan de orde: wat wil deze burger van de gemeente? Een reële vraag want een aantal burgers is niet heel duidelijk over wat ze willen. Een mevrouw vraagt om meer huishoudelijke hulp. Vervolgens laat ze weten dat ze ontevreden is over de manier waarop de huidige hulp haar werk doet en even later maakt ze kenbaar dat ze meer uren huishoudelijke hulp nodig heeft omdat de hulp anders niet aan alle noodzakelijke werkzaamheden toe komt. Wat wil ze nu?

Een meneer stelt aan de orde dat hij ontevreden is over de wijze waarop de gemeente reageert als hij belt dat het vuil rond de afvalcontainer ligt. De gemeente heeft hem eerder adoptant gemaakt en hij kan nu zelf de afvalcontainer openen en het vuil erin doen. Wat wil deze burger nu nog meer?

Deze mensen kwamen uiteindelijk bij de ombudsman terecht. Die ging met hen in gesprek en probeerde uit te vinden wat ze nodig hadden. De mevrouw kwam er zelf niet uit, ze kon moeilijk onderscheid maken tussen het goed functioneren van haar hulp en het aantal uren dat daarvoor nodig is, daarom zette ze geen handtekening onder een nieuw "Mijn plan".

De adoptant legde uit dat hij het lastig vindt anderen, buurtbewoners, voorbijgangers aan te spreken op hun gedrag: het vuil hoort in de container, niet er náást.

Met die voorbeelden kan de ombudsman helpen een antwoord te geven op de vraag naar goede, behoorlijke dienstverlening. In januari 2021 spraken de ombudsman en de Jeugdbudsmans met de directeur dienstverlening van de gemeente Den Haag. Hij ziet dat klachten en de oplossing van die klachten een integraal onderdeel zijn van de ontwikkeling van goede dienstverlening.

1.4 Bellen helpt altijd

Soms is het eenvoudig. Bij de bovenstaande voorbeelden hielp het enorm dat de ambtenaren van de gemeente –opnieuw– belden met de burgers en samen met hen tot een oplossing probeerden te komen. Een ambtenaar vertelde dat hij niet wist wat hij met een klacht aan moest. Hij had er met diverse collega's over gesproken en uiteindelijk van zijn teamleider begrepen dat hij maar een antwoord moest schrijven en uitleggen hoe het parkeerbeleid in Den Haag is. Tijdens de klachtprocedure belde een collega van hem met de burger en begreep waar het werkelijk om ging: kan de gemeente aangeven hoe ze bij instanties in de stad aandacht vraagt voor voldoende parkeergelegenheid, met name voor mensen met een beperking.

1.5 Leren van klachten

Klachten bespreken in werkoverleggen en vergaderingen van leidinggevenden is een goed middel om te toetsen of de dienstverlening werkt zoals die uitgedacht is. Denk aan de gastheren en gastvrouwen op het stadhuis en de stadsdeelkantoren. Er is grote drukte bij de loketten, burgers die geen afspraak hebben moeten langer wachten. Maar hoe lang? Dat kan de gastheer een meneer niet vertellen. Daarom blijft deze meneer tot hij eindelijk aan de beurt is en klaagt hij later bij de gemeente dat "als hij dit geweten had ...". In de klachtbehandeling reageert de gemeente met uitleg over gemiddelde tijden voor baliebezoeken en legt uit waarom een aantal balies niet was bezet. In een overleg tussen de leidinggevende van de balies, klager en de ombudsman komt de vraag op tafel te liggen of de gemeente echt geen inschatting kan maken van de tijd die iemand zonder afspraak moet wachten.

De werkelijke duur van de baliegesprekken wordt bijgehouden en zo weet het team en de leidinggevende of er meer balies open moeten en hoe lang mensen moeten wachten. Maar niemand brengt de gastheren en gastvrouwen op de hoogte van de te verwachten wachttijd.

Tja, daar botsen de goede organisatie van de dienstverlening en de slechte communicatie met de collega's die de burgers, de gasten in het Stadhuis te woord staan.

Dat geldt ook voor de klachtbehandelaren en klachtencoördinatoren. Zij onderhouden de contacten met de burgers die klagen. Zij hebben voor de beantwoording van een klacht vaak inhoudelijke kennis nodig van collega's van de vakafdelingen. Burgers klagen bij de ombudsman dat ze maar niks horen van de gemeente. Bij navraag blijkt dat ook de klachtbehandelaren en klachtencoördinatoren ondanks veelvuldig vragen niets horen van hun collega's, zelfs niet waarom er nog geen antwoord is en hoelang dat nog gaat duren. Voor de burgers hoogst onbevredigend. Zij krijgen de indruk maar een nummer te zijn en de gemeente geen oog en oor heeft voor hun klachten terwijl ergens op een vakafdeling goed gekeken wordt naar de problemen die de burger heeft.

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans begeleiden contacten tussen burgers en ambtenaren, stimuleren het leggen van goede contacten en doen aanbevelingen over de wijze waarop burgers goed geïnformeerd kunnen worden.

Het afgelopen jaar hebben de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans ambtenaren van de gemeente en jeugdzorgmedewerkers bijgestaan en van advies voorzien in het verbeteren van de contacten met de burgers, die niet uitkomen met de dienstverlening. Wij hebben klachtbehandelaren gestimuleerd om de burger te bellen. Dat leverde op dat bij de klachtbehandelaar beter duidelijk werd wat de burger vroeg, echt wilde bereiken. Meermaals hebben wij geadviseerd de burger toe te zeggen dat hij op een concrete datum de stand van zaken zou horen in plaats van stilzwijgen en niet reageren op verzoeken om informatie tot de informatie er daadwerkelijk is.



2 DIENSTVERLENING TEN TIJDE VAN CORONA

Het jaar 2020 was anders dan anders. De coronacrisis veranderde het dagelijks leven van iedereen. Veel burgers hadden de gemeente extra hard nodig; ondernemers zochten financiële ondersteuning, meer mensen vroegen een werkloosheidsuitkering aan en kinderen hadden laptops nodig om online onderwijs te kunnen krijgen. Tegelijkertijd was voor veel burgers de gemeente moeilijker te bereiken; loketten werden gesloten, dienstverlening was opeens niet of slechts beperkt beschikbaar.

Behoorlijk handelen zoals toegankelijkheid, verantwoordelijkheid en betrouwbaarheid komen in crisistijd onder een vergrootglas te liggen. Sommige processen lopen opeens spaak, terwijl andere met stoom en kokend water opeens wel mogelijk zijn, omdat in crisistijd regels soepeler toegepast kunnen worden.

Zeker in de komende tijd, waarin zich steeds scherper zichtbaar zal worden welke impact de coronapandemie heeft op de samenleving en de individuele Haagse burger, is een [goed contact cruciaal](#) om burgers te helpen de gevolgen van de pandemie te overkomen.

2.1 Gemeentelijke dienstverlening

De gemeentelijke dienstverlening biedt onder normale omstandigheden verschillende manieren om contact te onderhouden tussen burgers en ambtenaren. Al een aantal jaren kunnen burgers digitale formulieren gebruiken voor hun aanvragen, meldingen en informatieverzoeken aan de gemeente. Veel burgers zijn daar tevreden over en vinden dit een comfortabele manier van contact met de gemeente. Daarnaast willen een groot aantal burgers graag persoonlijk contact via de telefoon of nog liever een baliebezoek of bezoek aan huis om de situatie te bespreken. Voor hulpverleners is een huisbezoek ook vaak een middel om het zicht op kwetsbare kinderen en gezinnen te houden.

Dat kon allemaal ineens niet meer toen door Corona iedereen thuis moest gaan werken. De druk op de digitale toegang nam enorm toe. Zeker toen ondernemers en zzp'ers gebruik gingen maken van de TOZO-regelingen. Direct na het openstellen van die regelingen ging de website een aantal keren offline door overbelasting. Ondernemers belden de ombudsman. We namen contact op met de gemeente en vroegen om de storingen in het systeem snel op de website te melden én aan te geven dat latere aanvraag niet ten nadele van de hoogte van de uitkering zou zijn.

Problemen van een andere orde waren er voor de dak- en thuislozen. Die konden door de strenge maatregelen ook niet meer zonder opvang door de gemeente. Jongeren die gebruik moeten maken van een slaapplek in hun netwerk konden ook moeilijker een slaapplek vinden.

Maar waar haalt de gemeente dan de tijdelijke opvangplekken vandaan?

Een hoteleigenaar neemt contact op met de ombudsman. Hij heeft hotelkamers in de aanbieding en zoekt een betrouwbare gesprekspartner bij de gemeente om daar een afspraak over de maken. Via de contacten van de ombudsman lukt dat en drie dagen later worden de eerste dak- en thuislozen in het hotel opgevangen.

Het hele jaar door bleek dat een aantal burgers moeite heeft met het voornamelijk digitale contact. Beeldbellen en online lessen op school volgen is niet voor iedereen haalbaar. En ambtenaren vinden het ook lastig alleen maar vanuit huis hun contacten te onderhouden. Als de bibliotheken gesloten zijn, kunnen een aantal burgers niet de onlinedienstverlening van de gemeente gebruiken. De problemen rond het dragen van mondkapjes nemen ook toe. Mag een taxichauffeur een gebruiker van een vervoersvoorziening weigeren omdat die persoon geen mondkapje of andere bescherming kan dragen? Gelukkig weet de gemeente de meeste problemen snel op te lossen, soms met tussenkomst van de ombudsman.

2.2 Betrek jongeren meer bij de coronamaatregelen

Haagse jongeren worden flink geraakt door de impact van de beperkende coronamaatregelen. Onder andere verliezen zij (bij)banen, vinden zij geen stage, krijgen zij (toenemende) geldschulden, achterstanden op school en vinden zij geen betaalbare huisvesting.

Kinderen en jongeren geven aan het huis uit te moeten of te willen, omdat het niet meer gaat thuis of omdat ouders hen financieel niet meer kunnen of willen ondersteunen. Dit klemmt, omdat zelfstandige woonplekken voor deze jongeren er niet of nauwelijks zijn. Bovendien zijn er strenge toelatingseisen voor gelden en lichte wachttijden. Om die reden groeit de dak- en thuisloosheid onder jongeren en komt ambulante begeleiding vaak niet van de grond.

Jongeren maken zich zorgen over hun mentale gezondheid, studie(voortgang), werk en inkomen en hun sociale leven. Zij ervaren in toenemende mate gebrek aan toekomstperspectief, stress, psychische problemen en eenzaamheid. Hoe betrek je als gemeente deze jongeren bij het vinden van passende oplossingen die aansluiten bij hun behoeften en hoe ga je daarover in gesprek?

De Jeugdbudsmans sloot aan bij het jongerenstadslab, dat speciaal georganiseerd werd door de gemeente vanwege corona. Zij adviseerde de gemeente in haar coronabrief over de aanpak van knelpunten, participatie van- en informatie naar jongeren. Het borgen van het jongerenperspectief in het coronabeleid is belangrijk om naleving door jongeren te bevorderen.

In haar brief van 30 oktober 2020 roept de Jeugdbudsmans het College op om de bij de door haar en het Jongeren Informatiepunt Haaglanden (JIP) bij jongeren en jeugdprofessionals opgehaalde knelpunten en adviezen te betrekken bij (nieuwe) coronamaatregelen, de uitvoering van het Sociaaleconomisch Herstelplan^[1] en om samen met jongeren passende oplossingen te realiseren. Tevens riep de Jeugdbudsmans het College op zich ook te (blijven) richten op de jongeren die nu (nog) niet in beeld zijn en de jongeren in de (gesloten) jeugdzorg, zodat ook hun stem wordt meegenomen en telt. In haar reactie op deze brief^[2] geeft het College aan op welke wijze zij extra aandacht heeft en houdt voor de jeugd en jongvolwassenen in de stad. Het College richt zich daarbij ook op jongeren die moeilijk bereikbaar zijn. Om ervoor te zorgen dat er ook de komende maanden alternatief aanbod is voor jongeren is een nieuwe subsidieregeling "jongeren actief in coronatijd" in de maak. Deze regeling maakt activiteiten mogelijk die gericht zijn op het bevorderen van de participatie en welbevinden van Haagse jongeren.

2.3 Dienstverlening door de ombudsman

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans zijn ook ten tijde van Corona, het hele jaar bereikbaar geweest. De klachtbehandeling is onverkort doorgegaan.

In de periode eind maart tot en met mei 2020 is het kantoor van de ombudsman gesloten geweest. Deze sluiting is gecommuniceerd via onze websites, social media en aangeplakt op de ingang van ons kantoor. Ook is de gemeenteraad hiervan van tevoren schriftelijk in kennis gesteld. In de zomer hebben we ons inloopspreekuur met inachtneming van coronaproof maatregelen, beperkt kunnen laten doorgaan. Na de opleving van het virus in het najaar is het kantoor weer gesloten.

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans hebben om hun bereikbaarheid te garanderen en hun werkzaamheden door te kunnen laten gaan, met hulp van de ICT-afdeling van de gemeente, voorzieningen getroffen voor haar medewerkers om thuis te kunnen werken. Ook troffen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans maatregelen om via videoverbinding (MS Teams) mensen te woord te staan, bijvoorbeeld tijdens spreekuren en klachtgesprekken.

Wel hebben de contacten van de ombudsman met burgers geleden onder de maatregelen en het thuiswerken. In de maanden dat er strenge maatregelen golden wisten veel minder mensen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans te vinden. Ze liepen langs het kantoor op woensdagmiddag en zagen dat er geen inloopspreekuur was. De ombudsmannen kregen veel afzeggingen voor voorlichtingsbijeenkomsten.

Dat wordt dit jaar beter. De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans gaan meer zichtbaar worden in de stad door het spreiden van de spreekuren over de stad^[3]. Wellicht zien burgers de ombudsman eind 2021 in hun eigen bibliotheek of buurthuis.



3 PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Het College heeft tijdens de bespreking van ons laatste jaarverslag professionalisering van de gemeentelijke klachtbehandeling tot speerpunt gemaakt. Om hier verder uitvoering en vervolg aan te geven, besteedden we in 2020 veel aandacht aan de kwaliteit van klachtbehandeling. Eerst hebben we de klachtbehandeling door de ombudsman zelf opnieuw vastgesteld en met het overleg van klachtencoördinatoren van de gemeente besproken. We hebben vragen gesteld in individuele zaken over de klachtbehandeling. Ook startte de Jeugdbudsmans in 2020 een onderzoek uit eigen beweging^[4] naar klachtbehandeling in jeugdzaken. Dit onderzoek loopt nog.

