



**Gemeentelijke  
Ombudsman**  
Den Haag



**Jeugd  
Ombudsman**  
Den Haag



# Tussen tekort en vertrouwen

Jaarverslag

**Ombudsman en Jeugdombudsman  
Den Haag**

2025

## Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| Voorwoord.....  | 1         |
| Cijferoverzicht .....   | 3         |
| Inleiding.....  | 4         |
| <b>1. Wat we zien: De druk op dienstverlening door schaarste.....</b>               | <b>5</b>  |
| 1.1 Klachten voor de Ombudsman.....   | 5         |
| 1.2 Klachten voor de Jeugdbudsman.....  | 8         |
| 1.3 Onderliggende knelpunten .....  | 9         |
| <b>2. Wat we doen: Van luisterend oor tot interventie en onderzoeksrapport.....</b> | <b>10</b> |
| 2.1 Rollen van de Ombudsman en Jeugdbudsman.....                                    | 10        |
| 2.2 Onze werkwijze .....  | 12        |
| 2.3 Resultaten van ons werk .....   | 13        |
| 2.3.1 Interventies.....   | 13        |
| 2.3.2 Onderzoeksrapporten en publicaties.....                                       | 20        |
| 2.3.3 Overige activiteiten .....  | 22        |
| 2.3.4 Kortom, over ons werk.....  | 23        |
| <b>3. Wie we zijn.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>4. Tot slot.....</b>   | <b>29</b> |
| Cijferoverzicht .....   | 31        |



---

In 2026 kunnen wij onze taken als Ombudsman en Jeugdbudsman volledig uitvoeren, doordat de behandeling van discriminatieklachten is overgedragen aan RADAR.

Dankzij extra middelen van de gemeenteraad zijn wij in staat onze zichtbaarheid, toegankelijkheid, kwaliteit en impact verder te versterken. Hiervoor zijn wij de gemeenteraad zeer erkentelijk.

Tot slot willen wij ook onze dank aan anderen uitspreken. Wij zijn trots op de inzet en veerkracht van ons team, dat ondanks hoge werkdruk steeds streeft naar zorgvuldige en tijdige behandeling van klachten en hulpvragen. Ook bedanken wij het college en de medewerkers van de gemeente die zich iedere dag inspinnen om het verschil te maken voor inwoners, en de maatschappelijke organisaties die ons waardevolle signalen vanuit de stad aanreiken. Bovenal danken wij de inwoners – waaronder jongeren – en ondernemers in de stad voor hun vertrouwen en voor het delen van hun verhalen.

Wij blijven ons ook in 2026 inzetten voor een mensgerichte gemeente. Juist in tijden van schaarste is dat hard nodig.

