

Als Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen halen we uit de vragen en klachten die we ontvingen in 2019 drie oproepen van burgers:

#Informeermij
#Betrekmij
#Helpmij

Aan de hand hiervan doen we de gemeente een aantal aanbevelingen.

#INFORMEERMIJ

De gemeente kan burgers zo goed mogelijk helpen in haar dienstverlening door over volledige en juiste informatie te beschikken. Dit kan de gemeente doen door te luisteren naar de burger en het volledige verhaal achter de aanvraag te leren kennen.

WIJ RADEN DE GEMEENTE AAN:

Bied bij aanvraagformulieren de mogelijkheid om vragen te stellen en telefonisch contact op te nemen.

#BETREKMIJ

Het is belangrijk dat de burger invloed heeft in de dienstverlening van de gemeente. Zorg ervoor dat de burger uit kan spreken waar het hem werkelijk om gaat, merkt dat er echt naar hem wordt geluisterd en weet wat er mee wordt gedaan.

WIJ RADEN DE GEMEENTE AAN:

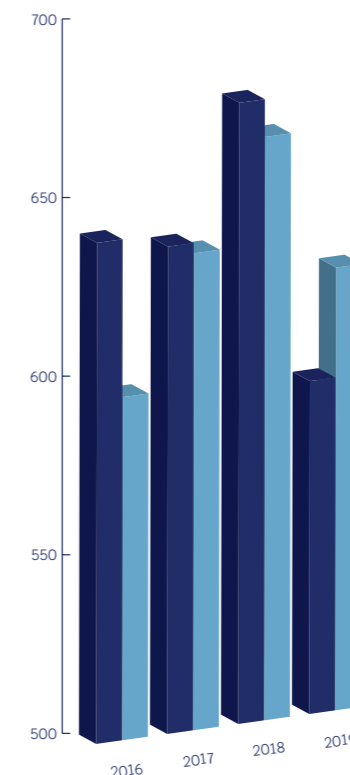
Vraag door! Als je als gemeente niet meteen weet waarom burgers en ondernemers niet de juiste gegevens verstrekken, veel meldingen doen of onbedoeld in de problemen komen, bel de burger dan op. En leg uit op welke wijze deze informatie wordt meegewogen bij het nemen van een besluit.

#HELPMIJ

Veel burgers kunnen uit de voeten met de standaard dienstverlening van de gemeente. Maar als dat niet voldoende is, duurt het vaak erg lang voor wel de juiste oplossing is gevonden. Om te doen wat nodig is, moet je weten wat nodig is.

WIJ RADEN DE GEMEENTE AAN:

Bied maatwerk! Als je als gemeente goed informeert bij de burger, kan je met deze informatie maatwerk toepassen.



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

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------|------|------|------|
| Totaal ontvangen | 646 | 642 | 681 | 597 |
| Totaal afgehandeld | 600 | 639 | 670 | 629 |

Bij al deze punten raden we de gemeente ook aan: Houd het simpel! Gebruik begrijpelijke taal en maak procedures zo eenvoudig mogelijk en richt als het kan een loket in waar burgers met al hun vragen terecht kunnen.

VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

#INFORMEERMIJ

Een inwoner kwam langs op ons kantoor omdat hij – niet voor de eerste keer – was uitgeschreven bij de BRP en dat was volgens hem ten onrechte. Wij legden het voor aan de gemeente en wat bleek: na een correcte procedure is besloten dat meneer is uitgeschreven. Hier heeft hij toen geen bezwaar tegen gemaakt. De gemeente en meneer spraken samen af welke bewijsstukken hij moest aanleveren, waarna de gemeente het besluit zou heroverwegen.'

#BETREKMIJ

Een inwoner had – ook na een informatiebijeenkomst voor omwonenden – veel vragen over het renovatieproject in het gebied waar hij woont. Het lijkt erop dat hij zal moeten gaan verhuizen. Hij vroeg ons om hem te helpen. Wij gaven zijn signaal door aan de gemeente en vroegen hoe de informatieverstrekking rondom dit project was geregeld. De gemeente informeerde ons hierover en dit gaven wij door aan meneer. En ook heel handig: voor meneer heeft de dienst een telefoonnummer van een ambtenaar die hij kan bellen met zijn vragen!'

