



JAARVERSLAG 2020  
LEIDSCHEMENDAM-VOORBURG

JAARVERSLAG 2020  
GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN  
EN JEUGDOMBUDSMAN  
GEMEENTE LEIDSCHENDAM-VOORBURG

BEHOORLIJKE DIENSTVERLENING

Professionele klachtbehandeling  
bevordert ontwikkeling behoorlijke  
dienstverlening

## INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD .....	6
<b>1 BEHOORLIJKE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>9</b>
1.1 Wat zien wij? .....	9
1.2 Wat is behoorlijke dienstverlening? .....	10
1.3 Aandachtspunten .....	10
1.4 Bellen helpt altijd .....	11
<b>2 DIENSTVERLENING TEN TIJDE VAN CORONA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Gemeentelijke dienstverlening .....	13
2.2 Betrek jongeren meer bij de coronamaatregelen .....	13
2.3 Dienstverlening door de ombudsman .....	14
<b>3 PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING .....</b>	<b>17</b>
3.1 Waarde van klachten.....	17
3.2 Klachtbehandeling bij de ombudsman. ....	18
3.3 Klachtbehandeling bij de gemeente.....	20
3.4 Klachtbehandeling bij jeugdzorgorganisaties .....	22
3.5 Aandachtspunten bij professionele klachtenbehandeling.....	23
3.6 Tot slot.....	24
<b>4 HET WERK VAN DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Wat doet de Gemeentelijke ombudsman?.....	27
4.2 Onderzoeken.....	27
<b>5 HET WERK VAN DE JEUGDOMBUDSMAN .....</b>	<b>30</b>
5.1 Wat doet de Jeugdbudsman?.....	30
5.2 Klachtenbeeld 2020 .....	31
5.3 Klachten en knelpunten van de jongeren .....	33
5.4 Klachten en knelpunten van ouders en professionals .....	34
5.4.1 Jeugdhulp .....	34
5.4.2 Onderwijs .....	35
5.5 Interventies en onderzoeken .....	35
5.6 Overig .....	38
5.7 Kinderrechten .....	38
5.7.1 Welke problemen staan een oplossing (nog) in de weg? .....	39
5.7.2 Wat is nodig?.....	40

<b>6 ONS WERK IN CIJFERS.....</b>	<b>43</b>
6.1 Totaal aantal klachten .....	43
6.2 Klachten bij de Gemeentelijke ombudsman .....	44
<b>7 VOORUITBLIK.....</b>	<b>49</b>
7.1 Ombudsagenda.....	49
7.2 Nieuw zaakstelsel .....	49
<b>8 ONS KANTOOR .....</b>	<b>51</b>
8.1 Personeel .....	51
8.2 Nevenfuncties ambtsdragers .....	52
8.3 Klachten over het kantoor ombudsman.....	52
8.4 Agressieprotocol.....	53
8.5 Jaarverslag 2019.....	53
8.6 Contacten met de gemeente.....	53
8.6 In de Media .....	54
8.7 Externe contacten .....	54
8.8 De ombudsman in internationaal/Europees verband .....	55
8.9 Onderwijs en voorlichting .....	55
<b>VERANTWOORDING.....</b>	<b>57</b>

## 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman een groot deel van hun activiteiten ingeperkt waren door de richtlijnen om het coronavirus in te dammen, de inloopsprekuren op dinsdagmiddag konden vanaf maart 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 gemeente 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 Jeugdbudsman.

### Behoorlijke dienstverlening?

In dit jaarverslag staan de verhalen van de inwoners van Leidschendam-Voorburg centraal die laten zien wat het werk van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsman 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 het College van BenW gingen we in gesprek over het jaarverslag van 2019.

### 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 inwoners van Leidschendam-Voorburg.

Meer informatie vindt u op [www.ombudsman-denhaag.nl](http://www.ombudsman-denhaag.nl) en [www.jeugdbudsmandenhaag.nl](http://www.jeugdbudsmandenhaag.nl) Den Haag, april 2021