3.1 Waarde van klachten

Burgers maken in hun contacten met de gemeente heel wat mee en raken daarin wel eens gefrustreerd omdat de dienstverlening die ze krijgen niet aan hun verwachtingen voldoet of geen antwoord geeft op hun (complexe) vragen. Klachtrecht biedt dan voor burgers de toegang (**poortfunctie**) tot aanvullende rechtsbescherming daar waar gemeentelijke dienstverlening daarover tekortschiet.

Klachten zijn verbonden met individuele ervaringen, maar leggen vaak ook structurele problemen bloot die daarachter schuilgaan. Voor de gemeente is een klacht een belangrijke informatiebron (**informatiefunctie**) hoe haar dienstverlening in de praktijk wordt ervaren en kan worden verbeterd. Daarbij past de relativering dat slechts een klein deel van mensen met vervelende ervaringen die onvrede omzet in een klacht^[5]. Veel mensen klagen juist niet omdat ze niet ontevreden genoeg zijn om te klagen, uit loyaliteit naar bijvoorbeeld casemanagers of (jeugd)hulpverleners, omdat ze geen vertrouwen in een positieve uitkomst hebben, zij de tijd en energie er niet (meer) voor hebben, of omdat zij de vaardigheden missen om een dergelijke procedure te beginnen.

Klachtrecht biedt voor de gemeentelijke organisatie de mogelijkheid om het vertrouwen en de relatie met haar inwoners te herstellen, alsmede te leren van klachten (**correctiefunctie**). Omdat frustratie, emoties en agressie van burgers samen kunnen hangen dan wel kunnen ontstaan door tekortschietende dienstverlening heeft een goede en professionele klachtbehandeling tevens een de-escalierend effect in het voorkomen of stoppen van frustratie en agressie (**preventieve functie**).

Klachtbehandeling is ook belangrijk in het licht van Kinderrechtenverdrag (IVRK). De Jeugdwet en het Kinderrechtenverdrag schrijven voor dat de gemeente jongeren en ouders goed en tijdig informeert over hun rechten en plichten en waar zij terecht kunnen als hun rechten niet worden nageleefd. De Jeugdbudsmans vindt het daarom belangrijk dat ouders en jongeren heldere informatie krijgen over het bestaan en verloop van de klachtprocedure en drempels tot deze procedure verlaagd worden.

De gemeente moet informatie over rechten en plichten proactief verstrekken.

Jongeren en kinderen hebben nu geen eigen klachtrecht, noch een eigen laagdrempelige toegang tot klachtbehandeling bij de gemeente. Zij zijn voor hun rechtspositie afhankelijk van hun informatiepositie. Zij weten nu vaak niet hoe zij een klacht in kunnen dienen. Met een laagdrempelige, eenvoudige en snelle (eigen) klachtprocedure en goede informatie hierover kunnen zij wel hun stem laten horen (**participatiefunctie**) en daarmee invloed uitoefenen op besluiten en jeugd(hulp)beleid dat over hen gaat. Op grond van (artikel 12, 17 en 42 van) het Kinderrechtenverdrag hebben zij hier recht op en heeft de gemeente op dit punt een actieve informatieplicht.

Ook volwassenen zijn voor hun rechtspositie afhankelijk van hun informatiepositie. Om die reden deden de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdombudsman in hun jaarverslag over 2019 de oproep om meer informatie op maat te leveren zodat alle Haagse inwoners kunnen meedoen. Ook voor hen heeft een goede klachtenprocedure een participatiefunctie.

3.2 Klachtbehandeling bij de ombudsman.

Wat heeft de ombudsman gedaan aan kwaliteitsbevordering?

De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman keken allereerst naar zichzelf. We deden tot voor kort vooral veel interventies en weinig formele onderzoeken. Op verzoek van de gemeenteraad maken we sinds vorig jaar, door het uitbrengen van meer rapporten, ons werk meer en beter inzichtelijk. Deze rapporten zijn openbaar en worden gepubliceerd op onze websites.

De klachtencoördinatoren gaven daarnaast aan dat ze meer duidelijkheid willen hebben over de status van de gesprekken die de ombudsmannen met gemeente-ambtenaren voeren: is er sprake van een onderzoek of wordt naar een oplossing gezocht? De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman hebben daarom in 2020 een "Routekaart klachtbehandeling" opgesteld om hun contacten met de gemeente duidelijker te markeren: we doen waar mogelijk een interventie om de zaak op te lossen. Als dat niet lukt of niet aan de orde is, dan doen we met uitdrukkelijke toestemming van de klager een formeel onderzoek eindigend in een rapport met een oordeel. Overigens geldt ook hier: maatwerk. Als een andere vorm van behandeling van de klacht beter past bij het probleem, dan wijken we af van de normale werkwijze. Wat niet anders hoeft, is dat we uitleggen hoe we de klacht behandelen, wat we van de gemeente verwachten en wat de burger van ons kan verwachten.

Naast deze gemeentelijke routekaart maakte de Jeugdombudsman ook met AKJ, Jeugdbescherming West en Veilig Thuis (hernieuwde) samenwerkingsafspraken, vertaald in "routekaarten".

Met deze intensivering en verbeterde samenwerking dragen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdombudsman bij aan goede onderlinge doorverwijzingen van klachten naar de gemeente of betrokken instelling, samenwerking én het voorkomen van onnodige en ongewenste stapeling van (klachten-)procedures.

Reis van de klacht

Onder begeleiding van een externe procesbegeleider heeft binnen het kantoor van de Gemeentelijke ombudsman een heroriëntatie plaatsgevonden op de eigen klachtbehandeling. We hebben dit genoemd "de reis van de klacht".

Dit heeft geresulteerd in een concrete (interne) werkbeschrijving van het proces van klachtbehandeling door de ombudsman. Ondersteunend aan deze werkbeschrijving is een infographic opgesteld die zowel naar klagers, gemeenten als betrokken instellingen, visueel inzichtelijk maakt ("praatplaat") hoe het werkproces bij de ombudsmannen eruitziet.

Klik op deze [link](#) voor de bijlage van de Infographic Klachtbehandeling door de gemeentelijke (Jeugd-)ombudsman.

Werkwijze Gemeentelijke ombudsman en Jeugdombudsman

Burgers hebben het recht om te klagen over gedragingen van de gemeente. Een ombudsman heeft in beginsel de plicht daarop te reageren als hij bevoegd is de klacht in onderzoek te nemen. Belangrijk is het contact met de klager om te bespreken waar hij/zij behoefte aan heeft, wat wil hij/zij met de klacht bereiken.

Daarvoor moet de juiste route bepaald worden. Als die route niet via de ombudsman loopt moet dat snel duidelijk worden voor de klager en alternatieven zo mogelijk aangereikt. Voorop staat het vinden van een oplossing. Als dat niet mogelijk is doet de ombudsman onderzoek door vragen te stellen aan de gemeente en de burger en hoor en wederhoor toe te passen. Dat leidt tot een gemotiveerd oordeel en waar mogelijk aanbevelingen om tot een betere dienstverlening te komen.

Rol van de ombudsman

Burgers die de gemeente het hardst nodig hebben weten niet altijd waar ze terecht kunnen met hun problemen, vragen of klachten. De vraag naar (aanvullende) rechtsbescherming door de ombudsman is de laatste jaren gegroeid doordat rechtsbescherming voor de meest kwetsbare burgers op afstand is geplaatst en/of is uitgehold, terwijl de behoefte eraan gegroeid is en regels alleen maar complexer geworden zijn. Ook hebben veel mensen niet (meer) het geld of de energie om (langlopende) procedures tegen de gemeente te starten en/of weten niet hoe ze dit kunnen doen. Niet altijd worden zij gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen of de mogelijkheid van onafhankelijke clientondersteuning.

Ook de vermeende zelfredzaamheid van mensen wordt te vaak overschat. In die gevallen kan de ombudsman een rol hebben om de burger op weg te helpen.

Informatie aan de ombudsman

Meer dan voorgaande jaren waren er vragen hoe als gemeente of instelling te reageren op een verzoek om informatie van de (Jeugd-)ombudsman. Daarbij speelden zorgen rondom verplichtingen vanuit privacywetgeving en AVG. Hierover hebben de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudman op meerdere momenten informatie verschaft en zorgen weggenomen.

De taak van de ombudsman is wettelijk vastgelegd en bestaat uit het behandelen van klachten. Wij vragen vaak informatie over de klachtbehandeling door de gemeente of instelling op om te kunnen beoordelen hoe wij deze klacht (die o.m. ziet op de klacht-afhandeling) het beste kunnen behandelen. In dit stadium van klachtverkenning is het verstrekken van informatie door de gemeente of instelling op basis van vrijwilligheid. Dit is anders wanneer wij een onderzoek naar de klacht starten of hebben geopend. Dan is de gemeente of instelling op grond van de wet verplicht om ons informatie te verstrekken (zie artikel 9;31 Algemene wet bestuursrecht).

De grondslag voor het verwerken (opvragen) van deze informatie door ons ligt in artikel 6 lid 1 onder e van de AVG. Wij vinden het noodzakelijk om deze informatie te ontvangen voor de vervulling van onze taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de ombudsman is opgedragen (zie artikel 9.17 e.v. Algemene wet bestuursrecht).

Overigens laten wij het klagers ook weten als wij naar aanleiding van hun klacht informatie hebben opgevraagd bij de instantie waar ze over klagen.

3.3 Klachtbehandeling bij de gemeente

Randvoorwaarden voor professionele klachtbehandeling

Professionele klachtbehandeling leidt tot betere acceptatie van besluiten doordat klagers zich (meer) gezien en gehoord voelen. Daarnaast leidt professionele klachtbehandeling voor de gemeente tot betere dienstverlening en preventie van (nieuwe) klachten. Professionele klachtbehandeling is een opdracht aan de hele gemeente, op verschillende niveaus.

Zowel het bestuur, het management, alsmede de klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars hebben hierin een rol. Randvoorwaarden voor professionele klachtbehandeling zijn visie, voorwaarden en vakmanschap.

#visie

Bestuurders en managers moeten uitdragen dat professionele klachtbehandeling een meerwaarde heeft voor de gemeente die zij besturen en leiden. Belangrijk is dat zij het belang hiervan erkennen en zich hieraan zichtbaar committeren.

#voorwaarden

Het management scheidt de voorwaarden voor een goede klachtbehandeling. Zij zorgt voor een open cultuur waarbij klachten positief worden ontvangen. Klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars moeten daarbij vanuit hun leidinggevende(n) kunnen rekenen op steun, in de vorm van opleiding, aandacht en (inwerk-)tijd voor klachtbehandeling. Ook moeten zij aanspreken op het (niet) naleven van organisatienormen en wettelijke bepalingen. Zij zorgen ervoor dat verbeterpunten en signalen uit de klachtbehandeling actief worden opgepakt en dat wijzigingen in processen worden doorgevoerd.

#vakmanschap

Klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren zijn empathisch, onbevooroordeeld, voortvarend en deskundig. Zij geven invulling aan een snelle, eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure voor burgers.

De praktijk van de klachtbehandeling

Binnen de gemeente hebben de verschillende diensten hun eigen klachtencoördinatoren. De wijze waarop ze bij de klachtbehandeling betrokken zijn verschilt per dienst. De ombudsman neemt zodra een klacht is binnengekomen en er een gesprek of e-mailwisseling is geweest met klager vervolgens contact op met de klachtencoördinatoren. Sommige klachtencoördinatoren onderhouden de contacten met de klager en de vakcollega's en bewerkstelligen zo een oplossing of doen onderzoek naar de klacht. Zij kunnen de ombudsman direct informeren over de achtergronden en de interne behandeling van de klacht. Andere klachtencoördinatoren sturen de klachten door naar klachtbehandelaars die de gehele klachtbehandeling doen. De ombudsman krijgt dan, soms na enige omzwervingen, een reactie van de klachtbehandelaar. Het valt de ombudsman ook op dat de afhandeling van de klacht door de gemeente niet altijd aan de vereisten voldoet. Er ontbreekt duidelijkheid over de wijze waarop de klacht beëindigd is. Was er een oplossing gevonden en ging de gemeente er van uit dat die ook naar tevredenheid van klager was? Is er wel onderzoek gedaan en wat hield dat precies in? En wat was het oordeel over de klacht?

3.4 Klachtenbehandeling bij jeugdzorgorganisaties

Formele klachtbehandeling bij een gecertificeerde instelling als Jeugdbescherming West bestaat uit behandeling van de klachten door een klachtencommissie. Jeugdbescherming West heeft hiervoor een externe klachtencommissie ingesteld. Na de uitspraak van de klachtencommissie laat het bestuur aan de klager en aan de beklagde weten of zij het oordeel van de klachtencommissie deelt, of zij reden ziet om een maatregel te nemen en zo ja welke. Het gaat uiteindelijk dus om de reactie van de bestuurder. Voor de klachtbehandeling over het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of Veilig Thuis, beiden onderdeel van de gemeente Den Haag, geldt een vergelijkbare benadering aangezien ook zij een externe klachtencommissie hebben ingesteld. Met name het vereiste van goede motivering speelt hierbij een belangrijke rol.

De Jeugdbudsmans kijkt daarom bij klachten over Gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis of de bestuurder behoorlijk is omgegaan met het oordeel van de klachtencommissie en of het perspectief van de klagers voldoende meegenomen is in de reactie en het vervolg op de klachtbehandeling[6]. Ook kijkt de Jeugdbudsmans naar de uitleg (motivering) van de bestuurder in de klachtafhandelingsbrief. Klager wil in de reactie van de bestuurder lezen wat het oordeel van de klachtencommissie concreet voor hem/haar betekent. Van de reactie van de bestuurder mag verwacht worden dat uitgelegd wordt over wat wel en niet wordt gedaan om gevolg te geven aan de gegronde klachten[7]. Bijzondere aandacht vraagt de Jeugdbudsmans voor de reactie van de bestuurder(s) op gegronde klachten. Ik zie hoe belangrijk het voor een ouder en een kind is dat een instantie serieus en passend reageert op een gegronde klacht. Hierdoor zou ook het aantal tweedelijnsklachten wel eens kunnen afnemen. Ouders en kinderen hebben dan immers minder redenen om te blijven klagen.

