



**Gemeentelijke  
Ombudsman**  
Den Haag



Foto: ANP/Robin Utrecht

# Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen

*In 2023 zagen we dat gemeentelijk (parkeer)beleid met regelmaat kan leiden tot conflicten. Dat kan nooit de bedoeling zijn.*

**Jaarverslag 2023**  
**Gemeentelijke ombudsman**  
**Den Haag**

# Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen



De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsman ontvingen in 2023 samen meer dan 700 zaken. Het totaal aantal klachten bleef daarmee globaal gelijk met het aantal in 2022. Er was wel een toename in discriminatiemeldingen bij Den Haag Meldt. Deze anti-discriminatievoorziening is ondergebracht bij de Gemeentelijke ombudsman. Inclusief Den Haag Meldt hadden we meer dan 1000 geregistreerde klachten en meldingen. Daarnaast konden we mensen die ons belden of ons een bezoek brachten verder helpen door hen door te verwijzen. We ontmoeten bewoners van Den Haag op de spreekuren in bibliotheken, telefonisch en via de websites. Het is aan de mensen zelf hoe ze met ons in contact willen komen. We stellen daarbij geen voorwaarden zoals: eerst een formulier invullen of stukken inzenden. Zo zijn we drempelloos toegankelijk.

## Parkeren in Den Haag als voorbeeld van dienstverlening die knelt

We ontvingen opnieuw veel klachten over parkeervergunningen en invalidenparkeerkaarten. Wat zijn daar nu de problemen?

### **De gemeente heeft voor heel veel verschillende situaties een aparte parkeervergunning.**

Er zijn aparte regels voor parkeervergunningen voor bestuurders of passagiers met een beperking, mantelzorgers, werknemers en bewoners van een wijk met betaald parkeren en hun bezoekers (en dan zijn we nog niet eens volledig).

### **Voor een aantal van de parkeervergunningen is samenwerking tussen meerdere diensten/dienstonderdelen van de gemeente nodig.**

Die samenwerking komt niet vanzelfsprekend tot stand. Iedere dienst of dienstonderdeel doet "zijn eigen ding". Een voorbeeld is het invoeren van betaald parkeren in een wijk waar bewoners klagen over hoge parkeerdruk. De ene dienst zorgt voor de beoordeling van de parkeerdruk én voor de invoering van betaald parkeren als die inderdaad te hoog wordt. Een andere dienst stuurt de handhavingsorganisatie direct die wijk in om niet-betalen te bekeuren.

Maar de afgifte van parkeervergunningen aan bewoners – dat door weer een andere afdeling binnen de dienst wordt gedaan - loopt vertraging op. Gevolg is dat deze vergunningen niet op tijd zijn afgegeven en de bewoners daar worden opgezadeld met parkeerboetes.

### **Elk jaar moeten vergunningen opnieuw worden toegekend en wijzigingen verwerkt.**

Voor mensen bij wie de gezondheidstoestand en de daarmee samenhangende beperkingen niet verbeteren en vaak juist verslechteren, is het belastend steeds opnieuw op keuringen te moeten wachten met dezelfde uitkomst als het jaar daarvoor. Ook is er achterstand bij het verwerken van verhuizingen en de jaarlijkse betalingen voor de vergunningen.

### **Boetes, bezwaar maken en klachten.**

Vaak worden die problemen voor de burgers zichtbaar en tastbaar als ze boetes ontvangen of vrezen dat ze beboet zullen worden. En met die boetes wordt ook zichtbaar dat het betaald parkeren in Den Haag een lappendeken is van gebieden waar verschillende regimes gelden voor wel/niet betaald parkeren overdag en 's avonds. Afwikkeling van bezwaren over die boetes vindt in de regel plaats langs de lijnen van de wet- en regelgeving: u moest betalen voor het parkeren daar, u hebt dat niet gedaan, de boete is terecht. Bezwaarmakers blijven met vragen zitten over waar je wel en niet moet betalen voor parkeren. Zoals de man die zijn auto parkeerde volgens de kaart binnen de zone waarvoor hij een vergunning had, maar voor zijn auto een bord zag waarop stond "einde zone". Waar eindigt nu de zone?

### **Het is niet de bedoeling dat gemeentelijk (parkeer)beleid tot conflicten leidt.**

De bewoners van de wijk met hoge parkeerdruk kregen betaald parkeren. Daar waren ze blij mee omdat ze dan hun auto weer goed kwijt konden in de eigen straat. Maar het leidde ook tot conflicten toen ze boetes kregen omdat de parkeervergunningen niet op tijd werden verstrekt. Conflicten ontstaan ook als niet geluisterd wordt naar bijzondere omstandigheden. Een echtpaar van een straat waar betaald parkeren werd ingevoerd, kreeg geen parkeervergunning omdat ze "op eigen terrein" konden parkeren. Ze lieten aan de gemeente weten dat de auto wel op eigen terrein kon staan, maar de auto dan zo krap geparkeerd moest worden, dat ze gelet op hun gevorderde leeftijd niet in staat waren in te stappen of uit te stappen. Toen de Gemeentelijke ombudsman dit met de foto's van deze mensen nogmaals onder de aandacht bracht bij de gemeente werd wel een parkeervergunning verstrekt. De gemeente zag toen gelukkig in dat het echt te krap was.