**JEUGD**   
**OMBUDSMAN**

GEMEENTELIJKE  DEN HAAG  
**ombudsman**





## 1 BEHOORLIJKE DIENSTVERLENING

In het jaarverslag 2019 stonden de aanbevelingen centraal over goede klachtbehandeling en dienstverlening. [Informatie op maat](#), zo zien en zagen wij ook in 2020, [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? Het is van belang vroegtijdig te ontdekken dat er sprake is van onvrede over de dienstverlening van de gemeente. Zo was er een burger die tijdig een besluit kreeg over de bijstandsaanvraag. Toch waren er tekenen van onvrede over de behandeling van die aanvraag. Dan is het van belang met de burger contact op te nemen. Dat contact is gelegd door de klachtenfunctionaris. Beter was geweest om direct in de dienstverlening het gesprek te voeren over de onvrede over de gang van zaken. Immers door het verlenen van een bijstandsuitkering zullen burger en gemeente langere tijd met elkaar te maken hebben, dan is van belang dat tekenen van onvrede direct worden besproken.

## 1.4 Bellen helpt altijd

Soms is het eenvoudig. Het helpt enorm dat de ambtenaren van de gemeente – opnieuw- bellen met de burgers en samen met hen tot een oplossing proberen te komen. Leren van klachten

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 de klachtenfunctionaris gestimuleerd om de burger te bellen. Dat leverde op dat beter duidelijk werd wat de burger vroeg, echt wilde bereiken.



## 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 burger, is een [goed contact cruciaal](#) om burgers te helpen de gevolgen van de pandemie te overkomen.

### 2.1 Gemeentelijke dienstverlening

In de contacten met de gemeente bleek dat er erg veel aanvragen worden gedaan voor de TOZO-regelingen. Het ging om burgers waar de gemeente in de regel weinig tot geen contact mee heeft als het om inkomensondersteuning gaat. Het is de gemeente gelukt de aanvragen vlot te verwerken. De ombudsman heeft geen klachten gehad over de uitvoering van deze regelingen.

### 2.2 Betrek jongeren meer bij de coronamaatregelen

Jongeren worden flink geraakt door de impact van de beperkende corona maatregelen. 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 Jeugdbudsman sloot aan bij het jongerenstadslab, dat speciaal georganiseerd werd door de gemeente Den Haag 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 Jeugdbudsman het College van de gemeente Den Haag 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<sup>[1]</sup> en om samen met jongeren passende oplossingen te realiseren.

De Jeugdbudsman besprak de impact van Corona op de kinderen, jongeren, ouders en ambtenaren ook met de gemeente Leidschendam-Voorburg, alsmede de maatregelen die de gemeente Leidschendam-Voorburg trof, zoals een herstellfonds. Ook stuurde de Jeugdbudsman haar Coronabrief ter informatie toe aan de wethouder Jeugd. Weliswaar zijn de bevindingen, die zien op de Haagse situatie, niet één-op-één toepasbaar zijn op jongeren in Leidschendam-Voorburg. Echter, het algemene beeld, dat lijkt op het landelijke beeld, kan ook voor Leidschendam-Voorburg gelden.

Hierover heeft de D66 fractie op 12 november 2020 schriftelijke vragen gesteld. Deze vragen zijn bij brief van 8 december 2020 (nummer 2029) beantwoord.

## 2.3 Dienstverlening door de ombudsman

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman 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 met de gemeente, via onze websites, social media en aangeplakt op de ingang van ons kantoor in Den Haag.

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman hebben om hun bereikbaarheid te garanderen en hun werkzaamheden door te kunnen laten gaan, met hulp van de ICT-afdeling van de gemeente Den Haag, voorzieningen getroffen voor haar medewerkers om thuis te kunnen werken. Ook troffen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman te vinden. Ze liepen langs het kantoor op woensdagmiddag en zagen dat er geen inlooppreekuur was. De ombudsmannen kregen veel afzeggingen voor voorlichtingsbijeenkomsten.

Dat wordt dit jaar beter. De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman gaan de spreekuren weer hervatten, zodra dat kan.





### 3 PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

In 2020 besteedden wij veel aandacht aan de kwaliteit van klachtbehandeling. Eerst hebben we de klachtbehandeling door de ombudsman zelf opnieuw vastgesteld. We hebben vragen gesteld in individuele zaken over de klachtbehandeling. Ook startte de Jeugdbudsman in 2020 een onderzoek uit eigen beweging<sup>[1]</sup> 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<sup>[2]</sup>. 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-escalerend 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 Jeugdbudsman 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 vragen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbondsman geregeld om meer informatie op maat te leveren zodat alle 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 Jeugdbondsman keken allereerst naar zichzelf. We deden tot voor kort vooral veel interventies en weinig formele onderzoeken. We maken 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 Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbondsman hebben in 2020 wijzigingen in hun werkproces aangebracht 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 Jeugdbondsman ook met AKJ, Jeugdbescherming West en Veilig Thuis (hernieuwde) samenwerkingsafspraken, vertaald in "routekaarten".