**Carina van Eck**  
Ombudsman

**Coby van der Kooi**  
Jeugdbudsman

# Cijferoverzicht

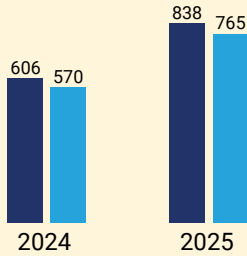
Totaal aantal klachten 2025  
**1059**

## Ombudsman

**838**  
klachten  
ontvangen

**765**  
klachten  
afgehandeld

■ ontvangen  
■ afgehandeld

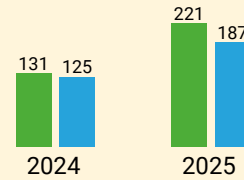


## Jeugdbudsmansman

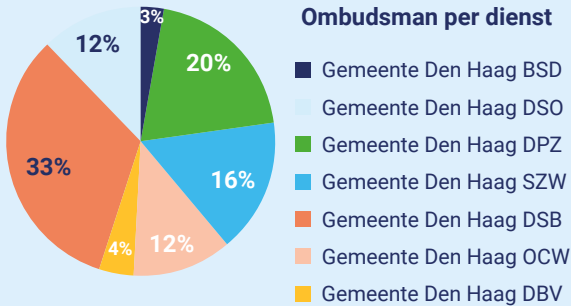
**221**  
klachten  
ontvangen

**187**  
klachten  
afgehandeld

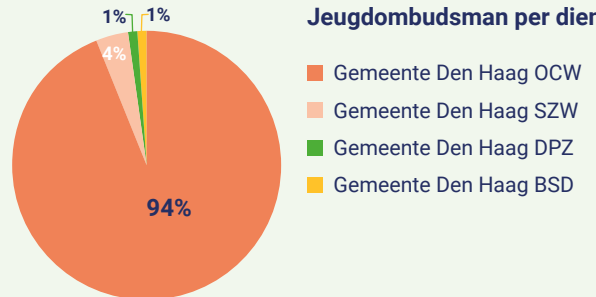
■ ontvangen  
■ afgehandeld



### Ombudsman per dienst



### Jeugdbudsmansman per dienst



## De 'top' van meest voorkomende klachten 2025 Ombudsman/Jeugdbudsmansman



# Inleiding

Dit jaarverslag geeft een samenhangend beeld van ons werk: wat wij signaleren, wat wij doen en wie wij zijn als organisatie. In dit jaarverslag willen we ook recht doen aan de veelzijdigheid van ons werk en de verschillende soorten klachten die we ontvangen.

In 2025 ontvingen wij in totaal 1.059 klachten, hulpvragen en signalen – een stijging van circa 44% ten opzichte van 2024. Deze groei is aanzienlijk en weerspiegelt zowel een toenemende behoefte aan onze ondersteuning als de druk en schaarste die zichtbaar is binnen de gemeentelijke organisatie.

## Schaarste als bepalende factor

2025 kenmerkte zich door een paradox: de maatschappelijke opgaven voor de gemeente namen toe, terwijl de middelen, tijd en capaciteit om die opgaven uit te voeren afnamen. Deze schaarste is merkbaar in de gemeentelijke dienstverlening. Het leidt, onder andere, tot langere wachttijden, onpersoonlijke communicatie en geregeld ook tot hogere drempels in de toegang tot voorzieningen.

Wanneer schaarste leidt tot minder toegankelijke dienstverlening en hierover onvoldoende wordt gecommuniceerd, komt het vertrouwen van inwoners onder druk te staan. In ons werk zien wij hoe inwoners regelmatig vastlopen tussen afdelingen, het gevoel hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden, of simpelweg geen gehoor krijgen wanneer zij hulp nodig hebben. Dit is funest voor het vertrouwen van inwoners. En juist dat vertrouwen is essentieel voor een goede relatie tussen inwoners en hun gemeente.

## De waarde van klachten als signaal

Hoewel het voorkómen van klachten belangrijk blijft, benadrukken wij dat klachten waardevolle signalen zijn. Ze laten zien waar het schuurt tussen de leefwereld van inwoners en de systeemwereld van de gemeente. Onze rol is om die signalen zichtbaar te maken met aanbevelingen gericht op verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. We zien onszelf daarin als 'hulptroepen' van de gemeenteraad, door knelpunten te signaleren die relevant zijn voor de controlerende rol van de gemeenteraad.

## In verbinding met de stad

Een mensgerichte (Jeugd)Ombudsman vraagt om aanwezigheid in de stad. Daarom blijven we actief gesprekken voeren met inwoners, ondernemers, jongeren en maatschappelijke organisaties in Den Haag. Via dagelijkse telefonische spreekuren, inloopsprekuren en aanwezigheid in de stad halen we verhalen op die ons helpen om beter zicht te krijgen op wat er speelt.

Met dit verslag bieden wij inzicht in de signalen van inwoners, de knelpunten die wij constateren en de aanbevelingen die wij doen om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Daarnaast informeren wij u over onze werkwijze, de resultaten van ons werk en stellen we een aantal medewerkers van ons Ombudskantoor aan u voor. We sluiten ons jaarverslag af met een beschouwing.





# 1. Wat we zien: De druk op dienstverlening door schaarste

Schaarste in de gemeentelijke dienstverlening was in 2025 duidelijk zichtbaar. De gemeente heeft méér ambities en verantwoordelijkheden dan zij met de beschikbare middelen kan uitvoeren. Schaarste is een hardnekkig probleem dat de kwaliteit en toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening onder druk zet. Dat geldt niet alleen voor de gemeente Den Haag, maar ook voor veel andere gemeenten in Nederland. Gemeenten hebben sinds de decentralisatie immers fors meer taken gekregen, terwijl de budgetten vanuit het Rijk en de personele capaciteit niet evenredig zijn meegegroeid.