De Jeugdbudsmans vroeg Jeugdbescherming West en Veilig Thuis vorig jaar ook te kijken naar de juiste verwijzing naar de ombudsman. In brieven van de directeur moet gewezen worden op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Haagse (Jeugd-) ombudsman als zij vinden dat hun klachten onjuist of onvolledig zijn behandeld. Zowel Jeugdbescherming West als Veilig Thuis hebben hun klachtafdoeningsbrieven hierop aangepast.

3.5 Aandachtspunten bij professionele klachtenbehandeling

Met het overleg van klachtencoördinatoren van de gemeente Den Haag is dit jaar meermalen gesproken over de wijze waarop klachten door de gemeente behandeld worden.

Geconstateerde knelpunten zijn: elke dienst kent een eigen wijze van klachtbehandeling en -afhandeling, past de klachtbehandeling bij wat de klager aan de orde wil stellen? Is er voldoende contact met de klager en de ambtenaren van de vakafdelingen? Worden termijnen gehaald of tenminste in de gaten gehouden? Is de afronding van de klacht na het presenteren van een oplossing correct in de zin dat klager ook akkoord is met de oplossing? Zo nee, hoe wordt dan de klachtbehandeling voortgezet, wordt er onderzoek gedaan voor er een oordeel wordt vastgesteld? En indien de klacht gegrond is wat zijn daarvan de gevolgen?

Ook in rapporten[8] vroeg de Gemeentelijke ombudsman aandacht voor klachtbehandeling en deed zij de aanbeveling om voor de klachtbehandeling contact op te nemen met de burger.

De gemeente dient bij het contact met de burger goed uit te vragen wat de klacht is en wat de burger met de klacht wil bewerkstelligen, zodat zij de klacht helder heeft en inhoudelijk in kan gaan op de door de burger genoemde klachtelementen. Ook deed zij de aanbeveling om klachten die samenhangen voor de burger gezamenlijk af te handelen en in de klachtbehandeling op alle klachtelementen van de burger in te gaan en daarbij te motiveren op welke wettelijke bepalingen de handeling of besluit is gebaseerd en van welke feiten zij is uitgegaan.

In het onderzoek dat de Jeugdbudsmans uit eigen beweging startte naar jeugdklachten[11] ziet de Jeugdbudsmans dat hoewel er veel goed gaat, de volgende aandachtspunten voor verdere professionalisering van klachtbehandeling in jeugdzaken:

Breng de juridische kwaliteit van de klachtbehandeling op orde

Met name termijnen, hoor en wederhoor, doen van goed feitenonderzoek, wijze van afronding van klachten en de communicatie over (de voortgang van) klachten blijven een terugkerend probleem en leiden tot een toename van gegronde ombudsmanklachten.

Zorg voor voldoende opgeleid personeel

Van klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren mag verwacht worden dat zij beschikken over kennis van klachtrecht, waaronder de klachtenregelingen van de eigen organisatie[6]. Maar ook over communicatieve- en conflictvaardigheden. Zeker nu zij steeds vaker te maken krijgen met complexe klachten en emotioneel of instrumenteel klaaggedrag. Klachtbehandeling is daarmee een vak.

Professionalisering vraagt om training, goed inwerken, tijd (voor klachtbehandeling) en opdoen van ervaringen met steun vanuit het management en bestuur.

Maak rollen en verantwoordelijkheden in het klachtproces helder(der)

Zowel de klachtencoördinatoren OCW, teamleiders (in de rol van klachtbehandelaar) en de klachtencommissie van de GGD Haaglanden hebben een inhoudelijke rol in de gemeentelijke klachtbehandeling van jeugdklachten. Daarbij is in de praktijk onduidelijk wie wanneer en welke rol heeft in het klachtproces en hoe deze rollen zich tot elkaar verhouden. Dit vormt met name een probleem rondom verkenning en aanpak van de klacht in het eerste contact met de klager, afspraken over communicatie met klager, de overgang van de informele aanpak (door klachtbehandelaar) naar formele aanpak (door klachtencoördinator en/of klachtencommissie), uitvoering van het feitenonderzoek afhandelingstermijnen en de wijze van afronding van de klacht.

Sta bewust stil bij wie de klacht behandelt

Het is belangrijk om stil te staan bij de vraag wie een klacht behandelt. Het uitgangspunt van de wet is dat iemand dit doet, die niet betrokken is (geweest) bij de gedraging waarover de burger klaagt. Deze waarborg is bedoeld om (ook de schijn van) partijdigheid te vermijden. Dit uitgangspunt is belangrijk, omdat interne klachtbehandeling niet onafhankelijk is. De klacht wordt immers behandeld door de instantie waarover de burger klaagt. Daarom zijn er extra waarborgen nodig om de kwaliteit van die klachtbehandeling veilig te stellen.

Een teamleider is al snel betrokken (geweest) bij een gedraging van een gezinscoach uit zijn of haar team. Daarnaast komt een teamleider die een klacht over een gezinscoach (uit zijn of haar team) behandelt geregeld in een loyaliteitsconflict. Teamleiders ervaren dit ook zelf als knelpunt, geven zij aan. Hij of zij zit in een spagaat tussen de medewerker en de burger. Een medewerker is bezorgd om zijn functioneren nu er over hem wordt geklaagd en verwacht steun van zijn teamleider. Tegelijkertijd wil de burger ook steun van de teamleider, maar ervaart de klachtbehandeling als "de slager die zijn eigen vlees keurt". Naarmate een conflict escaleert is een onpartijdige opstelling van de klachtbehandelaar essentieel voor het gevoel van procedurele rechtvaardigheid bij klager en beklagde ziet de Jeugdbudsmans.

Wees aanspreekbaar op vragen, problemen en klachten over uitbestede (jeugdhulp- en jeugdbeschermings) taken

Doordat de gemeente jeugdhulp en jeugdbescherming uitbesteedt, worden de jeugdhulp, jeugdbescherming en klachtbehandeling daarover "op afstand" geplaatst. Dit heeft tot gevolg dat ouders en jongeren op verschillende plekken klachten moeten indienen, bij het CJG, de klachtencommissie GGD Haaglanden, de gemeente (OCW/JMO), Veilig Thuis, Jeugdbescherming West en bij de betrokken externe jeugdhulpverleners. Iedere organisatie/instelling kent daarbij weer zijn eigen regels en voorwaarden.

Het niet aanspreekbaar zijn op vragen, problemen en klachten, dan wel een formalistische benadering van klachten, heeft het risico in zich van een ongewenste stapeling van klachtenprocedures voor degene die vastloopt in de jeugdhulp. Het daadwerkelijke probleem wordt hiermee opgeknipt en niet integraal gezien en gehoord. Jongeren en ouders voelen zich daardoor van het kastje naar de muur gestuurd. En voor de gemeente betekent dit dat integraal kijken hierdoor wordt bemoeilijkt. De oplossende functie en signaalfunctie van klachtenprocedures blijft hiermee onderbenut blijven ter verbetering van de dienstverlening. -Zorg voor een bekende, laagdrempelige en toegankelijke klachtenprocedure.

Voor het indienen van een klacht over jeugd(hulp) gelden er nog steeds verschillende, niet op elkaar afgestemde, klachtenregelingen binnen de gemeente Den Haag, CJG, GGD en Veilig Thuis. Elke klachtenregeling heeft vervolgens weer een eigen procedure, met eigen regels en voorwaarden. Deze veelvoud aan - niet uniforme- klachtenregelingen werkt voor ouders en jongeren onnodig drempelverhogend. Zij voelen zich niet serieus genomen en van het kastje naar de muur gestuurd.

Indien de mogelijkheid om een klacht in te dienen onbekend is, wordt bovendien ook onvrede die er is niet geuit en mist de gemeente de informatie en kans hier lering uit te trekken om haar dienstverlening te verbeteren. Belangrijk is daarom om ouders en jongeren op meerdere momenten goed en volledig te informeren over hun rechten en plichten. Onvolledige, onjuiste of ontijdige informatie heeft bovenal ook negatieve gevolgen voor de rechtsbescherming van de jongeren en hun ouders.

De gemeente heeft inmiddels aan de Jeugdbudsmans kenbaar gemaakt dat en hoe zij de klachtbehandeling over jeugdklachten wil verbeteren. De Jeugdbudsmans betreft dit in de afronding van haar onderzoek.

3.6 Tot slot

Goede klachtbehandeling is een vak op zich. Klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars zullen de standaarden van klachtbehandeling moeten bewaken en ook de wet moeten naleven. Dat begint met een goede start en een goede afronding van de klachtbehandeling. Wij vragen daar aandacht voor omdat we aan het begin en het eind van de klachtbehandeling grote kwaliteitsverschillen zien tussen de diensten. Een (telefoon) gesprek met de klager over zijn klacht is een vereiste van goede klachtbehandeling. Alleen op die manier wordt duidelijk waar het de klager om gaat, waar de mogelijke oplossing ligt en welke aanpak van de klacht daarbij het beste past. Dat verkennende gesprek is niet in alle diensten en bij alle klachtencoördinatoren en -behandelaars standaard of goed belegd. De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans bevelen daarom aan te investeren in het eerste (verkennende) gesprek met de burger over zijn probleem, vraag of klacht. Dat gesprek levert op dat je weet wat nodig is zodat je ook kunt doen wat nodig is voor de burger en je ook je dienstverlening effectief hierop kunt aanpassen.

Vaak kan in deze verkennende gesprekken de relatie en communicatie hersteld worden, waardoor er weer meer vertrouwen ontstaat en verdere escalatie en procedures voorkomen kunnen worden.

Aan het eind van de klachtbehandeling ontvangen klagers een brief. Daar kunnen een aantal belangrijke punten niet in ontbreken. De brief moet duidelijkheid geven over het onderzoek, het oordeel over de klacht en de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de ombudsman. Om de onvrede van burgers te voorkomen en weg te nemen is een tijdige en passende reactie op vragen en klachten door een onpartijdig ervaren behandelaar essentieel. Ook op dit punt bevelen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman te investeren op de (juridische) kwaliteit van klachtafhandeling en leren van klachten.

De waarde van klachtbehandeling is nu nog te onbekend en wordt onvoldoende benut. Klachtrecht biedt een herstelmogelijkheid voor daar waar iemand in de gemeentelijke dienstverlening is vastgelopen. Om die reden doen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman [de oproep meer werk te maken van klachtbehandeling](#).



4 HET WERK VAN DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

4.1 Wat doet de Gemeentelijke ombudsman?

De Gemeentelijke ombudsman behandelt klachten over de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg, het project Rotterdamse Baan en GGD-Haaglanden. Klachten van burgers worden zo veel mogelijk eerst met de klager zelf besproken om duidelijkheid te krijgen over het probleem dat ze voorleggen. Dan wordt er besproken wat de klager met de klacht wil bereiken. Als het enigszins mogelijk is worden klachten aan de gemeente voorgelegd met het verzoek een oplossing te vinden in overleg met klager of de ombudsman. Mocht er geen oplossing gevonden worden of de voorgestelde oplossing niet voldoende is voor klager dan stelt de ombudsman onderzoek in. Dat onderzoek eindigt in een (rapport)brief aan klager en de gemeente of een openbaar rapport met ene overzicht van de feitelijke gang van zaken, de overwegingen van de ombudsman in het kader van de behoorlijkheid, een oordeel over de klacht en aanbevelingen aan de gemeente als het beter kan. Dit jaar doet de ombudsman daarvan verslag door de –niet- gepubliceerde rapportbrieven en de openbare rapporten.

4.2 Onderzoeken

Oordelen

Klachtenregelingen

Een mevrouw is verwickeld in een procedure bij de rechter tegen haar ex-echtgenoot. Haar echtgenoot vertelt daar dat de gemeente ook vindt dat zij haar man het leven moeilijk maakt. Over die –vermeende– uitlating van medewerkers van de gemeente klaagt ze bij de gemeente. De gemeente komt er niet achter of medewerkers dergelijke uitlatingen hebben gedaan, daarom wordt de klacht ongegrond verklaard. De ombudsman is van oordeel dat dat niet kan. De gemeente moet in zo'n geval vaststellen dat ze bij tegenstrijdige verklaringen geen oordeel kan geven.

Een stichting ontvangt subsidie van de gemeente Den Haag. Over die stichting wordt anoniem gemeld dat de subsidiegelden niet op de juiste manier worden besteed. De gemeente laat onderzoek doen door een extern bureau en de directeur werkt mee aan een oplossing. Een paar jaar later vindt er opnieuw een melding van onregelmatigheden plaats. Dit keer maakt de melder zich bekend en de gemeente gaat doet navraag bij de melder. Vervolgens stapt de gemeente zelf naar de directeur en confronteert haar met de melding. Deze gang van zaken heeft de directeur als intimiderend ervaren en daarover klaagt ze bij de gemeente.

Bij de klachtbehandeling gaan een aantal dingen mis. Dat komt onder meer omdat er op dat moment (2018) geen eenduidige klachtenregeling is voor het behandelen van klachten over ongewenst gedrag van ambtenaren. De gemeente verklaart de klachten ongegrond. Als de directeur haar klachten over de gang van zaken na de melding en tijdens de klachtbehandeling aan de ombudsman voorlegt, komen de volgende punten aan de orde.

De gemeente dient zich te onthouden van een oordeel over een klacht als de verhalen van klager en ambtenaren elkaar tegenspreken en voor het verhaal van de ambtenaren onvoldoende bewijs is. Er moet een uniforme klachtenregeling komen voor klachten over ongewenst gedrag van ambtenaren tegenover burgers zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

En er moet een regeling komen voor de wijze van behandeling van meldingen van misbruik van subsidies en de vastlegging daarvan in een dossier.