Met deze intensivering en verbeterde samenwerking dragen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman

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 Jeugdbondsman 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 klachtafhandeling) 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 sectoren hun eigen klachtbehandelaars. Ook kent de gemeente een centrale klachtencoördinator. De ombudsman neemt zodra een klacht is binnengekomen en er een gesprek of e-mailwisseling is geweest met klager vervolgens contact op met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator onderhoudt de contacten met de klager en de vakcollega's en bewerkstelligt en zo een oplossing of doet onderzoek naar de klacht. De klachtencoördinator kan de (Jeugd-)ombudsman direct informeren over de achtergronden en de interne behandeling van de klacht. Het valt de ombudsman 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 Jeugdbudsman 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<sup>[3]</sup>. Ook kijkt de Jeugdbudsman 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<sup>[4]</sup>. Bijzondere aandacht vraagt de Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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

In de gemeente Leidschendam-Voorburg is door de Gemeentelijke ombudsman gesproken over het wegnemen van een tussenstap die niet in overeenstemming is met de procedure zoals voorzien in de wet.

In Leidschendam-Voorburg is door de Jeugdbudsman ook gesproken over het belang van een goede klachtherkenning, registratie van klachten en de overgang van een informele naar een formele klachtafhandeling van jeugdklachten. De gemeente heeft hiervoor inmiddels een (intern) protocol informele procedure jeugdklachten opgesteld.

Op basis van het onderzoek dat de Jeugdbudsman uit eigen beweging startte naar jeugdklachten in de gemeente Den Haag ziet de Jeugdbudsman de volgende algemene aandachtspunten voor verdere professionalisering van klachtbehandeling in jeugdzaken:

#### **Zorg ervoor dat de juridische kwaliteit van de klachtbehandeling op orde is.**

Met name termijnen, hoor en wederhoor, doen van goed feitenonderzoek, wijze van afronding van klachten en de communicatie over (de voortgang van) klachten zijn hierbij belangrijk.

#### **Zorg voor voldoende opgeleid personeel.**

Van klachtbehandelaars mag verwacht worden dat zij beschikken over kennis van klachtrecht, waaronder de klachtenregelingen van de eigen organisatie. 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 klachtencoördinator, klachtbehandelaars en de klachtencommissie hebben een inhoudelijke rol in de gemeentelijke klachtbehandeling van jeugdklachten. Daarbij is in de praktijk belangrijk helder te hebben wie wanneer en welke rol heeft in het klachtproces en hoe deze rollen zich tot elkaar verhouden. Dit is met name van belang 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 leidinggevende van degene over wie wordt geklaagd, is al snel betrokken (geweest) bij een gedraging van een jeugdconsulent uit zijn of haar team. Daarnaast kan een leidinggevende die een klacht over een jeugdconsulent (uit zijn of haar team) behandelt in een loyaliteitsconflict belanden. Hij of zij zit in een spagaat tussen de consulent en de burger. Een consulent is bezorgd om zijn functioneren nu er over hem wordt geklaagd en verwacht steun van zijn leidinggevende. Tegelijkertijd wil de burger ook steun van de leidinggevende, maar kan de klachtbehandeling als "de slager die zijn eigen vlees keurt" ervaren. Naarmate een conflict escaleert is een onpartijdige opstelling van de klachtbehandelaar essentieel voor het gevoel van procedurele rechtvaardigheid bij klager en beklagde ziet de Jeugdbudsman.

### Zorg voor een bekende, laagdrempelige en toegankelijke klachtenprocedure.

Indien de mogelijkheid om een klacht in te dienen onbekend is of niet als laagdrempelig of effectief wordt ervaren, wordt onvrede die er is niet geuit en mist de gemeente de informatie en kans hier lering uit te trekken om haar dienstverlening te verbeteren. Ook kan het voorkomen dat de onvrede dan toch maar via andere kanalen, denk aan social media of via de politiek, wordt geuit.