Als we het hebben over schaarste in de gemeentelijke dienstverlening, gaat het niet alleen om een tekort aan budget of personeel, maar ook om een gebrek aan tijd en expertise. Schaarste werkt bovendien door in het denken en handelen van gemeenteambtenaren. Door de hoge werkdruk komt de focus te liggen op de korte termijn en urgente kwesties. Medewerkers van de gemeente hebben minder tijd om zaken grondig te onderzoeken en kunnen minder aandacht geven aan complexe gevallen of inwoners die maatwerk nodig hebben.

Schaarste vormt een herkenbaar patroon in de klachten die wij in 2025 ontvingen. In dit hoofdstuk bespreken we de meest voorkomende onderwerpen waar we klachten over kregen, onderverdeeld tussen klachten gericht aan de Ombudsman en klachten voor de Jeugdbudsman. De Ombudsman behandelt in de regel klachten van alle inwoners over de gemeente, over verschillende onderwerpen. De Jeugdbudsman richt zich specifiek op kinderen, jongeren en jongvolwassenen, en hun (kinder)rechten. In de praktijk zijn er veel overeenkomsten tussen de klachten voor de Ombudsman en Jeugdbudsman, vooral als het gaat om de structurele knelpunten die ten grondslag liggen aan veelvoorkomende klachten.

We illustreren de veelvoorkomende klachten aan de hand van bestaande casussen die we in 2025 hebben behandeld. De daarbij opgenomen citaten zijn geen letterlijke weergave, maar een geanonimiseerde en representatieve samenvatting van wat een inwoner ons heeft verteld.

## 1.1 Klachten voor de Ombudsman Parkeren

“De gemeente stuurde een brief waarin stond dat ze mijn parkeervergunning niet zouden verlenen, omdat ik volgens hen zou kunnen parkeren op eigen terrein. Maar ik heb helemaal geen garage of andere plek waar ik mijn auto kwijt kan, dus hoe komen ze erbij? Toen ik hierover contact opnam met de gemeente, kreeg ik geen reactie.”

We kregen in 2025 klachten over parkeerproblemen rond De Binckhorst en De Lumen, over mantelzorgparkeervergunningen en boetes bij storingen in het systeem of na administratieve vergissingen. Veelvoorkomende klachten betreffen de hoogte van parkeertarieven en problemen rond de aanvraag en verlenging van parkeervergunningen. Specifiek ontvingen we klachten over een gebrek aan maatwerk bij de beoordeling van aanvragen voor parkeervergunningen voor mantelzorgers en mensen met een beperking.

## Juridische zaken, regeldruk en ondoorzichtige procedures

“Toen ik mijn bezwaar had ingediend, kreeg ik direct te horen dat de beslister mijn op mijn bezwaar met zes weken werd verlengd. Ik vind dat niet eerlijk: ik moest mij namelijk strikt houden aan de termijn voor het indienen van een bezwaar, omdat deze anders als niet-ontvankelijk zou worden verklaard.”

We kregen in 2025 klachten over de lange afhandelingstijden van bezwaren, Wet Open Overheid (Woo)-verzoeken en aanvragen van vergunningen en gebrekkige of onbegrijpelijke motivering van besluiten. Ook ontvingen we met regelmaat klachten over ondoorzichtige en moeilijke juridische procedures. Inwoners krijgen hierdoor het gevoel dat de gemeente hen niet altijd eerlijk behandelt of zelfs benadeelt. Specifiek kregen we van ondernemers klachten over hoge regeldruk, en trage en bureaucratische procedures rond vergunningen en subsidieregelingen. Ook klaagden ondernemers (winkeliers) over slechte bereikbaarheid voor hun klanten of leveranciers. In 2025 brachten we een rapport uit naar aanleiding van een klacht van een ondernemer over reputatieschade: [Gemeente erkent fouten na onderzoek Ombudsman: "Reputatie onterecht geschaad" - Gemeentelijke Ombudsman](#).