Alle hiervoor genoemde problemen komen voor in de klachten die de ombudsman heeft ontvangen in 2023. En deze patronen in die onderwerpen zijn niet uniek. Zij komen ook voor in andere vormen van dienstverlening door de gemeente.

### **Waar ligt de oplossing?**

We zien in de zaken van de Gemeentelijke ombudsman een belangrijke rode draad die vraagt om veranderingen in de dienstverlening door de gemeente:

### **Goed begonnen is half gewonnen.**

Het gaat te vaak mis in de gemeentelijke dienstverlening doordat niet de juiste vragen zijn gesteld bij de voorbereiding van de uitvoering van beleid. Neem als voorbeeld het invoeren van betaald

parkeren in een wijk. Wat moet er gebeuren? Zorg dat bewoners tijdig geïnformeerd worden over het nieuwe beleid. Zorg dat de parkeervergunningen voor de bewoners zijn verstrekt voordat het betaald parkeren wordt ingevoerd. Zorg ervoor dat de handhavingsorganisatie bewoners niet op dezelfde manier behandelt als "foutparkeerders".

Dit geldt ook voor de dienstverlening aan de hand van aanvragen voor voorzieningen en vergunningen. Al in eerdere jaarverslagen vroegen we aandacht voor het stellen van alle en juiste vragen bij het beoordelen van de aanvraag. De gemeente moet er zeker van zijn dat zij begrijpen waarvoor de aanvraag is bedoeld.

## Hoe kan klachtbehandeling bijdragen aan het ontdekken van wat er aan het begin is misgegaan?

In ons rapport 'De kern van de zaak is goede klachtafhandeling' (oktober 2023) beschrijven we een situatie waarin de gemeente niet vraagt naar de redenen voor de onvrede bij de klager en daarom niet de juiste vragen stelt in het onderzoek naar de klacht. We zien veel meer zaken waarbij niet goed wordt doorgevraagd om erachter te komen wat er achter een vraag of reactie van een inwoner zit. Of waar de behandelend ambtenaar helemaal geen contact legt met de vrager/klager. Het gevolg is vaak dat er een besluit wordt genomen dat geen oplossing blijkt voor de echte hulpvraag of aanvraag.

## Cultuuromslag nodig

Wij zien met lede ogen aan dat onze oproepen in eerdere jaarverslagen nog onvoldoende opgevolgd zijn. Daarom pleiten wij met hernieuwde urgentie voor een cultuuromslag bij de gemeente. We doen daarvoor vijf aanbevelingen:

1. **Begin altijd met een brede (open) uitvraag:** stel veel en de juiste vragen aan de inwoners en de aanvragers. Om zo een duidelijk beeld te krijgen van situatie en hulpvraag.
2. **Wees nieuwsgierig en oplossingsgericht:** goede dienstverlening vraagt om nieuwsgierigheid naar de beleids- of hulpvraag, vraagt om ambtelijk vakmanschap om oplossingsgericht en 'integraal' te werken en vrijmoedigheid om echte oplossingen te zoeken.
3. **Geef vrijmoedigheid de ruimte:** ambtenaren moeten zich vrij voelen om oplossingsgericht te werken. Dat heeft te maken met loslaten van hiërarchie, maar ook met de bereidheid om samenwerking tussen diensten en tussen afdelingen te vereenvoudigen.
4. **Rapporteer en communiceer open, eerlijk en professioneel:** maak werk van de wijze waarop medewerkers rapporteren en besluiten communiceren. Vaak zijn klachten en conflicten terugkijkend herleidbaar tot de manier van registreren en rapporteren.
5. **Ontwikkel een centrale visie op conflictherkenning:** waar en waardoor ontstaan conflicten? Persoonlijk contact, goede gemotiveerde terugkoppeling over wat je nog kunt doen na een besluit voorkomen juist conflicten. Kies niet voor 'dan dient u maar een klacht in', zodat het van het bord van de betreffende afdeling is.

## Agressief of terecht boos?

We dringen er al langer op aan om bij een hulpvraag altijd een brede, open uitvraag te doen, in plaats van een gesloten vraag of een standaard-invuloefening in een systeem. Anders wordt het besluit al snel juist de basis voor een conflict. En als de klager dan regelmatig contact zoekt omdat was afgesproken dat er teruggebeld zou worden, dan ontstaat al snel het beeld van een problematische of zelfs grensoverschrijdende klager.

