



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag



**Jeugd
Ombudsman**
Den Haag



Er is maar
één gemeente.
Toch?

Jaarverslag
Ombudsman en Jeugdombudsman
Den Haag

2024

Er is maar één gemeente. Toch?



In 2024 ontvingen de Ombudsman en de Jeugdbudsmansamen 737 zaken. Daarvan waren er 131 gericht aan het adres van de Jeugdbudsmansamen en 606 waren voor de Ombudsman. Dit jaar gingen veel klachten over parkeren, over de afhandeling van verschillende aanvragen en over 'werk, inkomen en schulden', 'wonen en bouwen' en 'zorg en ondersteuning', waarop onder meer interventies zijn gepleegd en onderzoeken zijn gestart.

Verder ontving het bureau van de Ombudsman een groot aantal vragen per telefoon, via e-mail, via de website en tijdens de spreekuren in bibliotheken in de stad. Vaak ging het dan om vragen van mensen die de weg niet konden vinden in de gemeentelijke organisatie of in de jeugdzorg. We hebben deze Haagse inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties zoveel mogelijk doorverwezen naar het juiste adres. Maar de gemeente zou zelf beter in staat moeten zijn om inwoners en ondernemers gericht te kunnen koppelen aan de juiste dienst of afdeling. En om bij multi-problematiek de samenwerking tussen diensten te organiseren die noodzakelijk is om de inwoner verder te helpen.

In dit jaarverslag refereren we aan de behoorlijkheidsnormen om overheids-optreden te beoordelen. Zo doen we ook een oproep aan de gemeente om zich steeds te realiseren dat 'macht hand in hand gaat met verantwoordelijkheid'. Inwoners en ondernemers zijn vaak volledig afhankelijk van een besluit van de gemeente. Dat vraagt om zorgvuldigheid, betrouwbaarheid, echt willen helpen over grenzen van diensten heen. En het gaat om de wil om door de bril van de inwoners van Den Haag te kijken: Er is maar één gemeente. Toch? Wat verwachten inwoners van de gemeente, waarmee worden zij echt geholpen? En wat zijn de gevolgen als de gemeente 'nee' zegt?

Een jaar van veranderingen

In 2024 was er veel in beweging bij het bureau van de Ombudsman. In mei nam Addie Stehouwer afscheid als Ombudsman. Later in het jaar vertrok ook Jeugdbudsmansamen Yvette Nass. Zij werd (Jeugd)Ombudsman in Nijmegen. In juni 2024 werd ik benoemd als Ombudsman voor Den Haag en Leidschendam-Voorburg en sinds december neem ik ook de functie van Jeugdbudsmansamen waar. De werving voor de nieuwe Jeugdbudsmansamen is eind 2024 gestart. En op 13 maart 2025 is Coby van der Kooi beëdigd in de Raad als nieuwe Jeugdbudsmansamen. Zij start op 1 mei.

Als nieuwkomer vielen veel dingen op. Ik heb veel tijd geïnvesteerd in kennismaken met wethouders, raadsleden, directeuren en organisaties, zoals cliëntondersteuning Sociaal Domein, Stadsoverleg met stakeholders sociaal domein en sociaal raadsleden. Het is mijn drive om te werken vanuit verbinding, want als je elkaar kent, kun je ook makkelijker 'lastige onderwerpen' bespreken. Daarom heb ik ook ingezet op het vergroten van het netwerk van het ombudsteam, zodat bijvoorbeeld het doorverwijzen van inwoners makkelijker gaat.

Er is veel gedaan de afgelopen zes maanden. Binnen ons kantoor hebben we ingezet op verbetering van onze websites en zichtbaarheid, meer efficiency, meer sturingsinformatie, onderzoek naar waar het zwaartepunt van de klachten ligt, focus op doorlooptijden en welke trends vragen om versnelde interventie. We hebben nieuwe mensen geworven en we hebben geïnvesteerd in kennismaken bij de gemeente en in activiteiten in de stad. Dat zijn veel prioriteiten voor een klein team. Maar toch is het gelukt om de dienstverlening van het team van de Ombudsman op orde te houden. Alle klachten en vragen werden behandeld en fysieke en digitale spreekuren in de stad vonden doorgang. Dat blijft een prioriteit omdat Hagenaars behoefte hebben aan een gezicht en een luisterend oor om te vertellen waarmee ze vastlopen bij de gemeente.

De formatie van het ombudsteam bedroeg in 2024 ruim 6 fte inclusief de Ombudsman en de Jeugdombudsman. Dat betekent dat we met dit team 737 klachten hebben behandeld, naast talrijke hulpvragen waar we warm hebben kunnen doorverwezen. Dat is meer dan 100 klachten per fte, waarop onder meer interventies zijn gepleegd en onderzoeken zijn gestart. Dat is een bijzondere prestatie. Het is wel de vraag of dit voor de toekomst houdbaar is. De grote focus op klachtbehandeling en op vragenbeantwoording kan ten koste gaan van de bredere adviestaak van de Ombudsman en de Jeugdbudsmans. Mijn ambitie is om trends en meer structurele problemen op basis van signalen en klachten te kunnen bundelen en zichtbaar te maken voor de Raad en het College. Een passende bezetting voor het ombudsteam is dan ook essentieel met het oog op de toekomst.

Opvallend aantal klachten gaat over aanvragen, sociaal domein, wonen en bouwen

Wat opvalt is dat een groot aantal klachten gaat over de afhandeling van verschillende aanvragen, bijvoorbeeld voor aanvullend vervoer, een gehandicaptenparkeerkaart, een vergunning, zorg en ondersteuning en hulp bij schulden. Dat kan zijn omdat een aanvraag wordt afgewezen zonder dat voor een inwoner duidelijk is waarom en wat de inwoner kan doen als hij het daar niet mee eens is. Vaak gaan deze klachten ook over statusverzoeken of omdat vergeefs gewacht wordt op de gemeente en inwoners niet weten waar zij aan toe zijn. Na contact met de Ombudsman wordt in de regel alsnog contact opgenomen met de inwoner en tekst en uitleg gegeven. Ook zorgt onze tussenkomst er geregeld voor dat de klacht alsnog door de gemeente wordt opgepakt of een probleem wordt opgelost.