Klachten hangen samen

Een ondernemer bereidt zich voor op het feest dat in het winkelcentrum zal plaatsvinden. Ze ziet dat er feesttenten worden geplaatst en plaatst zelf schermen tegen de wind op haar terras. Er komen handhavers langs en die vertellen haar dat dat niet mag. Er is een evenementenvergunning voor de tenten op het plein bij het winkelcentrum, maar niet voor haar zaak. De ondernemer wordt boos: "hoezo zij wel een vergunning en ik niet? En waar staat dat?" De handhavers vinden dat ze hen erg vijandig bejegt en waarschuwen haar voor de gevolgen. De ondernemer haalt mopperend de schermen weg. Kort na het evenement verschijnt de publicatie van de evenementsvergunning. Het klopt, er zijn wel tenten op het plein toegestaan, maar meer niet. En de ondernemer krijgt een waarschuwingsbrief over haar gedrag tegen de handhavers. De ondernemer dient een klacht in omdat ze de inhoud van de vergunning niet op tijd kende en de handhavers haar zo streng hebben toegesproken en gewaarschuwd hebben voor de gevolgen van haar gedrag. De gemeente behandelt beide klachten afzonderlijk en verklaart ze ongegrond. Bij de ombudsman laat de ondernemer weten dat de gebeurtenissen met elkaar te maken hebben en ze daarom zou willen dat de gemeente haar gedrag beoordeeld had in het licht van haar onbekendheid met de inhoud van de vergunning. Ze had echt het gevoel dat alleen zij werd aangepakt. De ombudsman oordeelt dat de gemeente inderdaad niet goed geluisterd heeft naar de klacht van de ondernemer. Er was een goede reden om de ondernemer aan te spreken op het plaatsen van de schermen, maar de uitleg over het hoe en waarom.

Duidelijk zijn

Een ondernemer vraagt om een omgevingsvergunning voor een bedrijfsmatige activiteit en krijgt die van de gemeente. Omwonenden procederen tot aan de Raad van State over het verlenen van die vergunning. Uiteindelijk krijgt de gemeente gelijk en de vergunning blijft in stand. De ondernemer vraagt op basis van datzelfde beleid een volgende vergunning aan voor dezelfde bedrijfsmatige activiteit en krijgt die tot zijn verbazing niet. In bezwaar krijgt hij alsnog de vergunning. Hij dient een klacht in omdat hij vindt dat de gemeente willekeurig handelt en hem benadeelt.

De ombudsman doet onderzoek en concludeert dat het beleid onduidelijk is. De ondernemer kon uit het beleid niet opmaken in welke categorie zijn bedrijfsmatige activiteit viel. De ombudsman beveelt de gemeente aan om het betreffende bedrijfsmatige beleid te ontwikkelen dat voor de betreffende ondernemers duidelijkheid verschaft.

Procedure duurde te lang

Een burger komt in de gemeente Den Haag naar ten val. De kosten die uit haar behandeling voortvloeien wil ze verhalen op de gemeente. Ze stelt de gemeente aansprakelijk en vervolgens ontspint zich een correspondentie tussen de gemeente en de gemachtigde van deze mevrouw over allerlei juridische kwesties. Uiteindelijk wijst de gemeente na zeven maanden het verzoek om schadevergoeding af. De gemachtigde vraagt de gemeente dat besluit te herzien. De gemeente kijkt opnieuw naar het besluit, maar blijft bij het eerdere standpunt. De klacht van mevrouw over deze gang van zaken wordt ongegrond verklaard door de gemeente. De ombudsman onderzoekt vervolgens de klacht en concludeert dat de gemeente in de aansprakelijkstellingsprocedure te traag en zeer laat heeft gereageerd waardoor de procedure wel zeven maanden heeft geduurd. De ombudsman acht de klacht op dit punt gegrond. De gemeente heeft onvoldoende oog gehad voor het tijdig informeren dat de procedure vertraging opliep en wanneer de gemachtigde wel een antwoord kon verwachten. De ombudsman is verder van oordeel dat daarmee wel een redelijke termijn is overschreden, maar dat leidt op zich niet tot de constatering dat om die reden de gemeente uit behoorlijkheidsoverwegingen een vergoeding moet geven. De heroverweging op verzoek van de gemachtigde van mevrouw om herziening is wel zorgvuldig gedaan omdat de gemeente op alle elementen van het verzoek is ingegaan.

De rapporten

Terugbellen

Meneer vraagt bijzondere bijstand aan. De gemeente wijst de aanvraag af omdat ze hem tevergeefs hebben gebeld voor meer informatie. Meneer heeft geen gemiste oproepen van de gemeente op zijn telefoon. Daarom klaagt hij over de gemeente. De ombudsman onderzoekt de klacht en concludeert dat de medewerker van de gemeente niet volgens werkinstructie de belpogingen hebben geregistreerd. Daarom komt niet vast te staan wie hier gelijk heeft. De gemeente had daarom moeten vaststellen dat ze geen oordeel kon geven. [Link naar rapport](#)

Informeren

Meneer huurt een ruimte van de gemeente. Hij klaagt over de gang van zaken rond de afrekening van de servicekosten over 2018 en met name de lange duur ervan. De ombudsman acht zijn klacht gegrond omdat de gemeente zich niet aan de termijn gehouden heeft en ook niet uit eigen beweging met hem contact heeft gezocht om hem te informeren over de vertraging. Dat deden ze pas toen hij navraag deed, maar ze informeerden hem niet wanneer de afrekening wel zou plaatsvinden. [Link naar rapport](#) (5e rapport).

Bezwaar maken tegen vergunning

Een ondernemer klaagt over de handelwijze van de gemeente rondom de verlening van een vergunning voor een digitale reclamezuil. De ondernemer gaat er van uit dat de reclamezuil komt te staan op een plek ver van haar terras. Daarom maakt ze geen bezwaar. Tot haar grote verbazing komt de reclamezuil pal naast het terras van haar café te staan. Daar had ze wel bezwaar tegen, maar voor een procedure is het te laat. Wat is er misgegaan? In het onderzoek van de ombudsman bleek dat de gemeente de locatie van de reclamezuil niet juist had omschreven in de vergunning en dus in de publicatie van die vergunning. Eigenlijk was wel bekend bij de gemeente dat de publicatie niet de juiste plaatsaanduiding bevatte, maar ze heeft niet de juiste aanduiding van de locatie alsnog gepubliceerd. Zo wordt burgers de mogelijkheid ontnomen op te komen tegen een besluit van de gemeente. Ook later toen de ondernemer om nadere informatie vroeg over wat ze nog kon doen om de plaatsing van de reclamezuil ongedaan te maken heeft de gemeente haar niet juist en helder geïnformeerd. [Link naar rapport](#) (2e rapport).

Afvalsorteerstraatje in zicht

Meneer is een voorstander van de ondergrondse afvalcontainers. Als hij van de gemeente-informatie krijgt dat er zulke containers in zijn buurt worden geplaatst is hij daar blij mee. Hij is het eens met de gekozen locatie. Hij is verbaasd als uiteindelijk de afvalcontainers op een andere locatie, namelijk schuin tegenover zijn huis, worden geplaatst. Daar heeft hij wel bezwaar tegen. Welke informatie heeft hij gemist? De gemeente heeft na verzet van bewoners elders in de buurt de locatie aangepast, maar hem als bewoner vlak bij de nieuwe locatie niet geïnformeerd. Volgens de ombudsman had de gemeente de bewoners vlak bij de nieuwe locatie opnieuw moeten informeren. De klacht van meneer is door de gemeente niet goed behandeld. De gemeente ging ervan uit dat hij bezwaar had moeten indienen tegen het besluit de containers te plaatsen. Meneer begrijpt dat hij niet meer kan voorkomen dat de afvalcontainers worden geplaatst, hoe jammer ook. Hij klaagt over het gebrek aan informatie van de kant van de gemeente toen de locatie werd gewijzigd. Daar had de gemeente op moeten reageren. [Link naar rapport](#)



5 HET WERK VAN DE JEUGDOMBUDSMAN

In dit onderdeel van het jaarverslag blik ik terug op mijn werk als Jeugdbudsmans in 2020. Ik ga in op behandelde klachten, ingezette interventies, uitgebrachte rapporten en behaalde resultaten.

5.1 Wat doet de Jeugdbudsmans?

De Jeugdbudsmans helpt jongeren, hun ouders en professionals die er samen met de gemeente, jeugdbeschermer of jeugdhulpinstelling niet uitkomen. De Jeugdbudsmans werkt daarbij onafhankelijk en onpartijdig. Waar het kan met een snelle oplossing (interventie of bemiddeling) en waar nodig met een oordeel (openbaar rapport). Daarnaast komt de Jeugdbudsmans direct in actie als dat nodig is. Dat is bijvoorbeeld het geval als noodzakelijke jeugdhulp niet geleverd wordt, een jongere dakloos dreigt te raken of wanneer een kind of jongere thuiszit en geen zicht heeft op een geschikte school.

Ook helpt de Jeugdbudsmans gemeenten en jeugdzorgorganisaties de jeugdzorg en klachtbehandeling daarover te verbeteren door gevraagde en ongevroegde adviezen. Om zo een bijdrage te leveren aan een goede jeugdzorg.

Een andere belangrijke taak die de Jeugdbudsmans heeft is om te letten op de nakoming van kinderrechten in de gemeente.

5.2 Klachtenbeeld 2020

In mijn jaarverslag 2019 concludeerde ik dat de grote problemen in de jeugdhulp en onderwijs nog niet opgelost zijn. Kwetsbare kinderen worden hierdoor onvoldoende beschermd. Het aantal thuiszitters en dak- en thuislozen jongeren neemt toe en de aansluiting 18-/18+ verloopt niet zonder problemen. Dit knelt vooral voor jongeren die uit de jeugdzorg komen.

Ik constateer op basis van de aan mij voorgelegde klachten en vertelde verhalen dat ook in 2020 de problemen waar de jeugdzorg mee kampt nog steeds groot, hardnekkig en onopgelost zijn. Doordat overal sprake is van (stapeling van) wachtlijsten, wisselende behandelaars of hulpverleners, onvoldoende samenwerking, gebrek aan en communicatie met jongeren en ouders en gebrek aan informatie en rechtsbescherming, komt er nu vaak geen, te laat of verkeerde hulp. Jongeren en ouders moeten in de huidige omstandigheden te vaak en te lang wachten op passende hulp en weten vaak niet bij wie ze voor hulp kunnen aankloppen.

Daarbij wordt te veel van de zelfredzaamheid en het netwerk van jongeren en hun ouders verwacht en krijgen zij niet altijd tijdige of volledige informatie. Een aantal van deze kwetsbare jongeren en gezinnen haken af, raken dakloos en/of raken “buiten beeld”. Door corona zijn deze problemen vergroot en verergerd.

De gemeente en jeugdzorgorganisaties werken hard om meer zicht en grip op personeelsverloop en de wachttijden te krijgen en zo tijdige en passende hulp te bieden. Maar deze inspanningen hebben nog onvoldoende concreet resultaat. Wat naar het oordeel van de Jeugdbudbudsman nog mist is een overzicht en normering van acceptabele wachttijden voor jeugdhulp, centrale sturing en/of monitoring van de kwaliteit van jeugdzorg en het meten, monitoren en afstemmen van de effectiviteit en voortgang van jeugdzorg met de jongeren en hun ouders. De Jeugdbudbudsman vraagt de gemeente en betrokken organisaties dit met voorrang op te pakken en voor het eind van dit jaar geborgd te hebben.

Daarnaast wordt handelen in het belang van kinderen en jongeren bemoeilijkt door systemen, wetten, regels, afspraken, financiële en organisatorische belangen. Jongeren en ouders raken nog steeds verstrikt in wetten en overlegstructuren, waardoor zij hun recht niet kunnen halen ten opzichte van de gemeente. Escalatiemechanismen als een Analysetafel, Doorbraaktafel en Loket Verzuim en Thuiszitters kunnen in sommige gevallen uitkomst bieden, maar zijn intern gericht en niet bekend en/of toegankelijk voor de jongeren en/of ouders.

De klachten die de Jeugdbudbudsman vorig jaar bereikten, concentreren zich rond de thema's:

- jeugdhulp;
- huisvesting;
- onderwijs;
- inkomen;
- overig.

Jeugdhulp en huisvesting waren in 2020, net als in 2019, de hoofdthema's, vaak in combinatie met inkomens- of schuldenproblematiek en/of een vechtscheiding. Veel klachten gingen dit jaar ook over de interne klachtbehandeling door de gemeente of betrokken instelling.

5.3 Klachten en knelpunten van de jongeren

Huisvesting en inkomen

De klachten die door de jongeren zelf werden ingediend gingen hoofdzakelijk over huisvesting, jeugdzorg en inkomen. Het merendeel van de klachten (47%) ging over huisvesting. De klachten zagen m.n. op toename van wachttijden bij Beschermd Wonen of dreigende dakloosheid. Jongeren geven o.a. aan weggestuurd te zijn bij het Daklozenloket en niet door te kunnen stromen vanuit maatschappelijke opvang of na hun 18e niet door te kunnen stromen vanuit de jeugdhulp. Jongeren vragen de gemeente om meer betaalbare woningen/kamers en meer opvangplekken voor dak- en thuisloze jongeren. Ook wordt gevraagd om een versoepeling van de maatregelen voor Beschermd en Begeleid Wonen. De oplopende wachttijden bij Beschermd Wonen, gezinshuizen, 3-milieuvoorzieningen, jeugd GGZ en gebrek aan doorstroommogelijkheden voor jongeren 16-23 jaar uit de maatschappelijke opvang, gesloten jeugdhulpinstellingen en GGZ klinische opname zorgen nog steeds voor problemen zodat niet of niet tijdig passende hulp wordt verkregen.

Andere klachten van jongeren gingen over problemen van het verkrijgen van WMO-hulpmiddelen, het verkrijgen van een (Wajong) uitkering, het vinden van passende jeugdzorg en inkomensproblemen door opgelegde (verkeers-) boetes.

Veel van de knelpunten en financiële problemen bij jongeren ontstaan bij het volwassen worden (18-/18+) en treft in meerdere mate de jongeren die uit de jeugdzorg komen en/of geen steunfiguur zoals ouders/verzorgers hebben die hen (mentaal en financieel) kunnen steunen. Jongeren geven in toenemende mate aan zich zorgen te maken over hun mentale gezondheid, vanwege o.a. gevoelde prestatiedruk en de COVID-19 pandemie. Het ontbreken van toekomstperspectief en een onduidelijk tijdspad maakt onzeker en depressief, geven jongeren aan.

2021-041. Problemen door boete voor appen op de fiets

Jongere (17 jaar) is onderweg naar huis en kan elk moment een bericht van een vriendin ontvangen die de uitslag van een belangrijk onderzoek voor hun profielwerkstuk zou doorgeven. Tijdens het fietsen krijgt ze een melding op haar telefoon en uit enthousiasme pakte ze hem uit haar zak. Precies op dat moment rijdt er een politiebuisje lang en krijgt ze een boete van €95. Ze is hierdoor behoorlijk van slag, aangezien ze normaal gesproken erg op de verkeersregels let en anderen juist aanspreekt op het gebruik van hun telefoon op de fiets. Door de spanning van het verwachte bericht, heeft ze de regel niet in haar gedachten. Ze vraagt de Jeugdbudbudsman of deze iets voor haar kan betekenen. Door corona raakte ze haar bijbaantje kwijt en heeft zij al langere tijd geen bron van inkomsten. Zij kan de boete daarom niet betalen.