### Openbare ruimte

"Ik heb een visuele beperking en maak gebruik van de blindegeleidelijnen om bij mijn werk te komen. Regelmatig worden deze lijnen geblokkeerd door containers, scooters en fietsen. Ik maak hierover al meerdere jaren melding bij de gemeente, maar er volgt geen structurele oplossing."

We kregen in 2025 klachten over het niet of te laat legen van afvalcontainers en over overvolle containers. Ook ontvingen we klachten over gebreken in de openbare ruimte. Dit varieert van losliggende stoeptegels en geblokkeerde blindegeleidepaden, tot aan verwaarloosde groenvoorzieningen. Inwoners namen contact op met ons, wanneer zij meerdere meldingen hadden gedaan over gebreken in de openbare ruimte, maar geen reactie hadden gekregen op hun meldingen.

### Burgerzaken

"Ik moest de geboorteakte van mijn dochter, de verklaring van de ambassade en een officiële vertaling van deze documenten aanleveren om haar achternaam te laten wijzigen naar mijn achternaam. De gemeente zou deze originele documenten per aangetekende post weer naar mij terugsturen, maar dat ging mis en de documenten zijn kwijtgeraakt. Het kostte me veel moeite en de inzet van de Ombudsman om excuses te krijgen van de gemeente en een vergoeding voor de gemaakte kosten."

We kregen in 2025 klachten over de bejegening aan het dienstverleningsloket, onterechte in- of uitschrijvingen van de Basisregistratie Personen (BRP), complexe en langdurige procedures rondom correcties in de BRP en klachten over het aanvragen van een briefadres voor inwoners die geen eigen thuis hebben. Ook ontvingen we klachten rondom de inname of afgifte van officiële documenten, waaronder zoekgeraakte persoonlijke documenten. Hierover publiceerde de Ombudsman het rapport [Persoonlijke documenten even zoek geweest? - Gemeentelijke Ombudsman](#)

Ook ontvingen we klachten over lange doorlooptijden en gebrekkige informatievoorziening bij het laten registreren of omzetten van buitenlandse aktes.

### Bestaanszekerheid en hulp op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

"Ik dacht dat ik een aanvraag had gedaan voor een scootmobiel via de Wmo, maar dat bleek geen aanvraag maar een melding te zijn. Dat wist ik niet. Na een paar maanden kreeg ik een brief van de gemeente met het advies om géén aanvraag te doen, omdat ik waarschijnlijk geen recht zou hebben op een scootmobiel. Maar als ik wél een aanvraag zou doen, zou ik waarschijnlijk een afwijzing krijgen waartegen ik bezwaar kon maken. Ik begreep er niets meer van."

We kregen in 2025 klachten over werk en inkomen (waaronder onduidelijkheid over de voorwaarden voor bijzondere bijstand en terugvorderingsbeleid), over afwijzingen van kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en klachten over problemen bij schuldhulpverleningstrajecten, met name in de nazorgfase van schuldhulpverlening. Daarnaast ontvingen we klachten over de Wmo, waaronder klachten over het ingewikkelde aanvraagproces, lange wachttijden, gebrekkige informatievoorziening en onduidelijke motivering van besluiten.

### Inspraak en bewonersparticipatie

“De gemeente nodigde ons uit om mee te denken over de bouwplannen in onze wijk. Heel de avond hebben we [inwoners] met elkaar nagedacht, gesproken en adviezen gegeven. De flap-overs stonden helemaal vol. Vervolgens hoorden we niets meer.”

We kregen in 2025 klachten van inwoners die niet, nauwelijks of in een te laat stadium werden betrokken bij projecten of besluiten die hen raken. Inwoners voelen zich niet (altijd) serieus genomen, omdat ze het gevoel hebben dat de gemeente al een besluit heeft genomen voordat de inspraakprocedure is gestart. Daarnaast ontvingen we klachten van inwoners die niet weten wat er met hun inbreng tijdens het participatieproces is gedaan, omdat zij daarover geen terugkoppeling hebben ontvangen van de gemeente.

### Wonen

“Ik betaalde bijna negentig euro om woonurgentie aan te vragen. Vervolgens kreeg ik te horen dat mijn urgentieaanvraag niet in behandeling werd genomen, omdat ik in een andere gemeente woon. Maar ik was wel mijn negentig euro kwijt.”