Haagse waarden van papier naar praktijk

De gemeente Den Haag heeft in 2024 haar 'Samen Haagse Waarden' beschreven. Deze Haagse waarden en het gedrag dat daarbij past zijn glashelder beschreven. De teksten sluiten aan bij de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman die de ombudsmannen in Nederland hanteren¹. Deze normen zijn verdeeld in vier categorieën: Open en duidelijk (ziet op goede informatievoorziening en doen wat je belooft); Respectvol; Betrokken en oplossingsgericht en Eerlijk en betrouwbaar (inclusief hardnekkige fouten in het systeem).

¹ Nationale ombudsman, Behoorlijkheidswijzer, juni 2019

Bij de 'Samen Haagse Waarden' ligt de nadruk op betrouwbaar, oplossingsgericht, vrijmoedig en op samenwerking (samen Haags) gericht gedrag. Juist deze laatste punten (vrijmoedig en op samenwerking gericht gedrag) zijn een waardevolle Haagse toevoeging die aansluit bij de oproepen die de Ombudsmannen het afgelopen jaar deden in hun jaarverslagen en bij mijn pleidooi later in dit jaarverslag. Maar toch zagen wij ook dat in 2024 veel klachten het gevolg zijn van niet nagekomen afspraken van de gemeente ('ik zou toch worden teruggebeld?') of het niet zoeken naar een oplossing, maar aansturen op een conflict ('dan kunt u bezwaar maken'). Daarmee zijn de 'Samen Haagse waarden' mooie en veelbelovende uitgangspunten, maar ze moeten nog wel van papier komen.

Door de bril van de Hagenaars

Voor de inwoners van Den Haag is de gemeentelijke organisatie één entiteit ('de gemeente'). Dat is natuurlijk een simplistisch beeld, maar inwoners en ondernemers begrijpen het vaak niet als diensten of afdelingen niet samenwerken of afstemmen. Een rode draad uit veel van de klachten die we ontvingen, is de analyse dat de gemeente erg uitgaat van haar eigen organisatiestructuren, processen en systemen. Dat creëert een eigen werkelijkheid. Uit veel klachten blijkt helaas dat te vaak bureaucratische regels en schotten tussen diensten en afdelingen leidend zijn. Terwijl juist 'eigenaarschap', 'over schotten heen kijken en samenwerken' en 'loskomen van hoe we het altijd al deden' leidend zouden moeten zijn om een oplossing te vinden voor de vraag van de inwoner of ondernemer. Het uitgangspunt zou moeten zijn om te kijken door de bril van de inwoners van Den Haag: wat verwachten zij van de gemeente en waarmee zijn zij echt geholpen?

Naast klachten ontvangen we zeer veel telefoontjes. Vaak gaat het dan om hulpvragen van mensen die de weg niet kunnen vinden binnen de gemeente omdat ze verstrikt raken in een 'lokettenjungle', zowel fysiek als digitaal. Dan worden ze weggestuurd bij het eerste loket en verwezen naar een volgend loket. Vaak bellen ze dan uiteindelijk met de Ombudsman. Onze frontoffice is dagelijks telefonisch bereikbaar voor inwoners en helpt deze mensen graag. Daarbij wordt dan heel gericht doorverwezen, zodat mensen ook echt op de juiste plek uitkomen. Maar in feite is dit een oneigenlijke rol voor het ombudsteam. Als onderdeel van een groot aantal telefoontjes worden maandelijks gemiddeld zeker twintig concrete 'doorverwijsvragen' behandeld. De gemeente zou zelf in staat moeten zijn om inwoners en ondernemers gericht te kunnen koppelen aan de juiste dienst of afdeling. En om bij multi-problematiek de samenwerking tussen diensten te organiseren die noodzakelijk is om de inwoner verder te helpen.

Kijk naar de samenstelling van de Haagse bevolking

Den Haag is een stad met een enorme diversiteit. Ongeveer een kwart van de inwoners heeft moeite met lezen en schrijven². Brieven van de gemeente zijn nog steeds te vaak te ingewikkeld. De gemeente biedt daarvoor de service 'Direct duidelijk'. Een mooi initiatief. Daarmee worden ambtenaren geholpen om eenvoudiger en duidelijker te schrijven en als een inwoner toch een onbegrijpelijke brief krijgt, mag deze worden teruggestuurd of gemailld. De service bestaat al enige tijd, maar wordt door onbekendheid weinig gebruikt. De Ombudsman juicht deze service toe en hoopt dat de gemeente er in slaagt de bekendheid daarvan te vergroten.

De diversiteit van Den Haag zien wij ook terug in de klachten die we krijgen. Zo zien we klachten over erf-pacht naast klachten van mensen die geen huis hebben. We krijgen terechte klachten over het onderhoud van het groen, terwijl anderen grote moeite hebben om financieel het hoofd boven water te kunnen houden.

² DenHaag FM.nl: Kwart Hagenaars heeft moeite met lezen en schrijven. Ouders en kinderen krijgen hulp van gemeente.

Brede ondersteuning voor ouders en jongeren die gedupeerd zijn door kinderopvangtoeslagschandaal

De gemeente werkt hard om haar inwoners die geleden hebben onder het toeslagenschandaal te helpen met brede ondersteuning om hun leven zoveel mogelijk op de rit te krijgen. Toch kwamen in 2024 van ouders en jongeren klachten bij de Ombudsman.

Het ombudsteam heeft regelmatig goed contact met het team van de gemeente dat brede ondersteuning biedt. Het Team Brede Hulp stelt met de inwoner de aanvragen vast in een plan van aanpak. We hebben steeds aangegeven dat er begrip voor is dat het team maatwerk wil toepassen. Echter hebben we ook steeds benadrukt dat het van belang is dat de gemeente motiveert wat iemand wel of niet krijgt en waarom niet, met een verwijzing naar rechtsmiddelen.