Natuurlijk zien we ook verharding in de samenleving en in de wijze waarop medewerkers van de gemeente worden bejegend. Maar we moeten een scherp onderscheid blijven maken tussen mensen die bewust problemen veroorzaken en mensen die blijven aandringen omdat antwoorden uitblijven of afspraken niet worden nagekomen. We stellen vast dat er op geen van de brieven over klachten met betrekking tot agressie maatregelen in 2023 enige opvolging is geweest. Deze klachten betroffen conflicten die vaak ontstaan zijn bij de dienstverlening van de gemeente rond uitkeringen, toeslagen en schuldhulpverlening. In 2021, 2022 en opnieuw in 2023 hebben we met grote regelmaat gevraagd om een verantwoord Agressie Protocol. Te vaak krijgen mensen die herhaald klagen nu een pandverbod. We constateren een grote behoefte aan een goed protocol waarbij geldt 'met empathie waar het kan en met een grens waar dat nodig is'. Nu was er tot eind 2023 geen beleid en levert een 'verhitte klacht' al snel een agressiemelding op. Bij een verantwoord Agressie Protocol hoort ook de mogelijkheid om terug te kijken of er misschien al eerder iets fout is gegaan.

Daarbij valt op dat er nauwelijks klachten komen over de medewerkers van de Beveiliging of de BOA's. Zij leggen bezoekers van gemeentelijke locaties en mensen in de stad beperkingen op. Het lijkt erop dat deze medewerkers getraind en gewend zijn professioneel om te gaan met klachten en met agressie.

We realiseren ons dat er inmiddels begin 2024 een nieuw beleid is vastgesteld, waarin het onderscheid tussen boos en agressief beter wordt gemaakt. We doen dan ook een beroep op het college van burgemeester en wethouders, gemeenteraad en de leden van het GMT om aan de toepassing daarvan prioriteit te geven. Wij zullen dit in 2024 volgen en meenemen in onze gesprekken en rapportages.

## Brede hulp vraagt om duidelijkheid

De gemeente werkt hard om inwoners die in de problemen kwamen door de te strenge terugvordering van kinderopvangtoeslagen te helpen. Wij waren hier in 2023 intensief bij betrokken. We zien dat de gemeente een aantal mensen heel goed heeft geholpen. Maar we zien ook dat de medewerkers van het team Brede hulp - die er juist zijn om te helpen - het gevoel hebben dat burgers tegenover hen komen te staan. Dat wordt mede veroorzaakt doordat de betreffende ouders gestimuleerd werden een aanvraag te doen voor alles wat ze te kort zijn gekomen. Vervolgens kregen zij een zeer summiere afwikkeling van die aanvraag. Soms in de vorm van een aantal elkaar deels overlappende of onduidelijke berichten via Whatsapp of in e-mails. Een volledig overzicht was er niet en leidde tot conflicten over wat er nu waarvoor was toegekend. Ouders durfden daarom de toegekende bedragen niet uit te geven.

Een eerste verduidelijking ontstond toen het team in de vorm van formulieren een opsomming maakte van wat wel en niet was toegekend. Maar in alle gevallen ontbrak een duidelijk besluit waarin zowel de aangevraagde goederen en bedragen staan vermeld als de reden om die wel of niet toe te kennen.



Zo ontbreekt duidelijkheid over de vraag waarop de ouders, gelet op wet- en regelgeving, recht zouden hebben. Ook een helder en goed beargumenteerd besluit hoort bij professionele dienstverlening.

Als er geen formeel besluit wordt genomen, zien de ouders ook niet dat er een mogelijkheid is om bezwaar te maken. De wet die zegt dat er op aanvragen besluiten moeten worden genomen, geldt ook voor de gemeente en haar medewerkers en dat betekent dat inwoners recht hebben op een besluit. Daar moeten dienstverlening en klachtbehandeling op ingericht zijn.

## Aanbevelingen bespreken

Tot besluit wil ik u bedanken voor de wijze waarop zowel het college van BenW als de gemeenteraad inhoudelijk hebben gereageerd op onze jaarverslagen over 2022. Vanuit de raadscommissie kregen wij het verzoek om concreet inzicht te geven in de opvolging van onze aanbevelingen door de gemeente. Daar besteden we vanaf dit jaarverslag specifiek aandacht aan.

Ik vraag u om de jaarverslagen van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmans dit jaar met de nodige prioriteit te behandelen. Niet in de laatste plaats vanwege de urgentie van onze oproep hiervoor, maar ook omdat ik dit jaarverslag graag met u bespreek voor mijn vertrek als Gemeentelijke ombudsman in juni 2024.