Belangrijk is daarom om ouders en jongeren op meerdere momenten goed en volledig te informeren over hun rechten en plichten en de mogelijkheden om vragen, problemen en klachten te bespreken zodat waar mogelijk escalatie vroegtijdig kan worden voorkomen.

## 3.6 Tot slot

Goede klachtbehandeling is een vak op zich. Klachthandelaars 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. Een verkennend (telefoon) gesprek met de klager over zijn klacht of onvrede 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.

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman bevelen 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.

Ook bevelen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman aan te investeren in een betere overgang en afstemming tussen informele en formele klachtbehandeling en daarbij ook termijnen beter te bewaken.

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

#### Welingelich

De gemeente is van plan een vergunning te verlenen voor een dakopbouw. Een paar burens in Voorburg vinden dat de vorm van de dakopbouw afbreuk doet aan het architectonische uiterlijk van de woning. Daarom willen ze graag aanwezig zijn bij de vergadering van de Welstandscommissie die een advies moet geven over dit punt. De gemeente maakt niet bekend wanneer de vergaderingen van de Welstandscommissie zijn en de agenda daarvan. Daar klagen ze over. De ombudsman is van oordeel dat de klachtencommissie van de gemeente L-V terecht adviseert om te regelen dat de vergaderingen van de Welstandscommissie echt openbaar zijn. De ombudsman beveelt de gemeente aan om zo snel mogelijk met een goede regeling te komen voor de publicatie van de vergaderingen van de Welstandscommissie.

De gemeente heeft inmiddels geregeld dat de agenda van de Welstandscommissie wordt gepubliceerd en dat aan inwoners die kenbaar maken bij de behandeling van een bepaalde aanvraag voor een bouwvergunning aanwezig te willen zijn een bericht wordt gestuurd over de datum dat de adviesaanvraag over die bouwvergunning wordt behandeld.

### Klachtenregeling

Een burger moet aan de gemeente kosten betalen in verband met de verwerving van een stuk grond. Hij is het daar niet mee eens omdat hij meent te kunnen afleiden uit een wettelijke regeling dat de kosten aan een maximum gebonden zijn en de gemeente van hem meer vraagt. Daarover klaagt hij bij de gemeente. De klachtbehandelaar van de gemeente concludeert in een brief dat de klacht ongegrond is. De gemeente biedt de mogelijkheid in de brief om de klacht nogmaals voor te leggen en nu aan de externe klachtencommissie van de gemeente. Dat doet de burger. De klachtencommissie concludeert dat de klacht niet-ontvankelijk is. Er zijn twee redenen. Het gaat om een kwestie die te lang geleden heeft gespeeld en het gaat om een zakelijk geschil dat aan de rechter kan worden voorgelegd. Het gaat niet om gedragingen van de gemeente. Toch besluit de klachtencommissie tot behandeling van de klacht over te gaan en het doet een mislukte poging tot bemiddeling. De burger legt daarna de kwestie voor aan de ombudsman. De ombudsman heeft de gemeente erop gewezen dat deze handelwijze, een dubbele behandeling met verschillende uitspraken, niet voldoet aan de wettelijke voorschriften.

Inmiddels heeft de gemeente haar aanpak van de klachten gewijzigd. De klachtbehandelaar zal voortaan de klacht eerst in behandeling nemen om te bezien of een oplossing naar tevredenheid van beide partijen mogelijk is. Als een oordeel over de klacht moet worden gegeven zal de klachtbehandelaar dat niet meer zelf doen, maar de klacht doorzenden naar de externe klachtencommissie. Daarmee handelt de gemeente voortaan in overeenstemming met de wettelijke bepalingen over het klachtrecht.





## 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 ongevraagde 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 alle aan mij voorgelegde klachten en vertelde verhalen in beide gemeenten 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 Jeugdbudsmans 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 klachten die de Jeugdbudsmans 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 in de totaliteit van klachten bij de Jeugdbondsman, vaak in combinatie met inkomens- of schuldenproblematiek en/of een vechtscheiding.

## 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.

### 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, jeugdzorginstelling of jeugdbeschermer kunnen verwachten. Dat gebeurt ten onrechte nu niet standaard constateert de Jeugdbondsman.

### 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 [ongegronde 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 (stapelning 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 gemeenten. In samenspraak met andere kinderombudsmannen en de Haagse Jeugd- en Kinderrechtswinkel maakt de Jeugdbudsmans een ["Pestkaart"](#); een routekaart voor ouders en jongeren.