We hebben gezien dat er in het afgelopen jaar zeker een en ander is verbeterd. Het team heeft in januari 2025 een cursus bezwaar en beroep over de brede ondersteuning gevolgd. In deze cursus komt het plan van aanpak van de VNG aan de orde. Dit plan van aanpak eindigt met een rechtsmiddelen clausule. Het team geeft aan dat zij inmiddels hiermee is gaan werken.

“Als Ombudsman van Den Haag en Leidschendam-Voorburg wil ik een brugfunctie vervullen tussen de leefwereld van mensen en de systeemwereld. En daarmee een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening van gemeenten aan inwoners.”

Wij waarderen deze nieuwe werkwijze. Zonder besluit en informatie zien ouders en jongeren niet welke mogelijkheden zij hebben om bezwaar te maken als ze het er niet mee eens zijn. Volgens de wet moeten op aanvragen besluiten worden genomen, zodat inwoners weten waar ze aan toe zijn. Daar hebben zij recht op.

En wat gebeurt er nu?

De gemeente heeft veel belangrijke taken die raken aan het leven van Hagenaars. In mijn kennismaking met de gemeente heb ik veel hardwerkende en gemotiveerde ambtenaren ontmoet. De gemeente realiseert zich echter niet altijd voldoende hoe belangrijk haar handelen of een beslissing is voor inwoners en ondernemers die vaak volledig afhankelijk zijn van de gemeente. Of het nu gaat om een paspoort, een briefadres, een woning, inkomen, zorg of WMO. De gemeente heeft hiermee een grote verantwoordelijkheid.

We benadrukken steeds dat de gemeente vaker moet kiezen voor *persoonlijk contact* door mensen te bellen of uit te nodigen voor een afspraak of hen aan te spreken aan het loket. Dan komt uitleg vaak beter aan en is er ruimte voor wederzijds beter contact. Wij zien dat ook terug in veel klachten die eigenlijk redelijk eenvoudig voorkomen kunnen worden door te doen wat je belooft. Dus als je belooft te informeren, doe dat dan ook. Wees duidelijk: ga in gesprek om mensen te horen, luister en vraag door en geef vervolgens het proces aan, inclusief wanneer en hoe inwoners worden geïnformeerd. En kom de belofte dan ook na, want mensen zitten vaak letterlijk te wachten op het antwoord. En als het dan wat langer duurt, leg het dan uit. Daar hebben mensen doorgaans best begrip voor.

Persoonlijk contact kost tijd en geld. Uit gesprekken begrijp ik dat de keuze voor systemen en formulieren in plaats van persoonlijk contact door de gemeente vaak wordt gezien als een kwestie van tijdgebrek. Dat begrijp ik. Maar de tijdsinvestering en de kosten die gemoeid zijn met bezwaar- en beroepsprocedures zouden ook tot een andere afweging kunnen leiden. Het leidt immers ook tot frustratie bij Hagenaars en daarmee tot minder vertrouwen in de gemeente.

Kleine foutjes hebben soms grote gevolgen

Een andere rode draad die ik zie in de ontvangen klachten, is het feit dat mensen soms kleine foutjes maken die grote gevolgen hebben door de manier waarop de gemeente ermee omgaat. Zo zien we bij parkeervergunningen dat mensen wel betaald hebben, maar dan een foutje maken in het kenteken. Dan krijgen ze alsnog een boete. En als ze daarover aan de bel trekken bij de gemeente is het antwoord vaak: dan kunt u bezwaar maken. Daarmee wordt het onnodig gejuridiseerd terwijl het eenvoudig op te lossen zou zijn. Ditzelfde zagen we ook bij de aanvraag van een briefadres. Een voorbeeld:

Een inwoner van Den Haag vraagt een briefadres aan. Omdat hij voor langere tijd naar het buitenland gaat, vraagt hij een briefadres aan voor een jaar. Zonder dat er contact met hem wordt opgenomen, krijgt hij een afwijzing. Bij navraag blijkt dat het niet mogelijk is om voor langer dan acht maanden een briefadres aan te vragen. Nu is zijn gehele aanvraag afgewezen, terwijl hij dacht de aanvraag een beetje ruim te nemen omdat hij nog niet precies wist hoe lang hij weg zou zijn. Een simpel contact met de aanvrager vóór de afwijzing had dit kunnen voorkomen.

Antwoord op vragen en opvolging van aanbevelingen duurt te lang

In het najaar van 2024 hebben we een concrete bijeenkomst georganiseerd met de klachtencoördinatoren van de gemeentelijke diensten en ons team. Dat was zinvol omdat ook hier persoonlijk contact zorgt voor betere communicatie en sneller tot resultaten leidt. Het gaf ons ook het inzicht dat de effectiviteit van de klachtencoördinatoren vaak afhankelijk is van de plek waarop zij zijn ondergebracht binnen de dienst. Bij diensten waar zij direct rapporteren aan de directie krijgen wij doorgaans sneller antwoord dan bij diensten waarbij de klachtencoördinator een minder centrale plek heeft en we soms herhaald moeten rappelleren.

In het algemeen geldt dat het te lang duurt voordat wij antwoord krijgen op vragen. Ook concrete opvolging van aanbevelingen van de Ombudsman laat op zich wachten. In de bijlage laten we zien wat de status van de aanbevelingen is. Ook voor ons geldt dat we vaak moeten navragen of onze aanbevelingen zijn opgevolgd en of er antwoord is op onze vragen en interventies. Opvolging moet sneller en als dat niet gaat, dan verwachten we daarover van de gemeente een tussenbericht. En als de gemeente een aanbeveling niet opvolgt, verwachten we daar ook toelichting op.

Jeugdbudsmansman

In 2024 kwam uit waar de Jeugdbudsmansman in 2023 al voor waarschuwde. De Jeugdbudsmansman ontving ruim 100 klachten. Het overgrote deel daarvan had betrekking op de jeugdzorg. We ontvingen veel klachten van ouders. Zij vroegen zich af hoe de zorg voor hun kinderen zou worden gecontinueerd na de stelselwijziging

waarbij de jeugdzorg geregeld is via twee samenwerkingsverbanden. Ouders en kinderen raakten hun vaste contacten kwijt, omdat hun bestaande zorgaanbieder niet meer werd gecontracteerd. Het leidde vooral tot onduidelijkheid en onzekerheid over de vraag wanneer men meer zou horen over hoe het nu verder zou gaan.