De Jeugdbudsmans neemt contact met haar op en informeert haar over de regels die gelden: sinds 1 juli 2019 mag je geen telefoons of tablets meer gebruiken en vasthouden op de fiets. Doe je dit wel, dan krijg je hiervoor (boven de 16 jaar) een boete van €95. Hiertegen kun je digitaal of per brief bezwaar maken bij de officier van justitie. Daarbij kun je, met bewijs, aangeven dat je de boete niet kan betalen. In principe moet je de boete wel eerst betalen, maar je kunt wel vragen om een betalingsregeling bij het CJIB.

Participatie

Participatie gaat om samenwerken op basis van gelijkwaardigheid. Echte participatie betekent niet alleen input kunnen geven, maar ook dat er teruggekoppeld wordt over hoe een besluit genomen is en hoe er rekening gehouden is met de belangen van kinderen. Jongeren ervaren dat zij zelf weinig te zeggen hebben over hun hulptraject. De behandelaar bepaalt dit vooral, geven jongeren aan. Ook draait passende hulp nog vaak om geld en te weinig om wat er nodig is. Jongeren geven aan dat zij betere informatie willen over hun rechten en plichten. Ook willen zij beter geïnformeerd worden over wat van hen verwacht wordt en wat zij van de gemeente, jeugdzorg-instelling of jeugdbeschermer kunnen verwachten. Dat gebeurt ten onrechte nu niet standaard constateert de Jeugdbudsmans.

2021-016. Word er wel naar mij geluisterd?

De coach van een jongere (16 jaar) neemt contact op met de Jeugdbudsmans. Het meisje is vanuit een gesloten instelling terug naar huis gegaan en ondervindt grote problemen met haar moeder en zussen vanwege haar geaardheid. Zij wil graag naar kamertraining. Dit heeft ze meerdere keren aangegeven bij haar therapeuten/behandelaren, maar voelt zich daarin niet gehoord en gesteund. Er wordt niet naar haar geluisterd. De professionals vinden dat het beter is dat het contact met moeder vanuit de huidige thuissituatie hersteld wordt.

De Jeugdbudsmans voert een drietal bemiddelingsgesprekken. Eerst apart met het meisje en haar coach en daarna apart met haar voogd en een gedragswetenschapper. In het driegesprek met de voogd, het meisje zelf en haar coach geven partijen aan in onderling vertrouwen de gesprekken samen weer op te pakken en voort te zetten. De Jeugdbudsmans geeft aan hiermee haar tussenkomst te beëindigen.

5.4 Klachten en knelpunten van ouders en professionals

5.4.1 Jeugdhulp

De meeste klachten die binnenkomen van ouders, opa's en oma's of professionals gaan over het [niet krijgen van passende en tijdige jeugdhulp](#) voor hun biologische- of pleegkind(eren), kleinkinderen of gezin. Verder is een veelgehoorde en terugkomende klacht een [gebrek aan waarheidsvinding](#) en vermeend [ongegrunde beschuldigingen](#) en [gebrek aan neutraliteit](#) die door ouders wordt ervaren bij professionals zoals gezinscoaches en jeugdbeschermers in verslagen en rapportages.

Ouders ervaren dat onzorgvuldig onderzoek en onjuiste informatie in plannen of verslagen hen jarenlang kan achtervolgen. Als rapportages niet kloppen of als daar verschil van mening over ontstaat, leidt dit regelmatig tot (grote) conflicten met ouders en (stapeling van) procedures. Ouders geven aan te vinden dat zij nu vaak als "lastig, ingewikkeld, onhandelbaar of gewelddadig" worden weggezet als zij het niet eens zijn met voorgestelde hulp, verslaglegging over het hulpverleningsproces of een klacht willen indienen.

Ouders vinden daarnaast dat niet goed met hen wordt samengewerkt, doordat [niet goed naar hen wordt geluisterd](#) en financiële en organisatorische belangen van de betrokken organisatie leidend zijn.

5.4.2 Onderwijs

De klachten over onderwijs gingen vorig jaar in toenemende mate over pesten. Ouders weten vaak niet welke stappen ze kunnen ondernemen als hun kind gepest wordt en contacten met school daarover leidden niet tot het stoppen van het pestgedrag.

De Jeugdbudsmans vraagt daarom aandacht voor de impact van pesten bij scholen en de gemeente. Ook werkt ze hierin samen met de Kinder- en Jeugdrechtswinkel Den Haag. In samenspraak met andere kinderombudsmannen en de Haagse Jeugd- en Kinderrechtswinkel maakt de Jeugdbudsmans een ["Pestkaart"](#)[9]; een routekaart voor ouders en jongeren.

2020-464. Pesten

Moeder neemt contact op omdat haar zoon al drie jaar wordt gepest en fysiek wordt mishandeld. De ouders zijn in gesprek gegaan met de school en er is aangifte gedaan van het fysiek geweld bij de politie. Mevrouw geeft aan dat zij tegenwerking ondervindt. De politie nam de aangifte niet in behandeling, de Stichting Passend Primair Onderwijs Haaglanden (SPPOH) wil niet ondersteunen bij het vinden van een andere school en de school wil het pestprotocol niet volgen, geeft mevrouw aan.

Mevrouw maakt zich grote zorgen over de gevolgen van het pesten voor haar zoon en dient een klacht in bij het schoolbestuur. Haar zoon gaat nu nog elke dag met een knoop in zijn maag naar school. Het schoolbestuur heeft de school-directeur gevraagd het op te lossen, maar dit leidt (nog) niet tot een oplossing omdat de daders van het pesten niet aangepakt worden en hun ouders niet worden aangesproken. Moeder vraagt de Jeugdbudbudsman om advies/hulp. De Jeugdbudbudsman bespreekt met moeder de stappen die zij kan zetten om het pesten te (laten) stoppen.

Naast de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie vraagt de Jeugdbudbudsman de gemeente de schooldirecteuren het pestprotocol opnieuw onder de aandacht te brengen. De gemeente laat weten dat in de gesprekken die er regelmatig zijn tussen de gemeente en de schoolbesturen ook schoolveiligheid een onderwerp van gesprek is.

Moeder geeft aan een klacht te hebben ingediend bij de Geschillencommissie, maar ook inmiddels zelf een andere school buiten Den Haag gevonden te hebben voor haar zoon. Ze is blij dat de Jeugdbudbudsman opkomt voor kinderen die gepest worden en informatie geeft aan ouders als de school het pestgedrag niet serieus neemt. De Jeugdbudbudsman vindt dit belangrijk omdat pesten van grote invloed is op kinderen en zij ziet dat het aantal klachten en signalen over pesten toeneemt.

5.5 Interventies en onderzoeken

Klachtbehandeling door de ombudsman heeft tot doel de burger (op weg) te helpen, dan wel het leren van klachten door de organisatie waarover wordt geklaagd.

Meestal is een snelle interventie of doorverwijzing mogelijk voor de klacht of (hulp-)vraag. In de gevallen waarin dat niet mogelijk is, kan de (Jeugd-)ombudsman kiezen voor afronding van een klacht met een rapport. In die gevallen doet de Jeugdbudbudsman ook inhoudelijk onderzoek. Meer hierover leest u in hoofdstuk 6, dat gaat over werk in cijfers.

5.5.1 Interventies

Het merendeel van de klachten en hulpvragen bij de Jeugdbudbudsman leent zich voor een oplossingsgerichte interventie. Dit houdt in dat de Jeugdbudbudsman door directe tussenkomst probeert het voorgelegde probleem op te lossen. Bijvoorbeeld als een jongere of gezin op straat dreigt te komen te staan of omdat de gemeente of instelling niet (snel genoeg) reageert.

Jeugdhulp

2020-250: Signaal van een jongere

Een jongere wendt zich tot de Jeugdbudbudsman omdat zij vastloopt in het vinden van een rolstoelaangepaste woning. Momenteel woont ze tijdelijk in een doorstroomwoning, die niet aangepast kan worden aan haar medische situatie. Zij moet daarom op zoek naar een nieuwe woning. Echter, alleen als ze verhuist naar een rolstoelaangepaste woning zal de gemeente de kosten van noodzakelijk aanpassingen aan de (nieuwe) woning betalen. Vind ze niet zelf een rolstoel-aangepaste woning dan zal ze de kosten voor aanpassingen aan de woning zelf moeten betalen, heeft de gemeente haar laten weten en kan de gemeente haar niet verder helpen. Dit voelt voor haar oneerlijk omdat het voor iemand zoals zij in een rolstoel bijna onmogelijk is zelf een rolstoelaangepaste woning te vinden. De jongere komt, ondanks haar medische situatie, ook niet in aanmerking voor een urgentieverklaring omdat zij "geen reguliere woning achterlaat". Daarom krijgt zij geen voorrang bij toewijzing van een woning en helpt de gemeente haar pas verder als zij er zelf een gevonden heeft. Dit lukt haar niet en is ook onmogelijk mede omdat zij geen reguliere woning kan achterlaten. Daarnaast moet de jongere voor ieder hulpmiddel, zoals een rolstoel, opnieuw langdurige procedures bij de gemeente aangaan om aan te tonen dat zij hier recht op heeft.

De situatie voelt oneerlijk. Ze voelt zich achtergesteld door haar handicap en de vele langdurige procedures putten haar uit en maken haar depressief. Ze stapt naar de Jeugdbudbudsman omdat ze haar problemen verholpen wil hebben, maar ook omdat ze vreest dat er meer mensen zoals zij tegen problemen aanlopen.

De Jeugdbudbudsman spreekt de gemeente aan. Verschillende wetten stellen hier conflicterende eisen aan de jongere. Ze brengt de jongere en de gemeente in contact om een spoedige oplossing voor haar problemen te vinden. Daarnaast legt de jeugdbudbudsman een dringend verzoek neer om naar het systeem te kijken. Dit heeft ertoe geleid dat de gemeente de lopende aanvraag voor hulpmiddelen versneld positief heeft afgerond. Ook is er een regisseur aangesteld om met de jongere te kijken naar de knelpunten rondom huisvesting en te bemiddelen naar een nieuwe woning. De gemeente gaat haar best doen de jongere te helpen en de Jeugdbudbudsman sluit haar dossier.

2020-281: Hulphond aan het lijntje

Ruim een jaar moest de 17-jarige Mathilde (fictieve naam) wachten op antwoord van de gemeente op haar hulpvraag voor een hulphond. Veel tijd ging verloren met overleg, doorverwijzen en juridische procedures. Mathilde lijdt al jaren aan ernstige angsten. Het belemmert haar in alles. Ze durft niet alleen de straat op, maar ook niet alleen te slapen. Mathilde en haar ouders hebben hun laatste hoop gevestigd op een hulphond. Het vertrouwde gezelschap van een hond kan haar misschien over de ergste angsten heen helpen. Moeder doet een aanvraag bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) voor 'zorg in natura'. Na vijf maanden komt de afwijzing met de simpele motivatie dat een hulphond niet onder de jeugdhulp valt. Geadviseerd wordt een beroep te doen op de zorgverzekering. Maar dat is vergeefse moeite. Dan schuift CJG het dossier door naar het WMO-loket van de gemeente. Weer drie maanden verder krijgt moeder van de WMO-consulent aanvullende vragen. Aan welk type hond denkt ze? Wat zijn precies de doelen? Het voert te ver om hier alle vervolgstappen en zijpaden in deze zaak te schetsen.

Na ruim een jaar komt eindelijk de negatieve beschikking: een hulphond draagt volgens de gemeente niet bij aan de zelfredzaamheid en participatie van Mathilde. De jeugdbudsmann heeft een rapport over de zaak uitgebracht met harde conclusies: 'Vanaf de start is niet goed geluisterd naar de problemen en behoeften van Mathilde en haar ouders.' En ook: 'Niet het belang van het kind, maar de regels waren de eerste overweging van de gemeente.' De eerste vraag had moeten zijn: Wat is er met jou aan de hand en hoe kunnen we helpen dat op te lossen? Nu ging een vol jaar voorbij zonder dat de jongere er iets mee is opgeschoten.

Huisvesting**2020-120: Zelfredzaam?**

Een maatschappelijk werker wendt zich tot de Jeugdbudsmann. Het gaat om een moeder van twee kinderen van 5 en 10 jaar. Moeder is in 2017 vanuit Suriname naar Nederland gekomen om bij de vader van haar kinderen te gaan wonen. In Nederland is de relatie misgelopen. Moeder heeft toen 1,5 jaar bij een vriendin gewoond. Hier moest zij weg. Het lukt haar daarna niet om zelfstandig aan een woning te komen of binnen haar netwerk voor huisvesting te zorgen. Zij hebben de afgelopen 8 maanden tijdelijk in de maatschappelijke opvang (een hotel) in Den Haag gewoond. Volgens de gemeente is mevrouw zelfredzaam genoeg om te voorzien in huisvesting. Immers heeft zij een inkomen, een briefadres, gezinscoaching en ondersteuning.

De maatschappelijk werker vertelt de Jeugdbudsmann dat moeder en kind de dag erna weg moeten uit het hotel, maar dat moeder geen huisvesting of een plek in haar netwerk heeft om te slapen. Gelet op deze urgentie vraagt de Jeugdbudsmann de gemeente vanuit het uitgangspunt "geen kind op straat" en het Kinderrechtenverdrag nog een keer naar de situatie te kijken en tijdens dit onderzoek de maatschappelijke opvang (tijdelijk) te verlengen. Dit doet de gemeente. Zij gaan samen met mevrouw kijken of zij binnen haar netwerk dan wel anderszins op korte termijn een plek kan vinden op te slapen. Dit blijkt niet het geval.

De gemeente laat de Jeugdbudsmann weten dat alsnog zowel huisvesting als begeleiding geboden wordt door de gemeente aan moeder en kinderen. De Jeugdbudsmann bedankt de gemeente hiervoor.