## 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 Jeugdbudsmans ook inhoudelijk onderzoek. Meer hierover leest u in hoofdstuk 6 dat gaat over werk in cijfers.

De Jeugdbudsmans ontving 4 klachten waarbij kinderen of jongeren uit de gemeente Leidschendam-Voorburg betrokken waren. De klachten die aan de Jeugdbudsmans voorgelegd werden gingen over dreigende dakloosheid, onderwijs en een aanvraag voor een hulphond.

### 2019-501: Gezin zonder woning

Klager woont met zijn gezin in Leidschendam-Voorburg. Dan besluit hij om voor enige tijd met zijn gezin naar zijn vaderland terug te gaan. In de tussentijd heeft hij zijn woning illegaal in onderhuur gegeven. Bij terugkomst in Nederland wordt de huurovereenkomst met de woningbouwcoöperatie via een gerechtelijke procedure ontbonden en heeft het gezin geen woning meer. Hiermee is het gezin dakloos. Het Daklozenloket wil opvang regelen voor zijn vrouw en kind maar verwijst mijnheer naar zijn eigen netwerk voor opvang. Hierdoor wordt het gezin uit elkaar getrokken. Er zijn ook financiële problemen en zorgen. Mijnheer vraagt de Jeugdbudsmans daarom om hulp. De Jeugdbudsmans doet navraag bij de gemeenten en woningcorporatie en onderzoekt welke mogelijkheden er zijn voor dit gezin. Het blijkt mogelijk dit gezin toch te helpen en op te vangen in een noodopvang in Den Haag. In de tussentijd is de woningcorporatie samen met de Stichting Limor op zoek gegaan naar een vaste woning, welke tot een positief resultaat heeft geleid. Het gezin krijgt de sleutel van de nieuwe woning. Hiermee heeft mijnheer ook weer een adres, zodat opnieuw een uitkering voor het gezin kan worden aangevraagd.

**2020-281: Hulphond aan het lijntje**

Ruim een jaar moest de 17-jarige Mathilde<sup>1</sup> 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 jeugdbondsman 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.

Wat de situatie (extra) complex maakte is de tussentijdse verhuizing van het gezin naar de gemeente Leidschendam-Voorburg. Er bleef lange tijd onduidelijkheid en discussie bestaan of en zo ja hoe de "warme overdracht" naar deze gemeente eruit zou moeten zien en hoe de nog lopende aanvraag bij de gemeente Den Haag moest worden afgerond. Hierdoor ontstond verder tijdsverloop en nam de onzekerheid en stress in het gezin verder toe. Daar staat tegenover dat de gemeente Den Haag op verschillende momenten contact legde met de afdeling WMO van de gemeente Leidschendam-Voorburg ten behoeve van deze warme overdracht. Deze contacten konden niet voorkomen dat voor Mathilde een nieuwe melding en aanvraag moest worden ingediend. Wel leidden de contacten ertoe dat versnelling in de procedure werd bewerkstelligd door het delen van onderzoeksgegevens. De WMO-consulente bracht de hulpvraag in kaart en ging op huisbezoek. Mathilde krijgt inmiddels hulp en begeleiding bij haar doelen en geeft aan goed geholpen te zijn door de gemeente Leidschendam-Voorburg. Haar ouders hopen dat deze hulp Mathilde nu verder helpt in haar wens naar zelfstandigheid.

**2020-321. Dakloos na huisuitzetting woningcorporatie**

De Jeugdbondsman ontvangt een noodkreet van een moeder voor de schrijnende situatie van haar zieke dochter en haar 2 kleinkinderen. Hun woning is onbewoonbaar geworden door waterschade en schimmel. Hierdoor staan zij op straat. De woningcorporatie biedt geen oplossing en laat niets meer van zich horen. Oma heeft voor haar dochter en kleinkinderen op eigen kosten een hotel geregeld. Deze rekening wil de woningcorporatie niet betalen. Oma vraagt de Jeugdbondsman om advies. De Jeugdbondsman legt uit dat het gaat om een huurgeschil. Hiervoor kan mevrouw naar de rechter. Oma laat weten een advocaat in te schakelen en de situatie aan de rechter voor te leggen. Ze bedankt de Jeugdbondsman voor haar advies.