Ook de waarschuwing van de Jeugdbudsmans over ingewikkelde klachtenprocedures kwam uit. De partijen die de uitvoering van de jeugdzorg verzorgen, zijn nu ook verantwoordelijk voor klachtbehandeling. Dat is ondoorzichtig en onnodig ingewikkeld voor ouders die dringend wachten op een antwoord over hun hulpvraag. Want zij doen toch zaken met de gemeente? Waarom nu een klachtenprocedure starten bij een derde partij? En wat als zij er met die partij niet uitkomen, kunnen zij dan wel bij de gemeente terecht? Ik roep de gemeente hierbij nogmaals op om haar verantwoordelijkheid te nemen. Ook bij uitbestede zorg blijft de gemeente verantwoordelijk en moet zij ook aanspreekbaar zijn voor ouders en kinderen die vastlopen.

Juist hier zijn inwoners sterk afhankelijk van de gemeente. We krijgen signalen dat ouders en kinderen vaak niet of veel te laat horen waar zij aan toe zijn. Bij klachten, bijvoorbeeld omdat een aanvraag zonder toelichting is afgewezen, moeten zij zich eerst richten tot de onderaannemers die ook verantwoordelijk zijn voor de levering van de zorg. Signalen komen vaak niet bij de gemeente uit, terwijl de gemeente verantwoordelijk is en blijft voor deze taken voor de inwoners. Wij overwegen in 2025 een onderzoek te starten naar WMO-klachten.

Ombudswerk vanuit verbinding

Ik ben blij dat we vanaf mei 2025 weer een sterk team vormen, samen met de nieuwe Jeugdbudsmans. Vanaf 2026 verwacht ik meer personele capaciteit te kunnen aantrekken. Als ombudsteam willen we nog beter zichtbaar en meer bereikbaar zijn voor inwoners en ondernemers. Dat willen we doen door, naast onze gebruikelijke kanalen, meer naar buiten te gaan. Dat geldt zowel voor de Ombudsmans als voor onderzoekers en klachtbehandelaren. Dat kost meer tijd, maar levert veel op. Je komt met andere mensen in contact, hoort andere zaken. We willen dus niet wachten totdat inwoners de weg naar de Ombudsmans weten te vinden, maar actief signalen ophalen en bundelen om de gemeente van klachten en signalen te laten leren.

Een voorbeeld van de grotere zichtbaarheid is bijvoorbeeld mijn maandelijkse radorubriek 'Ombudsalarm' op Den Haag FM en de columns in de Stadskrant. In 2025 willen we nog meer ontmoetingen in de stad organiseren.

Onderdeel van de vernieuwingen in onze organisatie is ook het verbeteren van onze rapportage-software. Dan zullen we beter in staat zijn om vroegtijdig te signaleren en gebundelde signalen ook vaker te delen met de Gemeenteraad en het College. Zo willen we ook meer invulling geven aan onze rol als adviseur ten opzichte van College, ambtelijke organisatie en de Gemeenteraad, zodat van klachten wordt geleerd en dienstverlening kan worden verbeterd.



Carina van Eck

Ombudsmans | Jeugdbudsmans Den Haag



Haagse cases: Langs de lat van de Ombudsnormen

De toetssteen van iedere ombudsman, dus ook in Den Haag, zijn de behoorlijkheidsnormen met vier kernwaarden voor behoorlijke dienstverlening:

1. Open en duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar

Misschien een open deur; logisch zou je denken. De achtergrond van deze kernwaarden is juist gelegen in het feit dat inwoners voor veel zaken afhankelijk zijn van de medewerking of de besluitvorming door de gemeente en de organisaties die namens de gemeente publieke taken uitvoeren. Tegelijkertijd is het belangrijk dat gemeente en inwoners gelijkwaardig met elkaar omgaan. Door inwoners bij besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen, helder en tijdig te communiceren en te kijken naar oplossingen. Wat kan wel? En 'nee', is ook een antwoord, maar leg dat uit. Ook mogen inwoners verwachten dat diensten van de gemeente samenwerken bij een probleem of klacht die verschillende diensten aangaat. Voor een inwoner is het niet altijd duidelijk wie waar over gaat. Er is maar één gemeente. Toch?



1. Open en duidelijk

Zorg dat de informatie helder, volledig, tijdig en juist is

Casus: Mevrouw gaat naar het stadhuis om haar scootrijbewijs te verlengen. Ze laat haar scootrijbewijs zien. Daar wordt haar verteld dat ze een gezondheidsverklaring van het CBR nodig heeft omdat ze 75-plus is. Ze maakt een afspraak met een keuringsarts en betaalt de factuur. Pas later blijkt dat een keuring helemaal niet nodig was. Die geldt wel voor een autorijbewijs, maar niet bij een scootrijbewijs. Ondertussen heeft mevrouw wel kosten gemaakt en voor niks een procedure doorlopen. De gemeente doet de kwestie af als een misverstand. Ook haar verzoek tot teruggaaf van de kosten voor de keuring wordt afgewezen. Ze neemt contact op met de Ombudsman. In de interventie vragen we de gemeente nog eens goed naar de klacht te kijken. Mevrouw mocht er toch vanuit gaan dat de gemeente haar juist informeerde? Mevrouw krijgt de kosten van de keuring alsnog vergoed. Ook is deze klacht aanleiding om alle baliemedewerkers te attenderen op het belang nadrukkelijk te vragen wat de klant wenst.

Doe wat je belooft. En houdt mensen op de hoogte. Stuur zo nodig tussenbericht als behandeling van een aanvraag langer duurt

Casus: Meneer komt op spreekuur bij de Ombudsman omdat hij vastloopt in het contact met de gemeente over een gehandicaptenparkeerkaart (er is onduidelijkheid en verwarring bij hem over stand van zaken). Hij heeft vaak gebeld met de gemeente, maar hij wordt niet teruggebeld terwijl dat wel iedere keer wordt beloofd. Hij neemt contact op met de Ombudsman en we zetten een interventie uit. En met effect. De gemeente neemt vervolgens persoonlijk contact met meneer op, hij krijgt uitleg en de gehandicaptenparkeerkaart wordt op korte termijn toegewezen.

