

## Waarom behoorlijke dienstverlening?

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen zien dat inwoners die het meest afhankelijk zijn van de gemeente, vaak het minst in staat zijn om hun recht te halen als het misgaat. Behoorlijke dienstverlening is hierin cruciaal en daarom hoofdthema van ons jaarverslag.

## Wat is behoorlijke dienstverlening?

Behoorlijke dienstverlening is dienstverlening die aansluit bij wat mensen nodig hebben en een oplossing biedt voor hun probleem. Het anders aanpakken. Juist als regels geen oplossing bieden. Professionele klachtbehandeling is onderdeel van een behoorlijke dienstverlening.

## Aandachtspunten voor behoorlijke dienstverlening

### #MENSELIJK CONTACT

Stel de vraag "Wat heeft u nodig?"  
Luister actief naar het probleem en los het waar mogelijk op. Bellen helpt daarbij.

### #VERANTWOORDELIJK

Help de burger altijd (op weg), ook bij uitbestede taken. Er is geen "wrong door".

### #INFORMATIE OP MAAT

Beschik over volledige en juiste informatie.  
Verken daarom actief de vraag, de klacht of het probleem.

### #BETROUWBAAR

Zeg wat je doet en doe wat je zegt.  
Kom afspraken na en houd je aan termijnen.

### #TOEGANKELIJK

Gebruik begrijpelijke taal, eenvoudiger procedures en biedt duidelijkheid, waarvoor burgers bij de gemeente terecht kunnen.



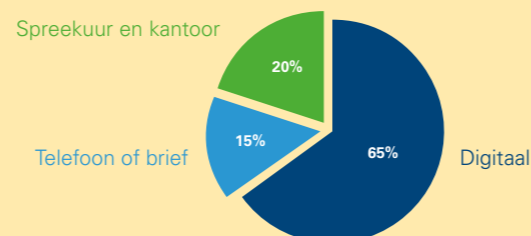
#### De ombudsman komt naar u toe

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen gaan meer zichtbaar worden in de stad en wijken door het spreiden van de spreekuren over de stad en meer "op locatie" te zijn voor voorlichting, onderwijs en spreekuren. Burgers zien de ombudsman straks in hun eigen bibliotheek, buurthuis of school.



*"Professionele klachtbehandeling leidt tot betere dienstverlening en preventie van (nieuwe) klachten".  
"De Gemeentelijke ombudsman ziet professionele klachtbehandeling als een opdracht aan de hele gemeente, op verschillende niveaus".*

#### Hoe kwamen de klachten binnen?



#### Maak meer werk van klachtbehandeling

Goede klachtbehandeling en het effectief omgaan met onvrede is een vak op zich. Ambtenaren moeten daarin gewaardeerd en ondersteund worden, zodat zij deze belangrijke rechtsbeschermingstaak goed kunnen uitvoeren.

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen zien nu nog grote verschillen tussen diensten in de klachtbehandeling. Een (telefoon)gesprek met de klager over zijn klacht, goed onderzoek naar de klacht, een goede afronding van de klachten en een passende reactie op gegronde klachten zijn minimumvereisten van goede klachtbehandeling.

Wij raden de gemeente aan te investeren in de (juridische) kwaliteit van klachtafhandeling en leren van klachten. Bespreek onvrede van burgers over de dienstverlening en benut de klachten om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren.



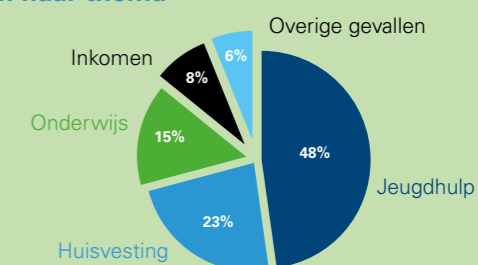
#### Waarover en door wie werd geklaagd?

In 2020 behandelde de Jeugdbudsmen 62 klachten. Het percentage jongeren dat een klacht indiende nam toe. De klachten van jongeren gingen vooral over huisvesting en wachttijden. Zij hebben daarnaast, mede door corona, zorgen over hun mentale gezondheid, studie(voortgang), werk en inkomen en hun sociale leven. De klachten van ouders of professionals gingen vooral over het niet krijgen van tijdige en passende jeugdhulp en onderwijs. Ook vinden zij dat niet goed naar hen wordt geluisterd en met hen wordt samengewerkt.

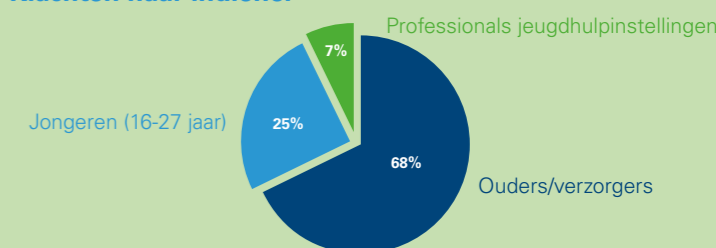
#### Maak meer werk van wachttijden en jeugdhulp

Doordat overall sprake is van (stapelende) wachttijden, wisselende behandelaars of hulpverleners, onvoldoende samenwerking, gebrek aan 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. De gemeente en jeugdzorgorganisaties werken hard hier verbetering in te brengen maar deze inspanningen hebben nog onvoldoende concreet resultaat. Het aantal thuiszitters, dakloze jongeren en jongeren met problemen in de overgang van 18-/18+ neemt onverminderd toe. Kwetsbare kinderen zijn hierdoor onbeschermd. Dit moet daarom beter. De Jeugdbudsmen roept de gemeente op om nog dit jaar meer werk te maken van het normeren, monitoren en oplossen van problemen rondom wachttijden en jeugdhulp.

#### Klachten naar thema



#### Klachten naar indiener



#### Maak meer werk van kinderrechten en jongerenparticipatie

Nog lang niet alle kinderen en jongeren kunnen of durven op te komen voor hun rechten. Jongeren ervaren dat zij zelf te weinig te zeggen hebben over hun hulptraject. Dit kan en moet beter. Kinderrechten staan onder druk. Denk aan recht op onderwijs, recht op goede zorg, recht op een thuis, recht op informatie en recht op veiligheid. Om die reden roept de Jeugdbudsmen op meer werk te maken van kinderrechten en jongerenparticipatie, zodat zij op kunnen komen voor hun rechten, mee kunnen praten over zaken die over hen gaan en daarop ook invloed kunnen uitoefenen.