Met vriendelijke groet,



Addie Stehouwer



**Gemeentelijke  
Ombudsman**  
Den Haag

# Gemeentelijke dienstverlening: goed begonnen is half gewonnen



## Goed begonnen is half gewonnen

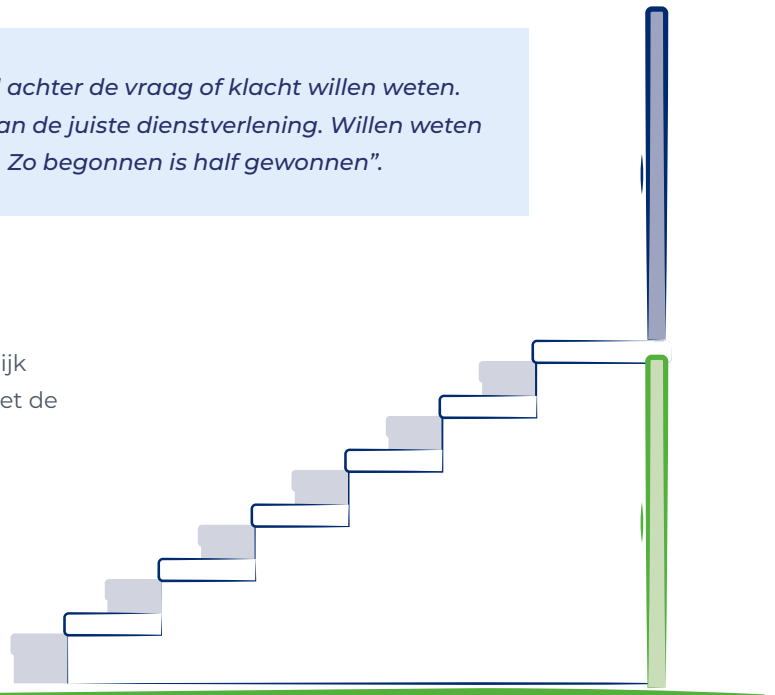
De gemeente moet duidelijk en toegankelijk communiceren met de inwoners. Dat begint bij: doorvragen, nieuwsgierig zijn, de ruimte geven, open en eerlijk communiceren en het ontstaan van conflicten tijdig herkennen. Bij zo'n werkwijze is er al half gewonnen. En als er wel een conflict ontstaat, is het volgens de ombudsman belangrijk dat de gemeente een klacht deskundig behandelt en zo mogelijk oplossingen vindt. De gemeente mag klachten en zorgen van burgers niet op zijn beloop laten.

*“Nieuwsgierig zijn. Het hele verhaal achter de vraag of klacht willen weten. Dat is nodig voor een inschatting van de juiste dienstverlening. Willen weten wat deze persoon echt nodig heeft. Zo begonnen is half gewonnen”.*

## Drempelloze toegankelijk

De Gemeentelijke ombudsman wil drempelloos toegankelijk zijn voor alle inwoners en organisaties in Den Haag. Dat doet de Gemeentelijke ombudsman op verschillende manieren:

- Wekelijkse spreekuren in de stad
- Online spreekuren
- Website ([ombudsman.denhaag.nl](https://ombudsman.denhaag.nl))
- Telefoon 070 752 8200 (ma t/m vr 9:00 tot 12:00 uur)
- E-mail [ombudsman@denhaag.nl](mailto:ombudsman@denhaag.nl)
- Lezingen, lessen en dialogen in de stad



*“Drempelloos toegankelijkheid in de meest brede zin van het woord, is van groot belang. Inwoners kunnen zo zorgen dat hun klachten en signalen de gemeente bereiken”.*

# 1000+

## Aantal klachten 2023

De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbombudsman ontvingen in 2023 samen meer dan 740 klachten. Het totaal aantal klachten bleef globaal gelijk met het aantal in 2022. Er was wel een toename in discriminatiemeldingen bij Den Haag Meldt. Deze anti-discriminatievoorziening is ondergebracht bij de Gemeentelijke ombudsman. In totaal hadden we meer dan 1000 geregistreerde contacten.

# Dienstverlening die knelt

In een wijk waar bewoners klagen over hoge parkeerdruk wordt betaald parkeren ingevoerd. De ene dienst zorgt voor beoordeling van de parkeerdruk en als die inderdaad te hoog wordt, voor de invoering van betaald parkeren in een wijk, de andere dienst stuurt de handhavingsorganisatie direct die wijk in om niet-betalen te bekeuren maar de afgifte van parkeervergunningen aan de bewoners loopt vertraging op en dus zijn die niet op tijd afgegeven. Het gevolg is dat ook bewoners worden opgezadeld met parkeerboetes.

## Opvallende problemen in 2023 bij parkeervergunningen en invalidenparkeerkaarten

- De gemeente heeft voor heel veel verschillende situaties een aparte parkeervergunning.
- Er is geen samenwerking tussen diensten/dienstonderdelen van de gemeente.
- Door toename van de betaald parkeren gebieden moeten veel meer vergunningen worden toegekend en wijzigingen verwerkt.
- Boetes, bezwaren en klachten vormen gemeentelijke lappendeken van signalen over knellende dienstverlening.
- Het is niet de bedoeling dat gemeentelijk beleid tot conflicten leidt. Maar dat gebeurt wel.