**2020-326. Moeizaam contact tussen school en ouder**

De leerplichtambtenaar maakt zich zorgen over een leerling. De leerling heeft vorig schooljaar klas 3 havo gedoubleerd en dit schooljaar 3 havo opnieuw gedaan. Vader verzet zich ertegen dat zijn zoon naar VMBO gaat. Hij wil een andere school voor zijn zoon. Het contact tussen vader en school wordt steeds moeizamer. Dit alles leidt ertoe dat de leerling nog geen school heeft voor volgend jaar. Hierdoor ontstaan er zorgen. Geprobeerd wordt te voorkomen dat deze leerling op de Plaatsingstafel terecht komt. De Jeugdbondsman krijgt het verzoek of zij hierin nog iets kan betekenen. Maar nog voordat de Jeugdbondsman betrokken raakt, wordt de zaak alsnog onderling opgelost. De Jeugdbondsman sluit hiermee haar dossier.

## 5.6 Overig

De Jeugdbondsman sprak daarnaast afgelopen jaar met jeugdconsulenten, kwaliteitsmedewerkers de verantwoordelijke wethouder, en het College over het belang van een goede klachtherkenning, registratie van klachten en de overgang van een informele naar een formele klachtafhandeling van jeugdklachten. De gemeente heeft hiervoor inmiddels een (intern) protocol informele procedure jeugdklachten opgesteld. Ook nam de Jeugdbondsman, desgevraagd, kennis van de Monitor Jeugdhulp 2020. Verder is gesproken over signalen, knelpunten en klachten die betrekking hebben op de gesloten jeugdzorg (Schakenbosch). De gemeente wil voorkomen dat kinderen te lang gesloten of niet (meer) gesloten zitten. Om de problematiek in de overgang 18-/18+ aan te pakken heeft de gemeente een coördinator 18-/18+ aangesteld. Over de resultaten hiervan is en blijft de Jeugdbondsman met de gemeente in gesprek.

Verder spraken de Jeugdbondsman en Gemeentelijke ombudsman met de Stuurgroep Sociaal Domein en de (vijf) Multidisciplinaire Teams. Daarin werd o.a. gesproken over complex klaaggedrag, op behoorlijke wijze stoppen van aanhoudend klaaggedrag, geweld en agressie tegen gemeenteambtenaren en bestuurders. Deze contacten hebben ertoe bijgedragen dat ambtenaren en professionals binnen de gemeente de Jeugdbondsman en Gemeentelijke ombudsman steeds beter weten te vinden voor reflectie.

Verder werd de Jeugdbondsman afgelopen jaar benaderd in relatie tot de onrust in de wijk Prinsenhof en het Versterkingsprogramma Prinsenhof. De Jeugdbondsman sprak hierover met o.a. de gemeente en politie. Een discriminatieklacht van een jongere uit genoemde wijk die betrekking had op de politie, verwees zij door naar de gemeentelijke antidiscriminatievoorziening.

## 5.7 Kinderrechten

Nog lang niet alle jongeren 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 Jeugdbondsman ondersteun ik jongeren hierin. Ik doe dit door voorlichting, onderwijs, interventies en concrete aanbevelingen in rapporten.

Ik doe 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 Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman 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).

### 5.7.1 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.



## 5.7.2 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 (indien 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 Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman ontvangen en afgehandeld?

Aantal klachten naar ontvangst en afhandeling	2017	2018	2019	2020
Ontvangen klachten	31	25	32	23
Ontvangen klachten onbevoegd	23	30	33	0

#### 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 3 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.

## 6.2 Klachten bij de Gemeentelijke ombudsman

### Wat is de uitkomst van de afgehandelde klachten?

Afgehandelde klachten naar uitkomst	2017	2018	2019	2020
Behandeld door de gemeente (eerste lijns)	6	7	5	4
Informatie verstrekt	5	6	12	2
Niet verplicht verklaard	5	6	7	2
Beëindigd door de ombudsman	4	7	3	3
Onbevoegd verklaard	2	1	3	0
Gegrond	1	0	0	0
Deels gegrond, deels ongegrond	0	0	0	0
Ongegrond	0	2	2	1

## 6.3 Klachten bij de Jeugdbudsman

### Hoeveel klachten zijn er door de Jeugdbudsman ingekomen en afgedaan?

In 2020 ontving de Jeugdbudsman in totaal 62 klachten, waarvan 4 over Leidschendam-Voorburg. Dit aantal is hoger dan vorig jaar en wederom meer dan een verdubbeling ten opzichte van de jaren daarvoor. In 2018 ontving de Jeugdbudsman nog 51 klachten en in 2019 54 klachten. In 2020 deed de Jeugdbudsman 59 klachten af, waarvan 54 klachten uit 2020 en 5 klachten uit 2019.