#HELPMIJ

Een meneer vroeg onze hulp toen zijn (door Wmo) toegekende fiets niet meer te repareren was en daardoor is ingenomen. Om een andere fiets te krijgen, moest hij een aanvraag doen. Dit deed hij, maar deze aanvraag werd afgewezen. Hierover ontving hij geen besluit. Nadat wij aanvraag deden, stuurde de gemeente alsnog een besluit. Meneer kon zijn bezwaren dan in een gesprek kenbaar maken. Samen kwamen ze tot een oplossing: een driewielersfiets. Deze ontving hij na een keuring.'

- Gemeentelijke ombudsman

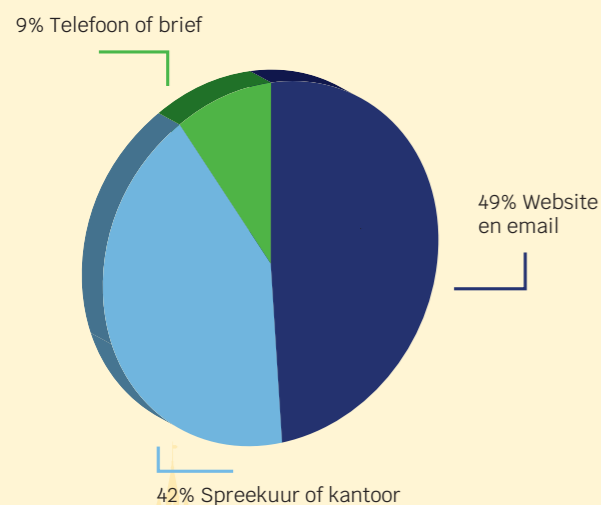
www.ombudsman-denhaag.nl



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.

Hoe komt de klacht binnen?



Wat doet de Jeugdbudsmen?

De Jeugdbudsmen is er voor alle jongeren in de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg, hun ouders/verzorgers en professionals. De jeugdbudsmen behandelt klachten en vragen over jeugdhulp, onderwijs of daarmee samenhangende problemen. Ook signaleert de Jeugdbudsmen knelpunten.

Klachten van jongeren

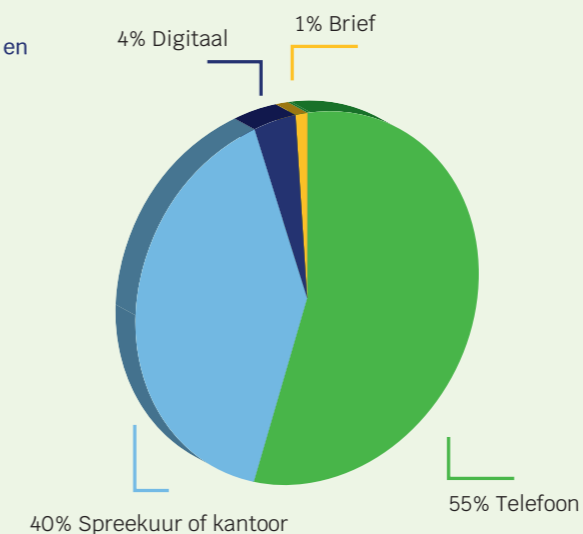
De meeste klachten van jongeren gaan over huisvesting, wachttijden en inkomen.

Klachten van volwassenen*

De klachten van volwassenen gaan met name over het niet krijgen van passende of tijdige jeugdhulp en onderwijs voor hun kinderen. Verder is een veelgehoorde klacht ongegronde beschuldigingen en gebrek aan neutraliteit bij professionals.

*ouders en professionals

Hoe komt de klacht binnen?



#INFORMEERMIJ

Jongeren en volwassenen willen goed en volledig geïnformeerd worden over hulp en rechtsbescherming. Vaak weten zij nu niet waar zij terecht kunnen met hun vragen, klachten en problemen.

#BETREKMIJ

Jongeren en hun ouders willen dat er meer geluisterd wordt naar wat zij willen. Ouders vinden ook dat er te weinig met hen wordt samengewerkt.

#HELPMIJ

Jongeren en volwassenen willen meer maatwerk en een persoonlijke aanpak van hun problemen.

De Jeugdbudsmen is blij met de doorgevoerde en voorgenomen verbeteringen. Wel blijft zij de resultaten en effecten hiervan kritisch volgen.



Grote problemen nog niet opgelost!

De Jeugdbudsmen constateert dat grote problemen nog niet zijn opgelost door gebrek aan tijdige en passende jeugdhulp, onderwijs en huisvesting. Hierbij speelt vooral de stapeling van wachttijden een grote rol. Het aantal thuiszitters en dak- en thuisloze jongeren neemt toe en de aansluiting 18-/18+ leidt nog vaak tot problemen".



www.jeugdbudsmendenhaag.nl