We kregen in 2025 klachten over afwijzingen van aanvragen voor woonurgentie. Het gaat hierbij onder andere om onduidelijke motiveringen, gebrek aan maatwerk en onduidelijkheid over de voorwaarden voor urgentie. Als het gaat om wonen, ontvingen we ook klachten over het niet of te laat ingrijpen bij woonoverlast. Tot slot ontvingen we klachten over de inkomensnormen bij de afgifte van huisvestingsvergunningen.

### Dak- en thuisloosheid

“Ik sliep samen met mijn kinderen al maanden bij een vriendin, maar voor haar was het niet meer te doen om ons in huis te hebben. Onze vriendschap begon eronder te lijden, maar ik heb niemand anders bij wie ik onderdak kan vinden en ik sta al jaren op de wachtlijst voor een huurwoning. Ik meldde me bij de gemeente, maar de gemeente stelde vast dat ik zelfredzaam was. Hoezo zelfredzaam als mijn kinderen en ik straks op straat staan?”

De Ombudsman en Jeugdbudsman kregen in 2025 gezamenlijk veel klachten van (dreigend) dakloze gezinnen, over afwijzingen bij het daklozenloket en lange wachttijden voor de maatschappelijke opvang. Ook ontvingen we klachten over de procedure voor een aanvraag van briefadressen, waaronder over het voor veel inwoners ingewikkelde en langdurige aanvraagproces en de gebrekkige of onduidelijke motivering bij afwijzingen. Tot slot ontvingen we klachten van Oekraïense vluchtelingen over de opvang, gevoelens van onveiligheid, over het ontbreken van logeermogelijkheden voor familie en over gedwongen verhuizingen.

## 1.2 Klachten voor de Jeugdbudsmansman

### (Toegang tot) jeugdhulp

“Mijn dochter heeft dringend hulp nodig. Het gaat echt niet goed met haar en ik maak mij zorgen. Ze heeft eerder dezelfde problemen gehad. Ze kreeg toen hulp van een behandelaar, waar ze veel aan had. Ze kan daar direct terecht. Maar ik kan haar hiervoor niet zelf aanmelden. Dat moet via Kracht. En ik begrijp inmiddels ook dat de betreffende behandelaar geen contract heeft met de gemeente. Het is dus maar zeer de vraag of zij bij de haar vertrouwde behandelaar terecht kan. Dus nu staat ze op een wachtlijst en krijgt ze geen hulp. Hoelang het gaat duren, geen idee. Ik weet nog niets. Dit is toch niet in het belang van mijn dochter?”

We kregen in 2025 veel klachten over de toegang tot jeugdhulp. Opvallend is dat het aantal klachten over de toegang tot jeugdhulp in 2025 enorm is toegenomen ten opzichte van 2024. De gemeente Den Haag heeft ervoor gekozen de inrichting en toegang tot jeugdhulp met ingang van 1 januari 2024 anders te organiseren. Een omvangrijke en ingrijpende verandering, die veel heeft gevraagd van de gemeente en de twee jeugdhulpconsortia. De ‘kinderziektes’ in de toegang en de onduidelijkheid bij ouders (en ook professionals), heeft bijgedragen aan die hogere instroom van klachten.

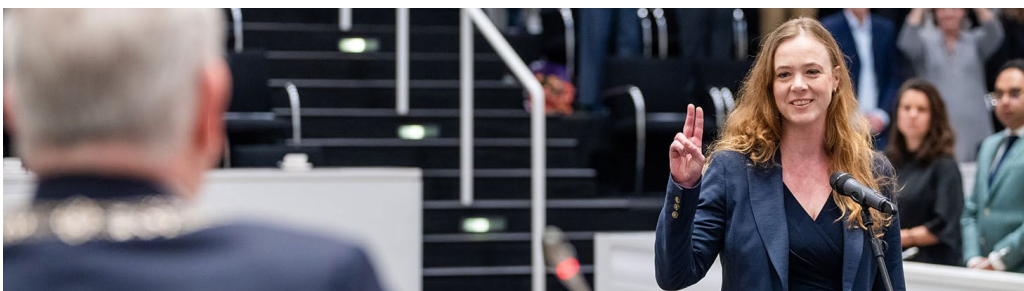
Ouders en jongeren meldden vooral lange wachtlijsten in de toegang, onduidelijkheid over het aanvraagproces en gebrekkige communicatie. Ook het beschikkingsarm werken (inmiddels worden er weer wel beschikkingen afgegeven) zorgde voor klachten van ouders. Ouders misten rechtsbescherming. Deze signalen sluiten aan bij het thematisch rapport dat we in mei 2025 publiceerden over knelpunten in de toegang: [Help, hoe kom ik aan Jeugdhulp](#).