2020-129: Aflopende indicatie voor Beschermd Wonen

Begin maart 2020 komt er een jongere met haar moeder op het spreekuur van de Jeugdbudsmann. Zij heeft zorgen rondom haar indicatie voor Beschermd Wonen. Haar indicatie loopt tot mei 2020. Zij vraagt zich af of zij recht heeft op een (nieuwe) verlenging van haar indicatie voor Begeleid Wonen na mei 2020 of dat zij op straat komt te staan. Ook geeft ze aan dat haar schuldhulptraject bij het Jongerenperspectieffonds (JPF) vastloopt vanwege een creditering die getekend moet worden en afhangt van het hebben van een postadres (in Den Haag). Dit laatste is een probleem omdat ze eind vorig jaar verhuisd is naar een locatie voor Begeleid Wonen buiten Den Haag, in Zoetermeer. De Jeugdbudsmann vraagt de gemeente om hulp. De gemeente laat weten dat als je kijkt naar de harde criteria, het schuldhulptraject van de jongere moet stoppen. Formeel mag de gemeente geen krediet verstrekken aan iemand woonachtig buiten Den Haag. Niettemin gaat de gemeente op zoek naar een andere maatwerkoplossing om Lisa schuldenzorgvrij te maken. En dit lukt! Lisa laat de Jeugdbudsmann verheugd weten dat zij inmiddels schuldenvrij verklaard is, dankzij de hulp van het JPF. Het probleem is opgelost. Ook wordt nu gekeken voor een passende woning. Tot die tijd is haar indicatie voor Beschermd Wonen door de gemeente verlengd.

2020-474. Jongere met baby dreigt op straat te komen te staan

Jongere (23 jaar) neemt contact op met de Jeugdbudbudsman. Zij is een alleenstaande moeder met een baby van 10 maanden, zonder huisvesting.

Door een aantal oorzaken is zij uit huis gezet door haar ouders. Via het Daklozenloket is zij tijdelijk geholpen aan een slaappleaats. Deze opvang stopt op korte termijn omdat ze zelfredzaam zou zijn. Om geld vrij te maken voor huisvesting, vraagt de gemeente om haar auto te verkopen. Maar deze auto staat op naam van haar ouders en zij weigeren. Het JIP begeleidt haar naar Begeleid Wonen, maar omdat er een wachttijd is, dreigt ze binnenkort op straat te komen staan met haar baby. De jongere vraagt de Jeugdbudbudsman haar te helpen uit deze uitzichtloze situatie.

De Jeugdbudbudsman neemt met de jongere de stappen door die ze kan zetten. Onder andere door bezwaar te maken tegen het stoppen van de opvang en de rechter om een spoedprocedure (voorlopige voorziening) te vragen. Ook vraagt de Jeugdbudbudsman de casemanager opnieuw te kijken naar de situatie van deze jongere en haar baby. De gemeente zet geen kinderen op straat en het lijkt hier te gaan om de overbrugging tussen de daklozenopvang en een begeleid wonen situatie. De gemeente pakt het op en regelt een intake bij de Tiernmoedersopvang. Hier kunnen de jongere en haar baby snel geplaatst worden. Tot die tijd kunnen moeder en kind in een hotel verblijven. De opvang wordt met twee weken verlengd. Mevrouw is blij met de door de gemeente gevonden en geboden oplossing en dankt de Jeugdbudbudsman voor haar tussenkomst.

Inkomen**2020-181: Integrale blik bij kwetsbare jongeren**

De Jeugdbudbudsman wordt benaderd door de bewindvoerder van een kwetsbare jongere, die vaker contact met de Jeugdbudbudsman heeft gehad. Zij meldt dat de aanvraag van bijzondere bijstand voor de tegemoetkoming in de kosten van bewindvoering zijn afgewezen en wijst erop dat dit consequenties kan hebben voor het vervolgen van de hulp aan de jongere. De jongere heeft schulden en heeft geen geld om zijn bewindvoerder te betalen.

De Jeugdbudbudsman zoekt contact met de gemeente omdat zij het belangrijk vindt dat de gemeente een integrale blik heeft bij besluitvorming in dit soort kwesties.

Een beslissing als deze kan gevolgen hebben voor het welzijn van de jongere en ertoe leiden dat er een beroep op andere voorzieningen binnen de gemeente wordt gedaan.

Zij vraagt de gemeente om haar reactie. De gemeente neemt bekijkt de kwestie opnieuw en zoekt daarbij contact met de verschillende partijen die bij deze jongere betrokken zijn. Zij besluit daarna de bijstand wel toe te kennen en spreekt met de bewindvoerder af dat via het Jeugdperspectieffonds aanvullend actieve hulp wordt gevraagd bij de schuldenproblemen van deze jongere. Even later ontvangt de Jeugdbudbudsman van de bewindvoerder een mail om haar, mede namens de jongere te bedanken voor haar begrip en inzet. De bewindvoerder is tevens blij te melden dat; - het openen van een convenant rekening bij de ING eindelijk gelukt is. Vanaf volgende week ontvangt de jongere zijn weekgeld op zijn eigen rekening - kosten bewindvoering is door de gemeente gehonoreerd.

Onderwijs**2020-258: Zorgen van een moeder om een zoon die wordt gepest**

Mevrouw (moeder) maakt zich zorgen over haar zoon vanwege een pestincident op school. Tijdens dit incident is hij geslagen. Nog steeds wordt haar zoon regelmatig door zijn belagers uitgedaagd en "homo" genoemd. Haar zoon voelt zich hierdoor buitengesloten en verdrietig. School doet hier te weinig mee vindt mevrouw. Wel zijn excuses aangeboden en is uitgesproken dat er geen discriminatiebedoelingen zijn. Moeder maakt zich nu zorgen over de gevolgen van een door de school verstuurd "waarschuwingsbrief" die haar zoon ontving. Als deze gegevens worden gedeeld met andere scholen kan dit volgens haar nadelig zijn voor haar zoon. Het gaat nu juist weer goed met hem. Hij is veranderd en kan beter omgaan met agressie en emoties door gevolgde trainingen. Moeder is trots op haar zoon. Ook waren er hierdoor al een jaar geen klachten van school meer over haar zoon.

De Jeugdbudbudsman adviseert mevrouw opnieuw in gesprek te gaan met de directie van de school over de gevoelens van discriminatie en haar zorgen te bespreken over mogelijke gevolgen van de "waarschuwingsbrief" die haar zoon kreeg na genoemd pestincident. Mevrouw geeft aan dit advies ter harte te nemen. Hierna sluit de Jeugdbudbudsman haar dossier.

5.5.2 Onderzoeken

Als een klager zijn klacht kenbaar maakt bij de gemeente (of jeugdzorgorganisatie), maar niet tevreden is over de afhandeling van zijn individuele klacht of als de klacht niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld wordt, kan de Jeugdbudnsman besluiten de klacht in onderzoek te nemen. Bij meer structurele klachten kan de Jeugdbudnsman ook besluiten een onderzoek uit eigen beweging te doen. Vaak gaat het dan om een thema-onderzoek.

De Jeugdbudnsman rondde recentelijk drie grote tweedelijnsklachtonderzoeken uit 2020[17] af, waarbij twee eindrapporten zijn verschenen met de titels [“Mag ik een hulphond? Gebrek aan hulp bij een complexe hulpvraag”](#) en [“Geregistreerde professional? Van vraag naar klacht”](#). In genoemde tweedelijns onderzoeken en rapporten over 2020 deed de Jeugdbudnsman meerdere aanbevelingen[10] om jongeren en ouders beter te informeren en betrekken bij hulpverlening en klachtbehandeling.

Ook startte de Jeugdbudnsman in 2020 drie onderzoeken uit eigen beweging. Onderzoek naar de impact van Corona op jongeren[11], onderzoek naar Zak- en kleedgeld van jongeren met een voogdijmaatregel in Haagse jeugdzorginstellingen[12] en onderzoek naar professionele klachtbehandeling van jeugdklachten[13]. Samen met de Gemeentelijke ombudsman startte de Jeugdbudnsman uit eigen beweging een onderzoek naar Gehandicaptenparkeerplaatsen. Deze rapporten worden in 2021 afgerond.

5.5.3 Aanbevelingen

Een aanbeveling doet de (Jeugd-)ombudsman niet zomaar. Het doel ervan is dat het College deze met zorg bekijkt en nagaat hoe zij deze kan opvolgen binnen de organisatie om de gemeentelijke dienstverlening verder te verbeteren en ter voorkoming van (nieuwe) fouten in de toekomst. De (Jeugd-)ombudsman denkt daar, desgewenst over mee. Ook vraagt de Jeugdbudnsman het College om de reactie op het rapport en de aanbevelingen kenbaar te maken aan verzoeker, zodat hij/zij weet wat de gemeente met de aanbevelingen doet. Zo weten klagers ook of en zo ja welk resultaat hun klacht heeft gehad voor verbetering van de dienstverlening.

De gemeente houdt de Jeugdbudnsman desgevraagd ook op de hoogte van de voortgang van aanbevelingen die een langere realisatietermijn vragen, zoals de professionalisering van klachten en de aanpak van stapeling van wachttijden.

De Jeugdbudnsman vindt het belangrijk dat jongeren en ouders beter geïnformeerd en betrokken worden bij hulpverlening en klachtbehandeling daarover. Er wordt nu nog te weinig geëvalueerd en geleerd van klachten. Belangrijk is dat de gemeente op korte termijn zicht en grip krijgt op wachttijden in de gehele jeugdzorgketen zodat deze gericht en beter kunnen worden aangepakt zodat jongeren tijdig passende hulp krijgen.

5.6 Kinderrechten

Nog lang niet alle jongeren in Den Haag kunnen of durven op te komen voor hun rechten. Dit geldt o.a. voor jongeren in de (gesloten) jeugdzorg. Ook hebben ze niet altijd inspraak in zaken die hen aangaan. Dit komt omdat ze vaak niet weten hoe en met wie ze hun vraag, klacht of probleem kunnen bespreken. Dit moet beter.

Als jeugdbudnsman ondersteun ik jongeren hierin. Ik doe dit door voorlichting, onderwijs, interventies en concrete aanbevelingen in rapporten.

De gemeenteraad heeft bij het instellen van het instituut van jeugdbudnsman expliciet gevraagd knelpunten inzake kinderrechten te signaleren. Om die reden doe ik dit jaar ook van dit onderdeel van mijn taak apart verslag.

Het is in het belang voor kinderen én volwassenen om deze rechten goed te kennen. Want alleen dan kunnen zij effectief meepraten, voor hun rechten opkomen en invloed uitoefenen op de besluiten die over hen gaan. Denk aan uithuisplaatsing, passend onderwijs, scheiding, jeugdhulp etc. Voorbeelden van kinderrechten die onder druk staan en ik als Jeugdbudnsman tegen kom:

1. **Recht op onderwijs;** artikel 28 Kinderrechtenverdrag. Ook in Den Haag zijn er steeds meer thuiszitters en signalen van toename van onderwijsachterstanden.
2. **Recht op goede (jeugd-) zorg;** artikel 24 Kinderrechtenverdrag. Kinderen hebben er recht op dat hun ontwikkelingsbelang voorop staat, en dat, als zij zorg nodig hebben, deze zorg beschikbaar is, ze niet (te) lang hoeven wachten, de zorg van goede kwaliteit is en dat er zoveel mogelijk zorgcontinuïteit is.
3. **Recht op veiligheid;** artikel 6 Kinderrechtenverdrag; De Jeugdbudnsman kreeg dit jaar meer meldingen over problemen/spanningen thuis en (online) pesten.
4. **Recht op een thuis (dak boven je hoofd);** Er is een toename aan dak- en thuisloze jongeren. Ook zijn er meer gezinnen die problemen ondervinden bij het vinden van passende huisvesting en in de maatschappelijke opvang terecht komen. Daar is vaak vooral aandacht voor de ouders en minder voor de kinderen.
5. **Recht om gehoord te worden en te participeren;** artikel 3 en 12 Kinderrechtenverdrag; Er wordt nog te veel gepraat over jongeren in plaat van met jongeren bij besluiten die over hen gaan.
6. **Recht op toegang tot goede informatie;** artikel 17 Kinderrechtenverdrag; Jongeren wordt nu onder andere nog niet altijd geïnformeerd over hun recht dossiers in te kijken (jeugdzorg), een klacht in te dienen (gemeente), een vertrouwenspersoon op school in te schakelen bij pesten, recht op zakgeld als ouders niet kunnen voorzien in hun onderhoudsplicht (jeugdhulpinstelling).

5.6.1 Welke problemen staan een oplossing (nog) in de weg?

1. Kinderen en jongeren kennen hun rechten zelf onvoldoende.
2. Kinderen en jongeren weten de weg naar de gemeente of andere officiële instanties nog vaak niet te vinden om hun belang, idee, mening, vraag of klacht onder de aandacht kunnen brengen.
3. Bovendien wordt hen er ook vaak niet naar hun mening gevraagd.
4. In de gevallen dat de mening van kinderen en jongeren (wel) gevraagd wordt, wordt er niet altijd ook echt iets mee gedaan. Gevolg hiervan is dat jongeren zich niet serieus genomen voelen, afhaken, procesmoe raken of erger nog, niet in beeld dan wel buiten beeld geraken.
5. Een terugkoppeling ontbreekt ook vaak, terwijl dit voor kinderen, jongeren en hun ouders als heel belangrijk wordt ervaren. Kinderen hebben geen idee in hoeverre de gemeenten en jeugdhulpverleners hun belangen vooropstellen. Ze weten wel dat er over hen gepraat wordt en dat er veel volwassenen betrokken zijn, voordat er een beslissing over hen genomen wordt of duidelijk wordt welke hulp zij nodig hebben.
6. Ambtenaren zijn onvoldoende op de hoogte van de vereisten die gelden op grond van het Kinderrechtenverdrag.

5.6.2 Wat is nodig?

1. Geef goede informatie: Kinderen, jongeren en hun ouders moeten goed geïnformeerd worden over hun rechten en plichten en waar zij bij de gemeente of instanties terecht kunnen met vragen, ideeën en problemen (indienen klacht, clientondersteuning, inzage dossier etc.) zodat ze effectief voor hun rechten kunnen opkomen.
2. Luister beter naar kinderen, jongeren en hun ouders: Stel de vraag "wat heb jij nodig?" Pas na een brede uitvraag naar de situatie van het hele gezin kan passende hulp en maatwerk aan de voorkant geboden worden.
3. Stel de belangen van kinderen voorop bij besluiten of beleidsbeslissingen die over hen gaan. Hanteer hiervoor het stappenplan van de Kinderombudsman als leidraad, zodat ook hun mening telt en wordt meegenomen in beslissingen die over hen gaan.
4. Geef een terugkoppeling. Vertel kinderen, jongeren en hun ouders op welke wijze hun mening invloed is geweest op het beleid of besluit.