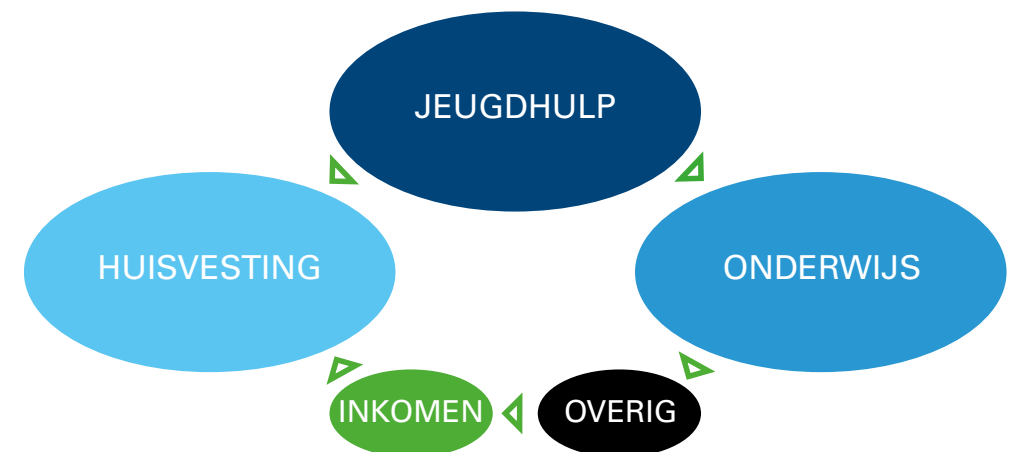
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ingekomen	9	26	43	51	54	62
Afgedaan	1	25	37	58	60	59

### Waarover wordt geklaagd?

De Jeugdbudsman 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.

Cirkeldiagram

De meeste klachten en vragen bij de Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman richt, toegenomen van 20% naar 25%.

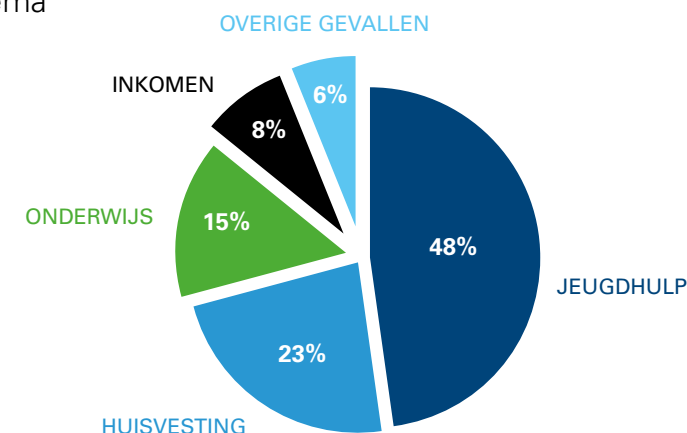
### Over wie wordt geklaagd?

De meeste klachten bij de Jeugdbudsman 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.

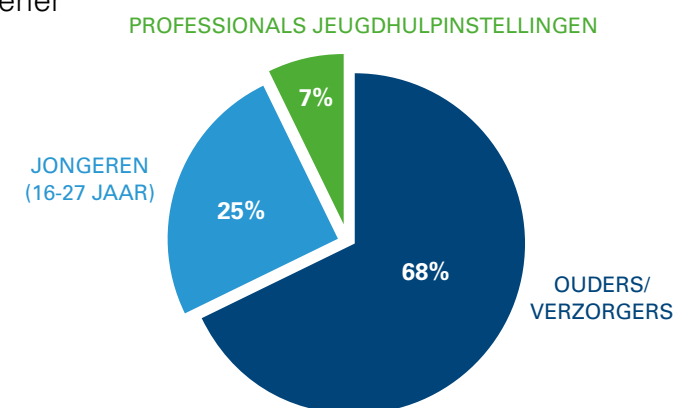
### Wat is de uitkomst van de afgehandelde klacht?