*In alles wat de gemeente Den Haag en de gemeentelijke organisaties doen, moet het perspectief van de burger meegenomen zijn.*

## Waar ligt de oplossing?

- **Goed begonnen is half gewonnen**  
Het gaat te vaak mis in de gemeentelijke dienstverlening doordat niet de juiste vragen zijn gesteld bij de voorbereiding van de uitvoering van beleid.
- **Klachtbehandeling kan bijdragen aan het ontdekken van wat er aan het begin is misgegaan**  
De gemeente legt geen contact met de bewoners bij beleid dat hen treffen zal. En de gemeente vraagt niet door als het om hulpvragen gaat met de aanvrager/klager. Het gevolg is dan dat er een besluit wordt genomen dat geen oplossing blijkt voor de echte hulpvraag.

## Cultuuromslag nodig

Wij zien met lede ogen aan dat onze oproepen in eerdere jaarverslagen nog onvoldoende opgevolgd zijn en daarom pleiten wij met hernieuwde urgentie voor een cultuuromslag bij de gemeente.

We doen daarvoor vijf aanbevelingen:

2

Wees nieuwsgierig en oplossingsgericht

3

Geef vrijmoedigheid de ruimte

4

Rapporteer en communiceer open, eerlijk en professioneel

5

Ontwikkel een centrale visie op conflictherkenning

1

Begin altijd met een brede (open) uitvraag



*Opvallend: Wel klachten over beperkingen van contact met de gemeente, maar nauwelijks klachten over gedragingen van beveiligers of BOA's*

## Agressie Protocol

We moeten een scherp onderscheid blijven maken tussen mensen die bewust problemen veroorzaken en mensen die blijven aandringen omdat antwoorden vanuit de gemeenten uitblijven of afspraken niet worden nagekomen. We stellen vast dat er op geen van de aanbevelingen van de met betrekking tot agressie maatregelen tot en met 2023 opvolging is geweest.

In 2021, 2022 en opnieuw in 2023 hebben we met grote regelmaat gevraagd om een verantwoord Agressie Protocol.

Begin 2024 is door de gemeente Den Haag een nieuw beleid vastgesteld, waarin het onderscheid tussen 'boos' en 'agressief' beter wordt gemaakt.

De juiste uitvoering van dit protocol is nu aan de gemeente.

*De wet dat er op aanvragen besluiten moeten worden genomen, geldt ook voor de gemeente en haar medewerkers. Dat betekent dat inwoners recht hebben op een besluit. Daar moeten dienstverlening en klachtbehandeling op ingericht zijn.*

## Brede hulp vraagt om duidelijkheid

De gemeente werkt hard om inwoners die in de problemen kwamen door de te strenge terugvordering van kinderopvangtoeslagen te helpen. De Gemeentelijke ombudsman was hier in 2023 intensief bij betrokken. We zien dat de gemeente een aantal mensen heel goed heeft geholpen. Maar we zien ook dat de medewerkers van het team brede hulp die willen helpen het gevoel hebben dat burgers tegenover hen zijn komen te staan. Wat zag de Gemeentelijke ombudsman als oorzaak:

- Ouders kregen geen duidelijkheid over wat wel en niet was toegekend aan hulp.
- Soms gingen alle contacten via een aantal elkaar deels overlappende of onduidelijke berichten via Whatsapp of in e-mails.
- Het ontbrak aan het eind aan een helder en goed beargumenteerd besluit en dat hoort wel bij professionele dienstverlening.

## Rapporten en onderzoeken

### Ordemaatregel als oplossing?

Een klacht over dat de gemeente niet zorgvuldig te werk is gegaan bij de beslissing over het omleiden van e-mails bedoeld voor gemeenteraad.

### De kern van de zaak is goede klachtbehandeling

Een klacht over het niet toelaten van een stichting tot de Ooievaarsregelingen.

### Onverwacht controle het juiste middel?

Een klacht over een omgevingsvergunning die buiten behandeling was gesteld omdat de woning was geregistreerd als monument.

### Gemeente in de fout bij behandeling verzoeken rondom GIR-meldingen

Een klacht over een GIR-melding die door een ambtenaar is gedaan over een inwoner.

### Hoe een (scan)fout leidt tot beslaglegging

Een klacht over het handelen van de gemeente na het opleggen van een naheffingsaanslag parkeerbelasting (parkeerbon).

De gemeentelijke ombudsman is:

Laagdrempelig  
Toegankelijk  
Oplossingsgericht

## De Gemeentelijke ombudsman is er voor de inwoners en organisaties in Den Haag en Leidschendam-Voorburg

Lopen mensen vast bij de gemeente Den Haag of Leidschendam-Voorburg. Of heeft iemand problemen met een organisatie die namens deze gemeenten werkt? Dan kan iedere inwoner of organisatie terecht bij de Gemeentelijke ombudsman. De ombudsman luistert met aandacht naar de vraag of klacht. En zij helpt zo goed mogelijk bij het vinden van een passende oplossing. De Gemeentelijke ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig en aan niemand ondergeschikt.