Leg de beslissing uit

Casus: Meneer met syndroom van Down is bijna blind. Hij wacht al maanden op een reactie op zijn aanvraag voor reparatie of vervanging van een speciale douchekraan met hendel. Die heeft hij nodig om zelf te kunnen douchen. Die douchekraan heeft hij eerder gekregen op basis van de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). In het verleden is die douchekraan al eens vervangen op basis van de WMO. Nu wordt zijn aanvraag afgewezen, maar er wordt niet uitgelegd waarom. Ook wordt niet uitgelegd wat hij dan wel kan doen. Hij begrijpt er niks van. Hij zou worden teruggebeld, maar dat gebeurt niet. Met hulp van zijn moeder neemt hij contact op met de Ombudsman. We zetten zijn klacht door naar de gemeente met het verzoek om hem te laten weten hoe het nu zit en hem in ieder geval uitleg te geven. En met de vraag of er een andere oplossing is. Daarop krijgt de man bericht. Wat blijkt? De kraan valt niet meer onder de WMO, voorheen wel. Uiteindelijk krijgt de man toch de kraan die is gefinancierd via een buurtinitiatief.

2. Respectvol



Voorkom dat inwoners van het kastje naar de muur worden gestuurd en zorg voor afstemming tussen diensten

Casus: Inwoner heeft last van parkeeroverlast. Hij heeft dit bij verschillende personen/onderdelen van de gemeente aangekaart. Hij krijgt geen eenduidige reacties en wordt meerdere keren doorverwezen naar een ander loket. Hij heeft dit ook bij de gemeente aangekaart, maar die klacht is niet als zodanig afgehandeld. Na interventie van de Ombudsman wordt de klacht alsnog opgepakt. Maar je zou willen dat een interventie niet nodig is. Stem onderling af als er verschillende diensten betrokken zijn. Zo voorkom je dat inwoners het gevoel hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

3. Betrokken en oplossingsgericht



Voorkom onnodige juridische procedures

Casus: Verzoeker heeft een gehandicaptenparkeerkaart. Hij heeft een andere auto. Daarom moet hij zijn nieuwe kenteken doorgeven aan de gemeente. Dat moet digitaal, met DigiD. Hij probeert zijn nieuwe kenteken in te voeren in het systeem, maar dat lukt niet. Hij belt met de gemeente en krijgt te horen dat het wegens een storing in het systeem en drukte niet meteen lukt om zijn kentekenwijziging te verwerken. De gemeente vraagt om zijn e-mailadres en telefoonnummer. Omdat hij niets meer hoort van de gemeente, denkt hij dat het is gelukt met de kentekenwijziging. Hij krijgt vervolgens drie boetes en belt met de gemeente. Die vraagt of hij kan bewijzen dat hij op 3 juli met zijn DigiD-code zijn nieuwe kenteken had doorgegeven. Dat kan hij niet. Hij dient een bezwaarschrift in. De gemeente verklaart dat ongegrond. Hij kan namelijk niet bewijzen dat hij zijn nieuwe kenteken op tijd heeft doorgegeven. Hij trekt aan de bel bij de Ombudsman. Na interventie legt een medewerker van de gemeente de klacht nog eens voor met het verzoek rekening te houden met de storing. De boetes worden kwijtgescholden. Als er een storing is, zou de gemeente daar rekening mee kunnen houden. Zo voorkom je onnodige juridische procedures.

Leren van klachten

Casus: Meneer is blijvend invalide. Hij zit in een rolstoel. Is ook bekend bij de WMO en heeft hulpmiddelen, zoals een tillift, onder meer voor toilet en transfer naar de auto. Voor de verlenging van de gehandicaptenparkeerkaart moet de man, ondanks ernstige en blijvende beperking, worden gekeurd. Probleem is echter dat hij niet mobiel is. Aan de keuring zijn ook kosten verbonden. De aanvraag voor de parkeervergunning van zijn vrouw als mantelzorger is dan al afgewezen. Verzoeker en zijn vrouw (mantelzorger) zitten klem. Ze komen geen stap verder, hebben kosten en krijgen er stress van. Zij kloppen aan bij de Ombudsman. We hebben de klacht onderzocht en zetten een interventie uit. Verzoeker en zijn vrouw krijgen uiteindelijk

de gehandicaptenparkeerplaats. Maar belangrijk is dat de gemeente ook heeft toegezegd lering te trekken uit deze klacht:

- ✓ Gemeente gaat na hoe het aanvraagproces voor de kaart kan worden aangepast.
- ✓ Er wordt een 'tussenstap' gemaakt, omdat noodzakelijk is dat informatie die al bekend is bij de WMO wordt meegewogen bij de beoordeling.
- ✓ De informatie op de website wordt verbeterd.
- ✓ De gemeente gaat na of verzoeker een permanente kaart kan krijgen. En dus niet om de zoveel tijd (5 jaar) weer het hele proces hoeft te doorlopen.

4. Eerlijk en betrouwbaar



Goede administratie t.b.v. dienstverlening: vermijd slordigheden en herstel fouten (in systemen)

Casus: Meneer is 90-plus en maakt al jaren gebruik van de taxibus van AV 070 (Aanvullend Vervoer) zonder een eigen bijdrage te hoeven betalen. Toch komt er ineens een factuur over 2020 binnen. Meneer belt tot twee keer toe met de gemeente om uit te leggen dat het een vergissing moet zijn. Zonder resultaat. Er volgt een aanmaning voor betaling. Uit vrees dat de kosten verder oplopen, besluit hij te betalen. Een jaar later krijgt hij weer een factuur voor eigen bijdrage. Hij stuurt een brief naar de gemeente maar het blijft lang stil, tot de Ombudsman de zaak oppakt. Wat blijkt? Meneer hoeft inderdaad geen eigen bijdrage te betalen. De gemeente biedt excuses aan, stuurt een bloemetje en stort het onterecht geïnde bedrag terug.