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

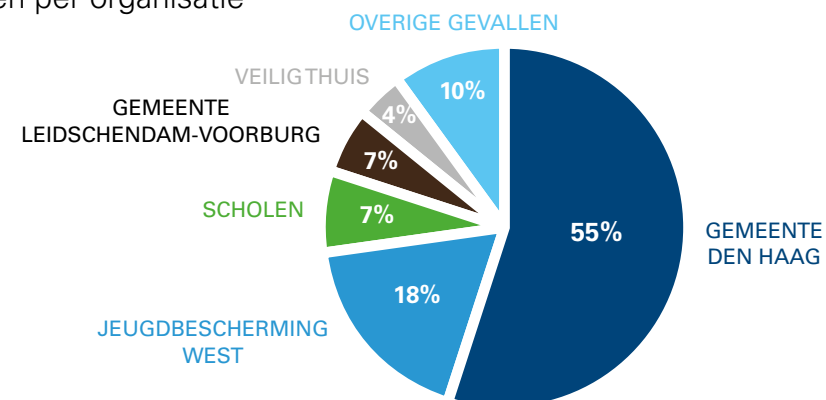
### Klachten naar thema



### Klachten naar indiener



### Klachten per organisatie







## 7 VOORUITBLIK

### 7.1 Ombudsagenda

In 2021 blijven de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman alle burgers van Leidschendam-Voorburg, 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.

Ook voor komend jaar zal onze focus liggen op professionalisering van klachtbehandeling en hiertoe aanbevelingen doen aan de gemeente.

### 7.2 Nieuw zaaksysteem

De ombudsman maakte een aantal jaren gebruik van een klachtenmanagementsysteem dat geleverd is en onderhouden wordt door een externe partij. Dit betreft een maatwerksysteem 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 jeugdbudsman, 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 Jeugdbudsman. 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 Jeugdbudsman 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 conference call. 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 Jeugdbudsman.

Dezelfde medewerkers behandelen zowel de klachten gericht aan de Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 het kantoor ombudsman

Het kan voorkomen dat een klager een klacht heeft over de wijze waarop de Gemeentelijke ombudsman, Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman rapporteren elk jaar aan de Gemeenteraad en het College over hun bevindingen door middel van een jaarverslag.

## 8.6 Contacten met de gemeente

Op uitnodiging hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsman gesproken met de consulenten WIJZ. In het gesprek ging het over de ervaringen van beide kanten met de omgang met burgers die in problemen zijn geraakt, wat goede klachtbehandeling kan betekenen en waar de grenzen liggen in de dienstverlening. In het kennismakingsgesprek met het College d.d. 10 november 2020 is besproken hoe behoorlijke dienstverlening agressie kan voorkomen. Belangrijk is dat de gemeente de juiste procedures volgt, de voortgang van een aanvraag bewaakt, de burger informeert als het te lang duurt en uitlegt wat hij mag verwachten. De Gemeentelijke ombudsman dacht het afgelopen jaar in lastige situaties mee met leidinggevendenden op welke wijze medewerkers ondersteund kunnen worden, hoe en wanneer op een behoorlijke wijze een grens te trekken bij aanhoudend klaaggedrag of agressie. Verder is afgesproken dat de nieuwe directeur Ruimtelijke Ordening het klachtenpatroon in het Ruimtelijke Domein met de Gemeentelijke ombudsman gaat bespreken.

## 8.6 In de Media

In het Krantje worden worden klachten uit het jaarverslag in een rubriek van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman behandeld. Ook leveren zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudsman 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.

### 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman.

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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman en kinderrechten. Verder gaf de Jeugdbudsman dit jaar voorlichting via een podcast over agressie, een podcast over Corona, een Ted-talk over kinderrechten<sup>[14]</sup> en een presentatie over kinderrechten in de Week van de Transformatie Jeugdhulp Haaglanden. Ook was de Jeugdbudsman weer vast jurylid in het finaledebat van het Kinderrechtendebat op 19 november 2020.



## VERANTWOORDING

- [1] Geregistreerd onder nummer 006-2020.
- [2] Tijdschrift voor Klachtrecht 2016/1, Martijn Keizer.
- [3] Zie hiervoor ook het rapport van de Nationale ombudsman 2020/039.
- [4] Zie hiervoor ook het rapport van de Nationale ombudsman 2021/011.



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