## Nevenfuncties Addie Stehouwer

Gemeentelijk ombudsman van Den Haag en Leidschendam-Voorburg

- Voorzitter afdeling klachtbehandeling van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (CTIVD) (bezoldigd)
- Voorzitter klachtadviescommissie van het Juridisch Loket (bezoldigd)
- Bestuurder van stichting Den Haag Meldt (onbezoldigd)
- Lid van de Raad van Advies van de Nederlandse Mediatorsvereniging (onbezoldigd)



## Contactgegevens



### Telefoon

070 - 752 8200

(elke werkdag van 09.00 tot 12.00)



### E-mail

[ombudsman@denhaag.nl](mailto:ombudsman@denhaag.nl)



### Website

[ombudsman.denhaag.nl](http://ombudsman.denhaag.nl)



### Inloopspreekuur

(kijk voor de actuele locaties op de website):

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



### Telefonisch spreekuur

Elke woensdag of vrijdag van 13.00 tot 15.00 uur  
(alleen op afspraak)

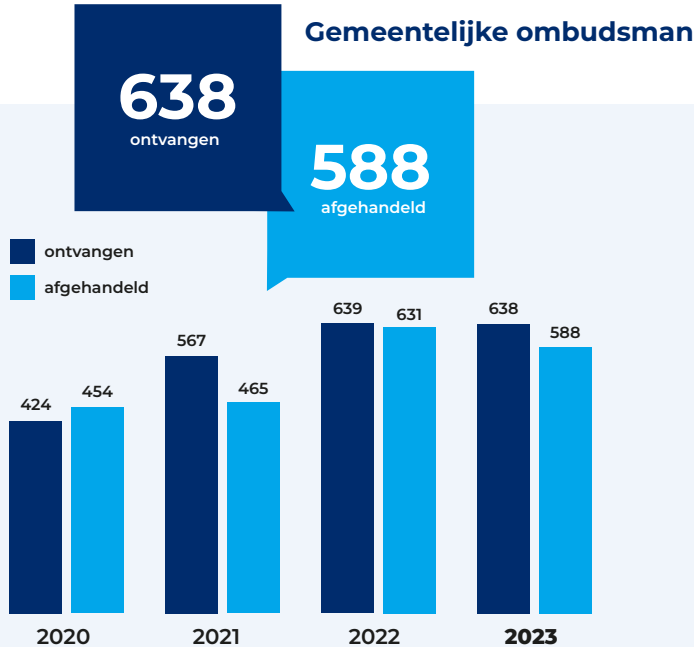
*Addie Stehouwer: "Het perspectief van de burger borgen in alles wat de gemeente doet, dvvoor. Daarin is de klacht van een enkele burger even belangrijk als een groot onderzoek dat we doen aan de hand van signalen uit de stad."*



# Jaaroverzicht - Cijfers 2023

Den Haag en Leidschendam-Voorburg

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

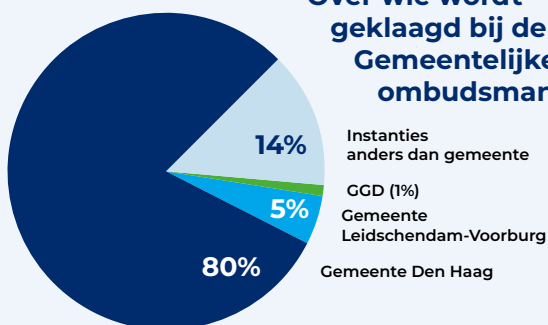


### Waarover wordt geklaagd bij de Gemeentelijke ombudsman?

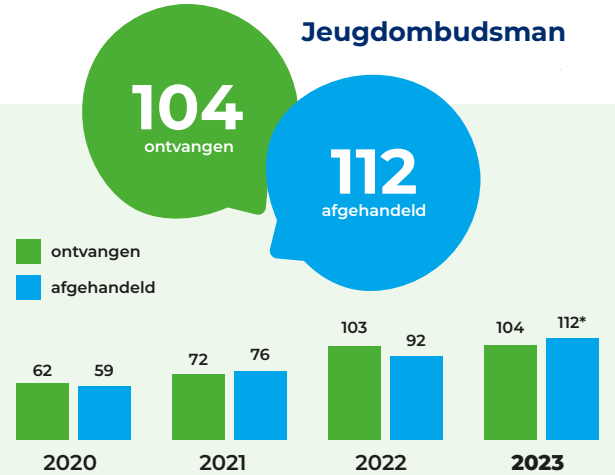
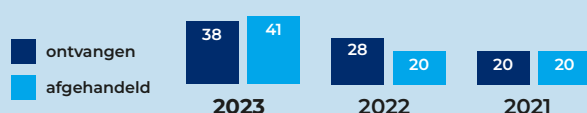
2023	
Zorg en welzijn	7%
Stadszaken	12%
Parkeren	12%
Rechtsmiddelen van aanvraag tot beroep	16%
Overige *	53%

\* Dit gaat over de overige dienstverlening van de gemeente of andere instanties.