Daarmee lijkt het opgelost, maar dan krijgt meneer het jaar daarop toch weer een rekening voor eigen bijdrage. De Ombudsman vraagt opnieuw om opheldering. Het blijkt technisch allemaal een stuk ingewikkelder dan gedacht. Maar de gemeente belooft dat de fout in het systeem nu echt hersteld wordt. Twee maanden later komt er toch een aanmaning voor de eigen bijdrage van 2023. Waarom kost het zoveel tijd om dit op te lossen? Wat blijkt: de aanmaning werd verstuurd voordat de annulering van de factuur in het systeem kon worden verwerkt. Meneer krijgt opnieuw excuses en nu ook het rechtstreekse telefoonnummer van een medewerker voor als het toch weer mis zou gaan. De zaak is eindelijk in orde gemaakt, maar dat duurde lang. De gemeente moet systeemfouten met voorrang aanpakken, ook om meer gedupeerden te voorkomen. Meneer trok aan de bel, maar minder alerte burgers zouden alle facturen in goed vertrouwen hebben betaald.

“Veel inwoners die vastlopen bij de gemeente weten niet waar zij terecht kunnen. We willen erop uit om actief verhalen van inwoners op te halen. In de stad, op spreekuren en via intermediairs, zoals maatschappelijke organisaties, sociaal raadsliden en cliënten- en belangenorganisaties.”



De Ombudsman en Jeugdbudsman versturen de uitkomsten van onderzoeken en rapporten naar het College. En in het geval van structurele problemen ook naar de Gemeenteraad. Deze publicaties omvatten aanbevelingen om te voorkomen dat deze klachten opnieuw ontstaan bij de gemeente.

Hieronder volgt een opsomming van alle onderzoeken waarop het College in 2024 een reactie heeft gegeven. In deze reactie vermeldt het College of zij wel of niet de aanbevelingen overnemen. Voor de volledigheid vermelden we ook onderzoeken die in 2024 zijn gestart maar nog niet zijn afgerond.



Ombudsman Den Haag:

Rapport

Geen uitstel van een hoorzitting voor belanghebbende in bezwaar

De Ombudsman oordeelt dat verzoeker (als derde-belanghebbende) nauwelijks het woord kreeg tijdens een hoorzitting over een bezwaarschrift tegen het besluit van de gemeente over het illegaal kappen van bomen.

Het College van Burgemeester en Wethouders geeft aan de aanbevelingen over te nemen. [Lees het rapport.](#)

Rapport

Een bijzondere bijstand met een bijzonder lang staartje

De Ombudsman oordeelt dat de klacht van een voormalig dak- en thuisloze man gegrond is, omdat de gemeente hem geen lijst met schuldeisers en deurwaarders verstrekke. De gemeente handelde in strijd met de vereisten van goede motivering en goede organisatie en krijgt één aanbeveling van de Ombudsman.

Het College van Burgemeester en Wethouders geeft aan de aanbevelingen over te nemen. [Lees het rapport.](#)

Rapport

Gemeente in de fout bij behandeling verzoeken rondom GIR-meldingen

De Ombudsman oordeelt dat de gemeente twee agressiemeldingen (GIR) over verzoeker en zijn verzoek om inzage en verwijdering onzorgvuldig heeft behandeld. Zij doet aanbevelingen voor een betere motivering, excuses en verbeteringen in de werkwijze.

Het College geeft in 2024 aan de aanbevelingen over te nemen. [Lees het rapport op de website.](#)

Rapport

Grensoverschrijdend gedrag?

De Ombudsman oordeelt dat de gemeente onterecht een melding heeft behandeld als een melding over grensoverschrijdend gedrag en niet transparant was over gemaakte afspraken met de werkgever; beide klachten zijn gegrond en de gemeente moet zorgvuldiger en professioneler handelen.

Het College laat in de reactie van 16 januari 2024 weten de aanbevelingen en verbeterpunten over te nemen. [Lees meer over dit onderzoek de website.](#)

Rapport

Ordemaatregel als oplossing?

De Ombudsman oordeelt o.a. dat de gemeente onvoldoende onderzoek heeft gedaan voordat ze tot e-mailomleiding heeft besloten. Er was toen bovendien nog een agressiemelding gedaan. De Ombudsman doet aanbevelingen voor herstel en verbetering.

Het College neemt op 3 februari 2024 de aanbevelingen over. [Lees het rapport op de website.](#)



Jeugdbudsmansman Den Haag:



Start onderzoek

Participatie en rechtsbescherming Jeugdhulp

Het onderzoek richt zich op de toegang tot jeugdhulp en de rechtsbescherming van kinderen/ jongeren en hun ouders.

Het rapport wordt uiterlijk medio 2025 uitgebracht. [Lees meer over de opening van het onderzoek.](#)

Rapport

Hobbels op de weg

De Jeugdbudsmansman heeft onderzocht hoe de gemeente aanvragen voor leerlingenvervoer behandelt. En dan vooral aanvragen van kwetsbare gezinnen. Zij hebben vaak meerdere problemen en kunnen niet zonder hulp een aanvraag indienen.

De gemeente geeft niet concreet aan welke aanbevelingen zij wel of niet opvolgt.

De aanbevelingen in dit rapport zijn;

- Zorg voor adequate en uniforme informatie aan professionals die het gezin informeren over en helpen bij het indienen van een aanvraag
- Zorg voor meer en beter persoonlijk contact
- Werk samen aan integrale dienstverlening en probleemoplossing

Het niet volledig overnemen van deze aanbevelingen baart de Ombudsmannen zorgen. Zij gaan in 2025 de verdere ontwikkelingen monitoren.

[Lees het rapport over leerlingenvervoer.](#)

Brief

Appreciatiebrief klachtenregelingen jeugdhulp

Beoordeling van de klachtenregeling van het Haags Toekomstperspectief Jeugd aan de hand van eerdere aanbevelingen van de Jeugdbudsmansman rondom professionele, uniforme en integrale behandeling van jeugdklachten.