### Onderwijs

“Mijn dochter zit al jaren thuis, zonder structureel onderwijs. De gemeente en de school waar we haar ooit hebben ingeschreven stellen vast dat mijn dochter met de juiste begeleiding wel kan leren, maar niet geschikt is voor het regulier onderwijs. In het speciaal onderwijs is echter nergens plek. Haar ontwikkeling staat stil en ze wordt steeds eenzamer. Ze zit hele dagen thuis. Ik voel me moedeloos. Wie helpt ons?”

We kregen in 2025 veel klachten binnen over kinderen die thuiszitten omdat er (nog) geen passend onderwijsaanbod beschikbaar is. Het valt op dat het vaak gaat om problemen die ontstaan op het snijvlak van onderwijs en zorg. De Jeugdbudsmansman uitte hierover haar zorgen richting de gemeenteraad in haar brief van 30 december 2025 ([Jeugdbudsmansman deelt signalen over thuiszitters - Gemeentelijke jeugdbudsmansman](#)).

Ook kwamen er klachten binnen over het leerlingenvervoer, specifiek over problemen in de uitvoering van het leerlingenvervoer.



## 1.3 Onderliggende knelpunten

De klachten die gericht zijn aan de Ombudsman en Jeugdbudsmansman verschillen qua doelgroep en onderwerp, maar kennen belangrijke overeenkomsten. Niet alleen als het gaat om zaken die zowel volwassenen als kinderen raken – waaronder dakloosheid en de toegang tot zorg en ondersteuning - maar vooral waar het gaat over de onderliggende knelpunten. In de klachten die we het afgelopen jaar ontvingen zien we een gemeenschappelijk patroon, namelijk schaarste. Schaarste drukt zich verschillend uit in de gemeentelijke domeinen, maar leidt tot dezelfde structurele knelpunten in de dienstverlening aan inwoners:

- Vertraging in procedures en overschrijding van wettelijke termijnen;
- Onduidelijkheid over de status van aanvragen;
- Ontoereikende informatievoorziening;
- Onvoldoende afstemming tussen verschillende afdelingen en diensten van de gemeente (verkokering);
- Complexe, elkaar soms tegenwerkende regelgeving en/of werkinstructies;
- Vertraagde of het uitblijven van (duidelijke) besluitvorming;
- Onduidelijkheid over wie de regie heeft en het naar elkaar toe schuiven van verantwoordelijkheden;
- Belangen en behoeften van inwoners die ondergeschikt raken aan het beleid van de gemeente (drempels in de toegang).

De gemeente zal ook in de komende jaren te maken hebben met tekorten. Schaarste is daarmee geen tijdelijk probleem, maar de context waarbinnen de gemeente in de toekomst haar dienstverlening vorm moet geven. Keuzes op politiek en beleidsmatig niveau die deze context van schaarste onvoldoende erkennen, creëren structurele knelpunten in de gemeentelijke dienstverlening. Deze knelpunten monden dan uit in klachten. Om beter met schaarste om te gaan, adviseren we de gemeente daarom te investeren in tijdige en proactieve informatievoorziening, heldere procedures, begrijpelijke uitleg over besluitvorming en persoonlijke aandacht aan inwoners. En om te blijven investeren in burgerparticipatie, ook van kinderen, jongeren en kwetsbare inwoners.

## 2. Wat we doen: Van luisterend oor tot interventie en onderzoeksrapport

### 2.1 Rollen van de Ombudsman en Jeugdbondsman

De (Jeugd)Ombudsman heeft een unieke, onafhankelijke positie in de relatie tussen inwoners en hun gemeente. We zien deze relatie niet alleen als een rechtsbetrekking - in termen van wederzijdse rechten en plichten - maar vooral als een sociale relatie. Menselijke waardigheid vormt daarbij het uitgangspunt. Inwoners zijn immers voor veel zaken in hun leven afhankelijk van hun gemeente. Dit uitgangspunt hanteren we niet alleen als norm voor de gemeente, maar vormt ook de leidraad van ons eigen contact met inwoners.