6 ONS WERK IN CIJFERS

Klachten bieden een inzicht in de wijze waarop de burgers de gemeentelijke dienstverlening en klachtbehandeling daarover hebben ervaren. Klachtbehandeling hoort dus bij een goede gemeentelijke dienstverlening en maakt daar onderdeel van uit. In dit hoofdstuk geven de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen cijfermatig inzicht in hun werk. Daarbij past de relativering dat cijfers ten alle tijden in hun context beoordeeld moeten worden alvorens daar conclusies uit te kunnen trekken.

6.1 Totaal aantal klachten

Hoeveel klachten hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmen ontvangen en afgehandeld?

Klachten	2017	2018	2019	2020
Ontvangen	642	681	597	463
Afgehandeld	639	670	629	499

Minder klachten bij de ombudsman; hoe zit dat?

Het aantal ontvangen klachten is duidelijk lager dan in voorgaande jaren en daarmee is ook het aantal afgehandelde klachten lager. Er staan geen klachten meer open van eerdere jaren. Over 2020 staan nog 57 klachten open, omdat ze in onderzoek zijn. Als naar de cijfers per kwartaal gekeken wordt is duidelijk te zien dat in het tweede kwartaal, de eerste lockdown, veel minder klachten zijn ingediend. Het inloopspreekuur van de ombudsman was gesloten en met enige vertraging kwam een vervangend telefonisch spreekuur op afspraak op gang. In het derde en vierde kwartaal zien we weer een duidelijke toename van het aantal zaken. Daarbij valt op dat in het vierde kwartaal het aantal klachten dat niet over de gemeente gaat minder dan 10% is en dus het aantal klachten over de gemeente weer stijgt.

6.2 Klachten bij de Gemeentelijke ombudsman

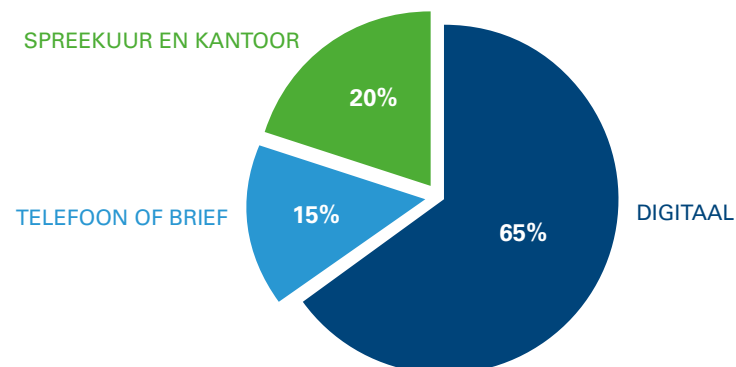
Uitkomst van de klachten

Afgehandelde klachten naar uitkomst	2016	2017	2018	2019	2020
Onbevoegd verklaard	62	39	49	28	4
Niet verplicht verklaard	108	122	157	112	47
Beëindigd	67	87	85	76	32
Gegrond	6	3	2	5	4
Deels gegrond	4	25	3	3	4
Ongegrond	23	28	23	6	5
Behandeld door de gemeente (eerstelijns)	153	143	130	120	71
Informatie verstrekt	192	173	225	187	104

Binnenkomen van klachten per e-mail, website, telefoon, brief en spreekuur

In vergelijking met voorgaande jaren is er sprake van een duidelijke wijziging in de wijze waarop klachten binnenkomen bij de ombudsman. In de infographic van 2019 is een overzicht opgenomen: er kwamen bijna evenveel zaken binnen via spreekuur en kantoor (42%) als per e-mail of via de website (49%) en 9% per brief of telefoon. In 2020 kwam 20% van de zaken binnen via spreekuur en kantoor, 15% via telefoon of brief en 65% via e-mail en de website.

Hoe kwamen de klachten binnen?



De invloed van de corona-maatregelen is duidelijk. Het spreekuur trekt veel bezoekers. Door de maatregelen zijn we overgestapt op telefonisch spreekuur op afspraak. Zo nu en dan was een medewerker van de ombudsman toevallig op woensdagmiddag even op kantoor. Dan belde er iemand aan voor het spreekuur. Mensen binnenlaten kon niet, er zijn wel belafspraken gemaakt.

6.3 Klachten bij de Jeugdbudsmans

Hoeveel klachten zijn er door de Jeugdbudsmans ontvangen en afgedaan?

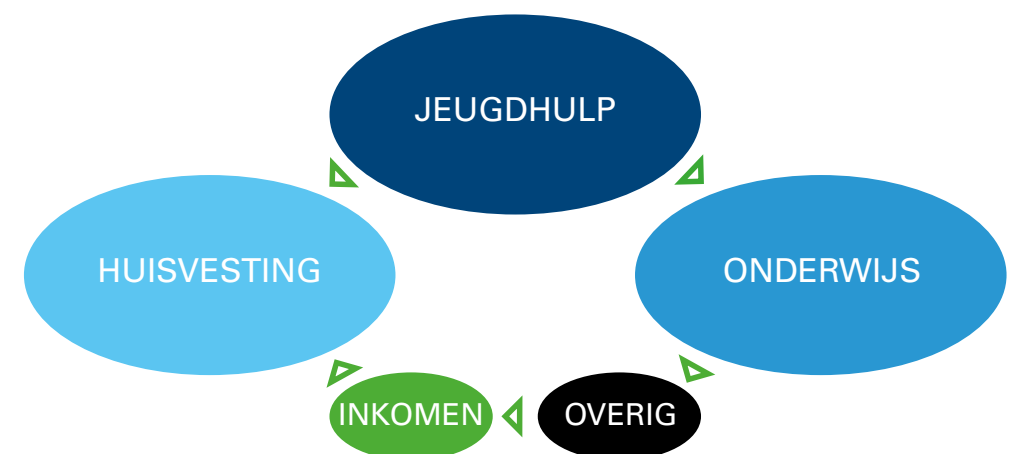
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvangen	9	26	43	51	54	62
Afgedaan	1	25	37	58	60	59

Waarover wordt geklaagd?

De Jeugdbudsmans hanteert (sinds vorig jaar) de volgende categorisering van

klachtonderdelen:

- jeugdhulp
- huisvesting
- onderwijs
- inkomen
- overig.



Voor 2020 zag de verdeling van de klachten er als volgt uit. Het merendeel van de klachten ging over jeugdhulp (48%) en huisvesting (23%). Gevolgd door onderwijs (15%) en inkomen (8%). In de overige gevallen (6%) ging het om zaken als een gehandicaptenparkeerplaats of - kaart. Wederom waren jeugdhulp en huisvesting de hoofdthema's. Vaak in combinatie met inkomens- of schuldenproblematiek en/of een vechtscheiding. Wat opvalt is dat het aantal klachten over jeugdhulp en inkomen ten opzichte van het jaar ervoor is gestegen en het aantal klachten over onderwijs gedaald. Binnen het cluster onderwijs is het aantal klachten over leerlingenvervoer gedaald en het aantal klachten gerelateerd aan pesten gestegen.

De meeste klachten en vragen bij de Jeugdbudsmansman over jeugdhulp of onderwijs komen binnen via volwassenen (75%). Veelal zijn het de ouder(s) of verzorgers, maar soms ook professionals die een klacht of een vraag hebben. Veel van die klachten gaan over conflicten tussen de volwassenen onderling, waarbij de kinderen en jongeren "slechts" indirect partij zijn. Terwijl het wel over hen gaat en zij vaak de dupe zijn van deze conflicten. Bijvoorbeeld conflicten tussen ouders onderling bij een omgangsregeling, de plaatsing op een school, of over passende jeugdhulp.

Het merendeel van de klachten bij de Jeugdbudsmansman wordt ingediend door ouders/verzorgers (68%), in toenemende mate ook door jongeren (16-27 jaar) zelf (25%) en in de overige gevallen door professionals dan wel jeugdhulpinstellingen (7%). Ten opzichte van 2019 is het aantal jongeren dat zich (via een vertrouwenspersoon) zich tot de Jeugdbudsmansman richt, toegenomen van 20% naar 25%.

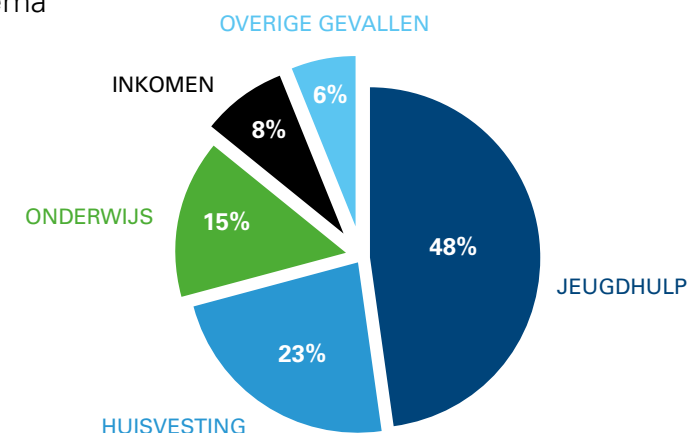
Over wie wordt geklaagd?

De meeste klachten bij de Jeugdbudsmansman gingen over (een afdeling of ambtenaar) van de gemeente Den Haag (55%), gevolgd door klachten over Jeugdbescherming West (18%), scholen (7%), gemeente Leidschendam-Voorburg (6%) en Veilig Thuis (4%). In de overige gevallen (10%) ging het over handelen van de politie, Raad voor de Kinderbescherming, kinderrechter of Jeugd GGZ.

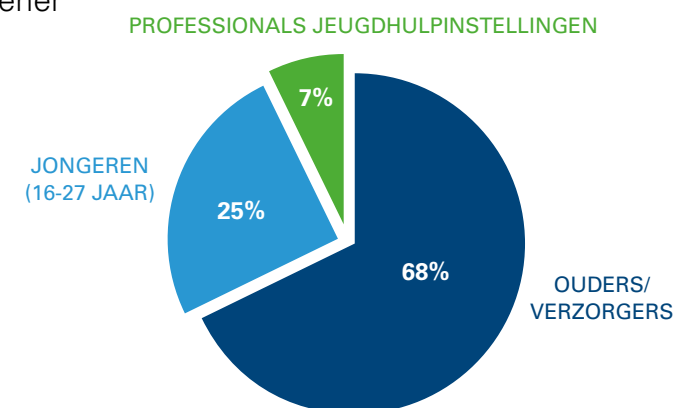
Wat is de uitkomst van de afgehandelde klacht?

Van de 10 in 2020 in behandeling genomen 2e lijns klachten, startte de Jeugdbudsmansman in 5 klachten een onderzoek. Deze onderzoeken zijn of worden in 2021 afgerond met een rapport. In de overige klachten kon de Jeugdbudsmansman volstaan met een onderzoek d.m.v. een interventie, het verstrekken van informatie of verwees de Jeugdbudsmansman door naar de gemeente of jeugdhulpinstelling voor (eerstelijns) klachtbehandeling of naar een andere (externe) organisatie.

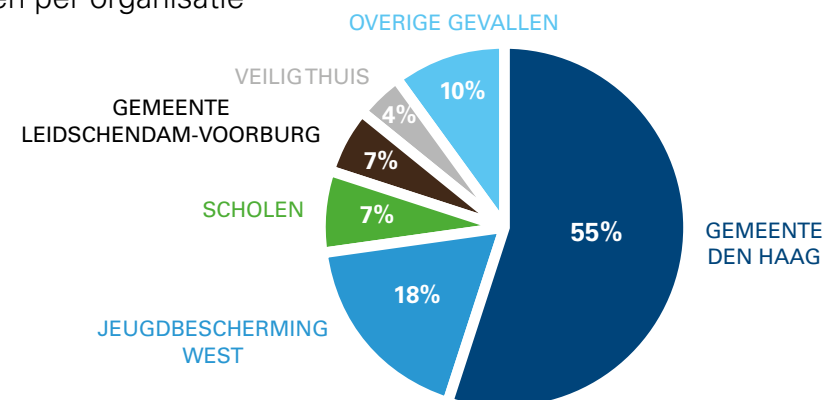
Klachten naar thema



Klachten naar indiener



Klachten per organisatie





7 VOORUITBLIK

7.1 Ombudsagenda

In 2021 blijven de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen alle Haagse burgers, volwassenen, kinderen en jongeren, op weg helpen als het misgaat tussen hen en de gemeente; al dan niet als gevolg van de coronacrisis. Dat doen we door ze het juiste loket te wijzen, advies te geven, te bemiddelen en onderzoek te doen. Daarnaast blijven we de gemeente uitdagen anders te kijken naar hun dienstverlening. Zodat zij in alles wat zij doen het perspectief en de belangen van burgers vooropstellen.

Met deze vooruitblik laten we zien op welke onderwerpen we ons komend jaar in het bijzonder willen gaan richten.

7.2 Toegang tot voorzieningen

We richten we ons binnen dit thema o.a. op vele verschillende onderwerpen.

7.2.1 Het Daklozenloket

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen doen gezamenlijk onderzoek naar de toegang tot het Daklozenloket. We kijken daarbij naar vereisten en toegankelijkheid van deze voorziening. Welke belemmeringen ervaren de verschillende soorten gebruikers van het Daklozenloket bij de toegang tot het Daklozenloket? Welke oplossingen en ondersteuning verwachten zij bij de toegang en wat mogen zij in redelijkheid van gemeente verwachten? Doet de gemeente altijd voldoende om ervoor te zorgen dat iedereen die daar recht op heeft ook daadwerkelijk gebruik kan maken van de opvang? Wat heeft de gemeente nodig om daaraan te voldoen?

7.2.2 De begeleiding van (ex-)amv's naar zelfstandigheid

De Jeugdbudsmen gaat, samen met de Nationale ombudsman en Kinderombudsman vergelijkend onderzoek doen naar welke belemmeringen Haagse (ex-)amv's met verblijfstatus ervaren rondom en in de eerste jaren na de overgang naar volwassenheid. Welke oplossingen en ondersteuning verwachten zij en wat mogen zij in redelijkheid van de gemeente verwachten? Wat heeft de gemeente nodig om daaraan te voldoen?

De Nationale ombudsman en Kinderombudsman doen naast de Haagse amv's ook nog onderzoek naar mv's uit vijf andere gemeenten.