[De Appreciatiebrief klachtenregelingen leest u hier.](#) Het College heeft niet gereageerd op deze brief.

Brief

Vervolgbrief dringende oproep tot duidelijkheid voortzetting jeugdhulp in Den Haag na 1 juli 2024

Sinds januari 2024 is de jeugdhulp in Den Haag anders georganiseerd. Sindsdien heeft de Jeugdbudsmansman in toenemende mate signalen en klachten ontvangen van ouders en jongeren over de toegang tot deze hulp. Veel gezinnen ervaren onzekerheid en stress door gebrek aan informatie over de continuïteit van de zorg voor hun kinderen.

De gemeente heeft de aanbevelingen uit onderstaande brief deels opgevolgd.

[Lees hier de brief met de oproep tot duidelijkheid voortzetting jeugdhulp.](#)

[In dit artikel staat de reactie van het College van 29 mei 2024.](#) Met name maakt het College duidelijk in welke situaties verlenging van de hulpverlening na 1 juli 2024 kan worden gevraagd.



Ombudsman Leidschendam-Voorburg:

Rapport

Een verzoek tot handhaving is aan dovenmansoren gericht.

Verzoeker heeft geprobeerd om in contact te komen met de gemeente Leidschendam-Voorburg. Hij wenst te spreken over zijn vroegere woning, en zijn huidige woning, waarbij hij onder meer problemen ervaart met de burens. Na diverse pogingen van verzoeker heeft de verantwoordelijke portefeuillehouder van de gemeente gereageerd. De Ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de aanpak van de gemeente.

De gemeenten Leidschendam-Voorburg heeft gereageerd op ons onderzoek. Er volgde een gesprek in winter 2024.

[Lees het rapport: Een verzoek tot handhaving is aan dovenmansoren gericht.](#)



Jeugdbudusman Leidschendam-Voorburg:

Rapport

Hielden de leerplichtambtenaren zich aan de regels?

Dit rapport gaat over de vraag of de leerplichtambtenaren van de gemeente Leidschendam-Voorburg bij hun taken om schoolverzuim tegen te gaan volgens de regels hebben gehandeld tegenover verzoekster, de moeder, en dochter.

De gemeente heeft in 2024 aangeven dat zij de aanbevelingen zullen opvolgen.

[Lees het rapport op de website.](#)

De Ombudsman en de Jeugdbudusman Den Haag zijn er voor inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers in Den Haag en Leidschendam-Voorburg

Als inwoners vastlopen bij de gemeente of bij een organisatie die namens deze gemeenten publieke taken uitvoert, dan kan iedere inwoner, organisatie en ondernemer gratis terecht bij de Ombudsman. De Ombudsman luistert met aandacht naar de vraag of klacht. Zij helpt zo goed mogelijk bij het vinden van een passende oplossing of een juiste doorverwijzing. De Ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig en aan niemand ondergeschikt.

“Goede dienstverlening is een gemeenschappelijk doel. Samen met gemeenten werk ik aan een transparante, toegankelijke en rechtvaardige gemeente.”



Nevenfuncties

Carina van Eck heeft de volgende nevenfunctie:

Vice-Voorzitter Geschillencommissie
Passend Onderwijs (GPO)
(tegen vacatievergoeding).

Contactgegevens Ombudskantoor

Bereikbaarheid:

📞 Dagelijks telefonisch bereikbaar via 070 752 8200.

We nemen de tijd. Onze hulp is gratis

📍 Wekelijkse spreekuren in de stad en online.

Kijk voor de actuele data en locaties op [onze website](#)

🌐 Website: ombudsman.denhaag.nl
jeugdombudsman.denhaag.nl

📞 Tel: 070 7528200

✉ E-mail: ombudsman@denhaag.nl
jeugdombudsman@denhaag.nl

De Ombudsman is te volgen via:

f @ in

De Jeugdombudsman is te volgen via:

f @ in

Alle rapporten en onderzoeken zijn in te zien via:

[Publicaties - Ombudsman](#)

[Publicaties - Jeugdombudsman](#)

De Ombudsman heeft een vaste column in de Stadskrant en is vaste gast bij het radioprogramma Lunchroom Lash met het 'Ombudsalert' op Den Haag FM (iedere eerste maandag van de maand om 12.15 uur).

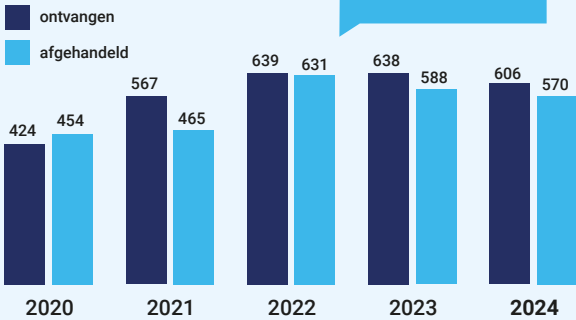
Den Haag en Leidschendam-Voorburg



Ombudsman

606
klachten
ontvangen

570
klachten
afgehandeld



Waarover wordt geklaagd bij de Ombudsman?

	DH	LV*
Aanvragen en rechtsmiddelen	16%	28%
Belastingen en boetes	7%	0%
Burgerzaken	10%	9%
Jeugd en jeugdhulp	1%	0%
Parkeren en vervoer	17%	6%
School en onderwijs	0%	0%
Sport en vrije tijd	1%	0%
Straat, wijk en groen	10%	22%
Werk, inkomen en schulden	12%	22%
Wonen en bouwen	19%	9%
Zorg en ondersteuning	7%	3%
Kinderrechten	0%	0%

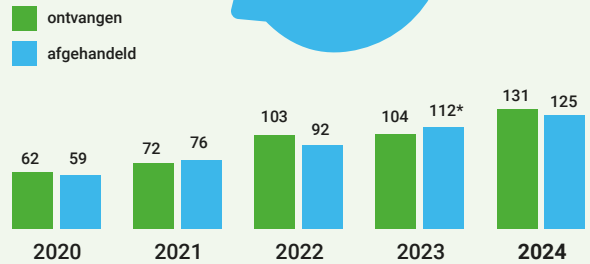
* Door afronding van bovenstaande percentages komt het totaal uit op 99% in plaats van 100%.