### Over wie wordt geklaagd bij de Gemeentelijke ombudsman?



### Ontvangen en afgehandelde klachten door de Gemeentelijke en de Jeugdbombudsman in Leidschendam-Voorburg

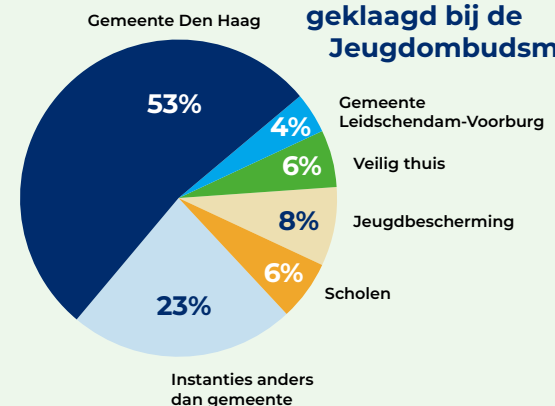


### Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdbombudsman?

	2021	2022	2023
Jeugdhulp	41%	42%	33%
Huisvesting	25%	22%	14%
Onderwijs	12%	18%	29%
Inkomen	12%	12%	16%
Overig	10%	6%	8%

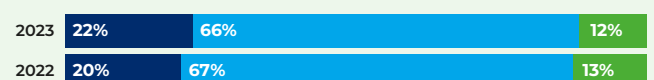
Opvallend: Meer klachten over onderwijs (van 18% naar 29%) vanwege een toename in het aantal klachten over leerlingenvervoer en thuiszitters.

### Over wie wordt geklaagd bij de Jeugdbombudsman?



### Door wie wordt geklaagd?

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



## Aantal spreekuren

In 2023 hebben de ombudsmannen de inloopspreekuren geïntensiveerd. Gezien het aantal bezoekers, is dit ook voor 2024 een speerpunt. Discriminatie.nl Den Haag (voorheen Den Haag Meldt) is ook op deze spreekuren aanwezig.

Inloopspreekuren in de bibliotheken	51
Leidschendam-Voorburg	11
Digitale spreekuren	64
Aantal unieke bezoekers	186

## Hoe kwamen de klachten binnen?

Spreekuur Website Brief E-mail Telefoon

Gemeentelijke Ombudsman	72	199	6	301	57
Jeugdbondsman	13	21	0	56	14

Mensen kunnen met en zonder afspraak op een inloopspreekuur komen. Totaal zijn er **126** afspraken gemaakt voor de fysieke en digitale spreekuren. Een afspraak kan dienen om een klacht te melden of om het klachtproces bijvoorbeeld verder te bespreken.

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

- Interventie
- Individuele onderzoeken
- Niet bevoegd/Geen inhoudelijke bemoeienis \*

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

### Jeugdbondsman



### Gemeentelijke ombudsman



## Zichtbaarheid en informatieoverdracht

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



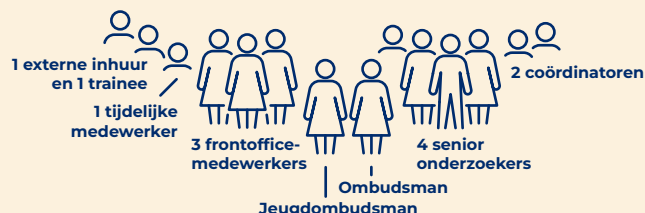
### Gemeentelijke ombudsman

- 2 rapportbesprekingen
- 4 congressen en bijeenkomsten
- 7 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- 1 interviews via radio, krant, tv en podcasts
- 12 Periodieke externe overleggen

### Jeugdbondsman

- 13 rapportbesprekingen
- 4 congressen en bijeenkomsten
- 15 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- 5 interviews via radio, krant, tv en podcasts
- 10 Periodieke externe overleggen

## Kantoor ombudsman



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

### Eén klacht

De ombudsmannen hebben in 2023 één klacht ontvangen over de eigen organisatie. Deze klacht is opgepakt en afgehandeld in 2023.

Om de kennis op peil te houden, zijn er in 2023 vier interne trainingen geweest.