7.2.3 De ombudsman komt naar u toe!

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans gaan meer zichtbaar worden in de stad door het spreiden van de spreekuren over de stad en meer "op locatie" te zijn voor voorlichting, onderwijs en spreekuren. Wellicht zien burgers de ombudsman eind 2021 in hun eigen bibliotheek, buurthuis of school. De ombudsman komt naar u toe!

7.3 Nieuw zaakstelsel

De ombudsman maakte een aantal jaren gebruik van een klachtenmanagementsysteem dat geleverd is en onderhouden wordt door een externe partij. Dit betreft een maatwerkstelsel met beperkte gebruiksvriendelijkheid. Dit betekent dat elke aanpassing op maat voor ons gemaakt moet worden. We profiteren niet van ontwikkelingen die standaard plaatsvinden in meer gebruikelijke systemen. De rol en taken van de ombudsman zijn uniek, maar de ondersteuning hiervan door software zal toch meer standaard ingericht moeten worden. Dit zal leiden tot een grotere gebruiksvriendelijkheid en beter beheer.



8 ONS KANTOOR

8.1 Personeel

Het kantoor van de ombudsman bestaat uit de ombudsman, de jeugdbudsmans, twee medewerkers frontoffice, een junior onderzoeker, drie senior onderzoekers. Verder was er één gemeentelijke trainee-onderzoeker tot 1 september. Door deze groep wordt het (jeugd)ombudswerk voor de gemeenten Den Haag en de gemeente Leidschendam-Voorburg uitgevoerd en worden de discriminatiemeldingen van de Haagse burger geregistreerd en/of behandeld.

De bezetting van het kantoor heeft in 2020 een aantal personele wisselingen ondergaan. Een medewerker van de Frontoffice is vertrokken evenals de communicatiemedewerker, de twee senior onderzoekers gingen met pensioen. Er zijn vier nieuwe collega's in dienst getreden. Daarnaast is er door de gemeente Den Haag voor zes maanden een medewerker ter beschikking gesteld om het beschrijven van werkprocessen te begeleiden. Er is geen nieuwe gemeentelijke trainee-onderzoeker gekomen. Wel is eind vorig jaar een VNG-trainee-onderzoeker gekomen voor de duur van 8 maanden.

Vorig jaar is ook gestart met het bieden van stageplekken bij zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudsmans. Hierbij wordt samengewerkt met o.a. de Haagse Hogeschool en de sectie Jeugdrecht van de Universiteit Leiden (met dependance in Den Haag). Zowel bij de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudsmans was dit jaar plek voor een stagiaire. Er zijn plannen om dit aantal uit te breiden.

Tijdens de eerste Coronagolf hebben we het kantoor gesloten en konden we daar geen inloopsprekuren meer houden. Vervolgens hebben we een systeem opgezet van telefonische spreekuren waarvoor wel een afspraak moest worden gemaakt. Geleidelijk aan zijn de spreekuurcontacten toen weer toegenomen. De spreekuren vinden plaats via MSTeams of in een conferencecall. Voor een enkeling wordt een uitzondering gemaakt en volgt een afspraak op kantoor.

Het kantoor kent geen organisatorische en personele scheiding tussen het werk van de Gemeentelijke ombudsman en het werk van de Jeugdbudsmans. Dezelfde medewerkers behandelen zowel de klachten gericht aan de Jeugdbudsmans als aan de Gemeentelijke ombudsman. Ook zijn zij allen inzetbaar voor het registreren en afhandelen van de discriminatiemeldingen die binnenkomen voor Den Haag Meldt. De Jeugdbudsmans is tevens benoemd als plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman.

Met gemiddeld per jaar rond de 650 klachten is er een goed gevulde portefeuille. De tijdsbesteding per klacht varieert nogal. Sommige klachten kunnen met één gesprek opgelost of beëindigd worden. Andere klachten vergen een veel intensievere behandeling. Er wordt veel geïnvesteerd in het oplossen van een klacht tussen klager en gemeente/ instelling. Dat geschiedt door interventies en bemiddelingen. Om de relatie tussen burger en gemeente/instelling te verbeteren en het vertrouwen toe te laten nemen, heeft het de voorkeur dat de gemeente of instelling uiteindelijk zelf met een oplossing komt. Deze meer informele en oplossingsgerichte klachtbehandeling vergt vaak wel meer tijd en inspanning van het kantoor, maar leidt doorgaans tot betere resultaten en grotere tevredenheid voor betrokkenen.

8.2 Nevenfuncties ambtsdragers

De gemeentelijke ombudsman is ook de voorzitter van de afdeling klachtbehandeling van de CTIVD en voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie van het Juridisch Loket.

8.3 Klachten over (medewerkers van) de ombudsmann

Het kan voorkomen dat een klager een klacht heeft over de wijze waarop de Gemeentelijke ombudsman, Jeugdbudsmans of een van zijn medewerkers met hem/haar is omgegaan of een klacht heeft behandeld. Het gaat dan om bejegeningklachten en niet over het oordeel van de ombudsman. Is iemand het niet eens met een oordeel, dan is het niet mogelijk om daar nog een klacht of bezwaar over in te dienen. Voor de bejegeningklachten bestaat een eigen klachtenregeling.

Er zijn in 2020 vijf klachten over gedragingen van de ombudsman, de Jeugdbudsmans of een medewerker ingediend. Drie van die klachten zijn afgehandeld en deels gegrond, deels ongegrond verklaard. De vierde is nog in behandeling.

Zowel in sommige van deze klachten als daarnaast bij anderen die de ombudsman benaderen is er onvrede over een aantal zaken. Dat betreft het verzoek om de ingediende klacht en of de persoonsgegevens te verwijderen, herziening te vragen van een oordeel van de –vorige- ombudsman en andere bezwaren tegen de inhoud van het oordeel van de ombudsman. Gelet op de Archiefwet moet de ombudsman een aantal gegevens van een ingediende klacht gedurende enige jaren bewaren. Over het oordeel van de ombudsman en de Jeugdbudsmans kan geen klacht worden ingediend. Een verzoek om herziening wordt alleen beoordeeld aan de hand van nieuwe feiten en omstandigheden, die ten tijde van het oordeel niet bekend waren. Al deze verzoeken zijn afgewezen. Verder zijn er personen die klagen over het gedrag van de ombudsman of gedurende de klachtbehandeling door de ombudsman zich aan de telefoon, in e-mails en brieven op beledigende toon uitlaten over de ombudsman, de Jeugdbudsmans en de medewerkers.

Zes keer heeft de ombudsman in een ordebrief gemotiveerd aangegeven dat de uitlatingen niet worden getolereerd en contactafspraken gemaakt voor het geval betrokkene volhardt in dat gedrag. In een zevende geval waren de uitlatingen van zo bedreigende aard dat aangifte is gedaan bij de politie en betrokkene voor een periode een straatverbod is opgelegd door Justitie.

8.4 Agressieprotocol

Naast het beschrijven van de klachtprocedure wordt ook een protocol uitgewerkt over de dienstverlening door (medewerkers van) de ombudsman. Daarin staat wat burgers en gemeenteambtenaren in hun contacten met de ombudsman mogen verwachten en waar de grenzen liggen.

8.5 Jaarverslag 2019

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans rapporteren elk jaar aan de Gemeenteraad over hun bevindingen door middel van een jaarverslag. Aan de hand van dat jaarverslag hebben de ombudsmannen gesprekken gevoerd met wethouders en directeurs van de gemeentelijke diensten.

Het college heeft op 14 juli 2020 gereageerd op de aanbevelingen in het jaarverslag 2019.

8.6 In de Media

In de Stadskrant (tevens Posthoorn bijlage) worden klachten uit het jaarverslag in een rubriek van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans behandeld. Ook leveren zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudsmans regelmatig op verzoek een bijdrage aan lokale omroepen zoals RTV Diskus. Daarnaast zijn beide ombudsmannen actief op sociale media als Twitter, Facebook en LinkedIn.

8.7 Externe contacten

Het Juridisch Loket

Bij hJL wordt elk kwartaal het zogeheten Sociaal Juridisch Stadsoverleg gehouden. In dat overleg zitten vertegenwoordigers van hJL, de Haagse wetswinkel, de sociale advocatuur en de Sociale raadslieden van de gemeente Den Haag.

Relevante regelwijzigingen en jurisprudentie worden besproken en tevens komt er casuïstiek aan de orde. Deze casuïstiek is vaak soortgelijk aan die in de ombudspraktijk.

Rekenkamer

De ombudsmannen en de Rekenkamer weten elkaar te vinden. Onderzoeksresultaten van de Rekenkamer zijn voor de ombudsmannen van belang en de praktijkervaringen van de ombudsmannen zijn weer interessant voor de Rekenkamer. Begin 2020 hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Rekenkamer besloten onderzoeksresultaten en voorgenomen onderzoeken te blijven delen en ook geregeld contact te houden.

Collegiaal overleg en samenwerking ombudsmannen

De ombudsmannen hebben regelmatig overleg met de Gemeentelijke ombudsmannen van Amsterdam, Rotterdam, Groningen en de Nationale Ombudsman. Ook maken de ombudsmannen deel uit van Colom, een coördinerend en collegiaal overleg van Gemeentelijke ombudsmannen en -voorzieningen. De Jeugdbudsmans maakt daarnaast ook nog deel uit van het LOKIOM, een coördinerend en collegiaal overleg van (medewerkers van) de Kinderombudsvrouw, de kinderombudsmannen van Rotterdam en Amsterdam en de Haagse Jeugdbudsmans.

Samenwerkingspartners van de ombudsmannen in 2019 waren o.a.: het Stadsoverleg, Delen achter de Duinen, Centrum 16-22, het Straatconsulaat, Onzichtbaar Haags, de Cliëntenraad Sociaal Domein en Den Haag Divers.

De Gemeentelijke ombudsman werkt daarnaast ook nog samen met het MKB Den Haag en de Rotary.

De Jeugdbudsmans werkte in 2019 ook nog samen met Jong Doet MEE, AKJ, Number5 Foundation, het ongedocumenteerdoverleg, het Jongereninformatiepunt (JIP), Jongereninterventieteam (JIT), de Haagse ouderenraad, de kinder- en jongerenrechtswinkel Den Haag, de jongerenraden van de grote jeugdzorginstellingen in Den Haag, jeugdregisseurs van Den Haag en Leidschendam-Voorburg, de H10 inkooporganisatie en het Jongerenperspectieffonds. Daarnaast voerde de Jeugdbudsmans gesprekken met de Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen,

Op uitnodiging van de Afdeling Bestuursrechtspraak en de Raad voor de rechtspraak hebben we onze ideeën gedeeld over de behoeften van burgers bij het vormgeven van online geschilbeslechting. In de bijeenkomsten stonde de volgende vragen centraal:

- Welke problemen ervaren deelnemers als het om toegang tot het recht betreft?
- In welke fase van de procedure hebben deelnemers behoefte om beter ondersteund te worden? Hoe kan een online platform daaraan bijdragen?

Verder hebben we een reactie gegeven op de internetconsultatie Wetsvoorstel integrale geschiloplossing

De Gemeentelijke ombudsman heeft kennismakingsgesprekken gevoerd met of een inleiding verzorgd over het werk van de ombudsman voor maatschappelijke organisaties in de stad zoals Straatconsulaat, Delen Achter De Duinen, het stadsoverleg van het Juridisch Loket, de Haagse wetswinkel en de ContactClub Benoordenhout 55+.

8.8 De ombudsman in internationaal/Europees verband

De ombudsman is lid van het Europese ombudsmannen instituut EOI. Vanwege de Coronamaatregelen zijn de halfjaarlijkse overleggen niet doorgegaan.

8.9 Onderwijs en voorlichting

De Jeugdbudsmans is op de Haagse Hogeschool vaste docent voor de minor 'Oplossingsgericht werken bij de overheid'. Ook gaf zij een gastcollege op de universiteit Leiden (faculteit Jeugdrecht) over haar werk als Jeugdbudsmans en kinderrechten. Verder gaf de Jeugdbudsmans dit jaar voorlichting via een podcast over agressie, een podcast over Corona, een Ted-talk over kinderrechten^[14] en een presentatie over kinderrechten in de Week van de Transformatie Jeugdhulp Haaglanden. Ook was de Jeugdbudsmans weer vast jurylid in het finaledebat van het Kinderrechtendebat op 19 november 2020.

8.10 Leidschendam-Voorburg

De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmans werken sinds 1 januari 2017 ook als ombudsman voor de gemeente Leidschendam-Voorburg. Over de activiteiten van de ombudsman voor de gemeente Leidschendam-Voorburg wordt afzonderlijk gerapporteerd aan de gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg.

8.11 Anti-discriminatievoorziening

In april 2020 is de Stichting Den Haag Meldt opgericht met de ombudsman als bestuurder. Over deze Stichting en de anti-discriminatievoorziening Den Haag Meldt wordt apart gerapporteerd.

VERANTWOORDING

- [1] Sociaal economisch herstelplan Corona d.d. 29 oktober 2020 en de 1e en 2e Maatschappelijke Impactanalyse Coronacrisis van 18 mei 2020 (RIS30540440) en 29 oktober 2020 (RIS 306618).
- [2] Brief van 16 februari 2021, kenmerk OCW/10061733.
- [3] Zie ook hoofdstuk 7, Vooruitblik.
- [4] Geregistreerd onder nummer 006-2020.
- [5] Tijdschrift voor Klachtrecht 2016/1, Martijn Keizer.
- [6] Zie hiervoor ook het rapport van de Nationale ombudsman 2020/039.
- [7] Zie hiervoor ook het rapport van de Nationale ombudsman 2021/011.
- [8] O.a. de rapporten 2019-606 en 2019-320.
- [9] www.jeugdbudsmandenhaag.nl
- [10] De gevraagde reactie op deze aanbevelingen worden nog verwacht.
- [11] Onderzoek 004-2020, afgerond op 30 oktober 2020 en beschreven in hoofdstuk 2.
- [12] Geregistreerd onder nummer 2020-441.
- [13] Geregistreerd onder nummer 006-2020.
- [14] Zie hiervoor de website van de Jeugdbudsmans www.jeugdbudsmandenhaag.nl



Gemeentelijke Ombudsman | St. Jacobstraat 125 | 2512 AN Den Haag | telefoon: (070) 752 82 00 |
www.ombudsman-den Haag.nl | ombudsman@den Haag.nl | www.jeugombudsmanden Haag.nl |
De Gemeentelijke ombudsman en Jeugombudsman zijn ook op LinkedIn, Twitter en Facebook te vinden.