Jeugdbudsman

131
klachten
ontvangen

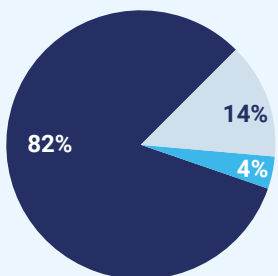
125
klachten
afgehandeld



Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdbudsman?

	DH	LV
Aanvragen en rechtsmiddelen	22%	25%
Belastingen en boetes	0%	0%
Burgerzaken	1%	0%
Jeugd en jeugdhulp	41%	75%
Parkeren en vervoer	1%	0%
School en onderwijs	11%	0%
Sport en vrije tijd	0%	0%
Straat, wijk en groen	0%	0%
Werk, inkomen en schulden	5%	0%
Wonen en bouwen	5%	0%
Zorg en ondersteuning	10%	0%
Kinderrechten	4%	0%

Over wie wordt geklaagd bij de Ombudsman?



- Gemeente Den Haag
- Instanties anders dan gemeente
- Gemeente Leidschendam-Voorburg

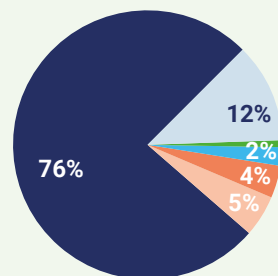
27
klachten
ontvangen

28
klachten
afgehandeld

Ombudsman Leidschendam-Voorburg



Over wie wordt geklaagd bij de Jeugdbudsman?



- Gemeente Den Haag
- Instanties anders dan gemeente
- GGD Haaglanden (1%)
- Gemeente Leidschendam-Voorburg
- Veilig Thuis
- Jeugdbescherming West

Opvallend: 33% van de klachten over Gemeente Den Haag gingen over Kracht en RondomJou

Door wie wordt geklaagd bij de Jeugdbudsman?

Bij de Jeugdbudsman komen de klachten voornamelijk binnen via ouders/verzorgers of professionals.

Den Haag en Leidschendam-Voorburg



Aantal spreekuren

Naast inloopsprekuren zijn dit jaar voor het eerst pop-up spreekuren gehouden. Pop-up spreekuren geven de ombudsmannen de gelegenheid om in alle stadsdelen aanwezig te zijn en daarmee toegankelijk te zijn voor alle inwoners van de gemeenten. Ook voor 2025 blijft breed aanwezig en zichtbaar zijn in de stad een speerpunt. Discriminatie.nl Den Haag is ook op deze spreekuren aanwezig. In 2024 waren de vaste locaties: Bibliotheek Escamp, Bibliotheek Segbroek, Bibliotheek Centrum en Servicecentrum Leidschendam. Inwoners kunnen met en zonder afspraak op een inloopsprekuren komen. Een afspraak kan dienen om een klacht te melden, makkelijker in persoon uitleggen wat het probleem is of om het klachtproces bijvoorbeeld verder te bespreken.

Inloopsprekuren in de bibliotheken	
Leidschendam-Voorburg	48
Digitale spreekuren	12
Pop-Up Spreekuren	27
	6

De pop-up spreekuren vonden plaats in Haagse Hout, Scheveningen, Centrum, Laak, Escamp en Loosduinen.



Hoe kwamen de klachten binnen?

	Ombudsman	Jeugdbondsman
Spreekuur	40	7
Website	157	31
Brief	10	0
E-mail	347	81
Telefoon	52	12
Totaal	606	131

De meeste klachten komen binnen per e-mail of via het formulier op de websites. Gevolgd door de klachten die wij horen tijdens het spreekuur. Enkele klachten ontvangen wij per post.

Zichtbaarheid en informatieoverdracht

Ombudsman

- > 7 congressen en bijeenkomsten
- > 15 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- > 7 interviews via radio, krant, tv en/of podcasts
- > 9 periodieke externe overleggen
- > 16 columns
- > LinkedIn, Instagram, Facebook

Jeugdbondsman

- > 3 congressen en bijeenkomsten
- > 6 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- > 1 interview via radio, krant, tv en/of podcasts
- > 9 periodieke externe overleggen
- > 16 columns totaal GOM/JOM
- > LinkedIn, Instagram, Facebook



In 2023/2024 zijn de websites van de Jeugdbondsman en Ombudsman vernieuwd. Voor de websites zijn vervolgens in 2024 grote slagen gemaakt in toegankelijkheid om te voldoen aan WCAG 2.2-wetgeving. Hierdoor zijn de websites steeds beter toegankelijk voor mensen die gebruik maken van voorleessoftware of andere hulpmiddelen. Ook in 2025 blijven wij onze websites verder verbeteren.

Daarnaast is in 2024 gestart met een nieuwe verdeling van thema's waarop online bij de Ombudsman en Jeugdbondsman gezocht kan worden. Het interne zaakstelsel is hierop aangepast en ook zijn de thema's terug te zien in dit jaarverslag. Hierdoor kunnen wij de komende jaren betere vergelijkingen maken in de jaarverslagen. En zijn publicaties en nieuwsartikelen beter vindbaar op de website.

Bereikbaarheid 2024

Telefonisch spreekuur	Op werkdagen van 9.00 tot 12.00 via 070 752 8200
Inloopsprekuren Den Haag	Elke dinsdag van 12.30 tot 15.00 in een bibliotheek in Den Haag (Escamp, Segbroek of Centrum)
Inloopsprekuren Leidschendam-Voorburg	Elke eerste donderdag van de maand van 12.30 tot 15.00 in het Servicecentrum
Via website	jeugdbondsman.denhaag.nl ombudsman.denhaag.nl
Per e-mail	ombudsman@denhaag.nl jeugdbondsman@denhaag.nl

“Als ombudsteam willen we nog beter zichtbaar en meer bereikbaar zijn voor inwoners en ondernemers. Dat willen we doen door, naast onze gebruikelijke kanalen, meer naar buiten te gaan.”