## De ingekomen klachten en signalen in 2023 leidden bij de Jeugdbondsman tot twee zorgenbrieven:

Zorgenbrief onderwijs over problemen in het leerlingenvervoer en thuiszitters

[Lees de brief](#)

Zorgenbrief rechtsbescherming over de rechtspositie van ouders en jeugd bij de nieuwe Verordening Jeugdhulp 2024

[Lees de brief](#)

# Opvolging aanbevelingen van de Gemeentelijke Ombudsman en de Jeugdbondsman

Het opvolgen van onze aanbevelingen kreeg prioriteit in 2023. In dit jaarverslag rapporteren wij over de stand van zaken en waar opvolging achterblijft.

## Opgevolgd

Aanbevelingen in diverse rapporten en brieven die in 2023 door de Gemeentelijke ombudsman zijn gedaan aan de diensten SZW, DPZ en DSO zijn opgevolgd.

## Niet opgevolgd door Expertisepunt Veilig Publieke Taak (EVPT)

De aanbevelingen die door de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbondsman zijn gedaan over het door de gemeente gehanteerde agressiebeleid - bijvoorbeeld het maken van contactafspraken of het opleggen van een pandverbod - hebben in 2023 niet geleid tot de invoering van een nieuw protocol waarin beschreven staat hoe er omgegaan moet worden met agressie.

### De aanbevelingen van de gemeentelijk ombudsman waren:

Zorg voor een heldere definitie wat onder agressie wordt verstaan (boos of agressief).

Zorg voor een heldere procedure: spreek iemand direct aan op gedrag en gekozen woorden, informeer betrokkene als het tot een melding komt, pas hoor en wederhoor toe voordat de melding leidt tot maatregelen.

Zorg voor rechtsbescherming: houdt privacy in de gaten en neem goed gemotiveerde besluiten over maatregelen.

## Niet opgevolgd door OCW

Aanbevelingen door de Jeugdbondsman hebben vrijwel altijd betrekking op de dienst OCW.

### De volgende aanbevelingen zijn in 2023 niet door de gemeente opgevolgd:

Het opvolgen van de aanbevelingen uit het rapport "Zorgen voor aangepast leerlingenvervoer" is op dit moment onderwerp van vervolgonderzoek. Meerjarig beschikken (dat betekent dat er niet ieder jaar opnieuw een aanvraag gedaan hoeft te worden), nieuwe beleidsregels en een nieuwe Verordening Bekostigen Leerlingenvervoer 2023 waren in 2023 nog niet gerealiseerd en laten langer op zich wachten dan is aangekondigd.

Er zijn nog steeds te veel, niet op elkaar afgestemde klachtenregelingen en klachtroutes. Ook een uniforme en integrale klachtenregeling en behandeling van jeugdklachten door gemeente, samenwerkingsverbanden en jeugdhulpaanbieders is nog niet gerealiseerd. Daarmee zijn belangrijke aanbevelingen uit het rapport "De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen" om het klachtrecht en de positie van jeugdigen en hun ouders binnen de jeugdhulp te verbeteren, niet opgevolgd.

De gemeente zet stappen op het gebied van kinderrechten, maar een uniforme gemeentebrede aanpak ontbreekt. Het verankeren van kinderrechten in beleid en regelgeving door middel van een generatie- of kinderrechtenoets is ook nog niet gerealiseerd. Aanbevelingen daarover in het vorig jaarverslag zijn hiermee (nog) niet opgevolgd.

Aanbeveling in het rapport "Gehoord aan de jeugdbeschermingstafel" leidde tot opvolging met een nieuwe werkwijze en een aangenomen motie. Met de klachtenregeling in deze werkwijze is de aanbeveling van de Jeugdbondsman - om te zorgen voor een onpartijdige klachtbehandelaar - niet opgevolgd.

Een concrete aanbeveling in het rapport "Wie geeft mij(n) zak en kleedgeld" leidde tot een landelijke en uniforme zak- en kleedgeldregeling per 1 januari 2024. De Jeugdbondsman vraagt de gemeente deze regeling nu ook goed onder de aandacht te brengen van de jongeren om wie het gaat om onderbenutting tegen te gaan. Overeenkomstig eerdere aanbevelingen die de Jeugdbondsman deed hierover moeten jongeren hier adequaat en kindvriendelijk over geïnformeerd worden.

## Interventies van de Jeugdbondsman

### Aanleiding

Van de (30) interventies die werden afgerond in 2023 ging het merendeel over problemen met uitvoering leerlingenvervoer (10), gevolgd door huisvestingsproblematiek en dreigende dakloosheid of huisuitzetting (7), verkrijgen van duidelijkheid over uitkeringen en/of betaling zak- en kleedgeld(7). Daarnaast ging het over het niet vinden van een passende plek in de jeugdzorg (3), thuiszittersproblematiek (1) en schending van kinderrechten (2), recht op privacy en recht op vrije tijd/spelen.

### Effectiviteit

Van de (30) interventies in 2023 werd in 26 gevallen (87%) voldaan aan het interventieverzoek en in 4 gevallen (13%) niet. In die gevallen kwam contact of een oplossing (nog) niet tot stand.