#### Luisterend oor

“Als een inwoner belt, neem ik uitgebreid de tijd om met hem of haar te praten. Veel mensen willen simpelweg hun verhaal kwijt en ventileren wat er volgens hen is misgegaan. Goed luisteren is misschien wel het belangrijkste onderdeel van mijn werk.”

*(Cherlain, medewerker front-office Ombudsman Den Haag)*

De Ombudsman en de Jeugdbondsman staan inwoners bij wanneer zij vastlopen in hun contact met de gemeente. Voor veel inwoners is het belangrijkste dat zij écht gehoord worden. Ze zoeken erkenning, een plek om hun verhaal te doen en iemand die de tijd neemt om te begrijpen wat er mis is gegaan. Door goed te luisteren, krijgen wij zicht op de kern van de klacht en op wat een inwoner nodig heeft. Dat vormt de basis voor verdere klachtbehandeling of andere vervolgstappen.

#### Wegwijzer en adviseur

“Ik heb zelf lang bij de gemeente gewerkt en ken de organisatie dus goed. Veel inwoners weten niet waar ze überhaupt met hun vraag of klacht terecht kunnen. Ik help hen daarom ook op weg”.

*(Caroline, onderzoeker Ombudsman Den Haag)*

De gemeente is voor veel inwoners ingewikkeld. De (Jeugd)Ombudsman beschikt over een goed overzicht van gemeentelijke afdelingen, wettelijke verplichtingen, beleid, procedures en andere instanties. Wanneer een klacht niet onder onze bevoegdheid valt, verwijzen wij inwoners gericht door – bijvoorbeeld naar de gemeentelijke klachtprocedure, bezwaarafdeling, een uitvoeringsorganisatie of een maatschappelijke organisatie die verder kan helpen.

#### Bemiddelaar en probleemoplosser

“Ik vroeg aan de gemeente waarom de gehandicaptenparkeerplaats van mevrouw X nog niet was geregeld, terwijl dit al een poos geleden was toegezegd door de gemeente. Binnen enkele weken had mevrouw haar parkeerplaats.”

*(Benjamin, klachtbehandelaar Ombudsman Den Haag)*

Veel problemen kunnen relatief snel worden opgelost door tussenkomst van de Ombudsman of Jeugdbudsman. Soms is een gesprek tussen partijen voldoende om een vastgelopen kwestie te ontkoppelen. De informele aanpak is efficiënt, voorkomt escalatie en draagt bij aan herstel van vertrouwen.

### Bewaker van behoorlijk overheidsoptreden en kinderrechten

“Je moet als Ombudsman óók kunnen benoemen dat de gemeente in een bepaalde situatie onbehoorlijk heeft gehandeld. Dit hoort bij onze wettelijke taak en is voor inwoners een vorm van genoegdoening.”

*(Barthy, senior onderzoeker Ombudsman Den Haag)*

We toetsen klachten aan de behoorlijkheidsnormen, die door de Nationale Ombudsman zijn vastgesteld. Deze normen zijn recentelijk vernieuwd en kunnen worden samengevat in vier kernwaarden:

- De overheid heeft goed contact met de burger
- De overheid zet burgers centraal en doet wat nodig is
- De overheid werkt voor alle burgers
- De overheid is eerlijk

Deze normen vormen de basis van ons toetsingskader bij onderzoek. We onderzoeken de feiten, passen hoor en wederhoor toe en spreken vervolgens een oordeel uit of een klacht al dan niet gegrond is. En doen daarbij aanbevelingen aan het college. Met het verzoek om hierop te reageren en aan te geven of de aanbevelingen door het college worden opgevolgd en op welke wijze. De Jeugdbudsman let specifiek op de naleving van kinderrechten. Deze kinderrechten staan in het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

“Ik zie dat er besluiten worden genomen die niet altijd in het belang zijn van het kind waar het om gaat. En dan vraag ik mij af of er wel goed onderzoek is gedaan naar wat het beste is voor het kind, en of dit ook is meegewogen in de besluitvorming.”

*(Coby, Jeugdbudsman)*

Vanuit onze onafhankelijke positie signaleren we structurele problemen in de gemeentelijke dienstverlening en adviseren we het gemeentebestuur over verbeteringen en rapporteren hierover aan de gemeenteraad.

## 2.2 Onze werkwijze



De behandeling van klachten door de (Jeugd)Ombudsman verloopt volgens een aantal duidelijke stappen, met bijbehorende taken. Dit zorgt voor een zorgvuldige en transparante werkwijze.

### Stap 1: Binnenkomst van de klacht

De klacht kan binnenkomen via verschillende kanalen, zoals telefonisch, per e-mail, via een formulier of tijdens een persoonlijk gesprek op het wekelijkse spreekuur. We nemen de tijd om naar het verhaal van de inwoner te luisteren en de situatie goed te begrijpen.

### Stap 2: Registratie en eerste beoordeling

Vervolgens wordt bekeken waar de klacht over gaat en of deze binnen het werkterrein van de (Jeugd)Ombudsman valt. De klacht wordt geregistreerd en er wordt nagegaan of de inwoner al eerder contact met ons heeft gehad. En of de inwoner al een klacht heeft ingediend bij de gemeente of een instantie die voor de gemeente werkt.

### Stap 3: Doorverwijzing indien nodig

Als de klacht of hulpvraag niet onder onze bevoegdheid of expertise valt, verwijzen we de inwoner door naar de juiste instantie of naar een maatschappelijke organisatie die kan helpen. Hierbij wordt vaak ook uitgelegd welke stappen een verzoeker kan nemen.

### Stap 4: Interventie (informele aanpak)

Wanneer dat mogelijk is, proberen we een oplossing te bereiken voor de inwoner, door rechtstreeks contact op te nemen met de gemeente. We noemen dit een interventie. Dit doen we meestal door contact op te nemen met de klachtencoördinator van de betrokken afdeling van de gemeente om te kijken of het probleem direct kan worden opgelost. In veel gevallen leidt deze informele aanpak tot een snelle en praktische oplossing.

### Stap 5: Vooronderzoek

Als een oplossing niet mogelijk of toereikend is, of als de klacht daar aanleiding toe geeft, doen we een vooronderzoek. In het voorbereidend onderzoek verzamelen we de informatie die nodig is om te beoordelen of het starten van een (individueel) onderzoek zinvol is. Hierbij letten we op zaken zoals: is het mogelijk de feiten te onderzoeken? Is er mogelijk sprake van onbehoorlijk overheidshandelen? Heeft het starten van een onderzoek meerwaarde voor de inwoner en/of draagt het bij aan het verbeteren van het handelen van de gemeente?

### Stap 6: Besluit tot (individueel) onderzoek

Als we na het vooronderzoek besluiten om een (individueel) onderzoek te starten, dan wordt de specifieke klacht grondig onderzocht. We verzamelen relevante informatie, bestuderen documenten en spreken met de betrokken partijen. Het principe van hoor en wederhoor wordt hierbij toegepast. Na afronding van het onderzoek formuleren we een oordeel over de klacht, aan de hand van de behoorlijkheidsnormen en kinderrechten. Daarbij doen we aanbevelingen aan het college om herhaling van het probleem dat ten grondslag ligt aan de klacht in de toekomst te voorkomen.

Het onderzoeksrapport wordt naar het college van B&W gestuurd met het verzoek om een reactie binnen vier weken. Het rapport wordt tevens naar de gemeenteraad gestuurd.

### Stap 7: Thematisch onderzoek (indien van toepassing)

Wanneer meerdere klachten wijzen op een breder, structureel probleem, kunnen we besluiten om een thematisch onderzoek te starten. Hierbij bestuderen we de structurele knelpunten in de dienstverlening rond een bepaald onderwerp. Ook dit rapport met aanbevelingen wordt gedeeld met het college van B&W en de gemeenteraad.

### Stap 8: Follow-up

Een belangrijk onderdeel van ons werk is de follow-up. We monitoren of aanbevelingen daadwerkelijk worden opgevolgd en of de gemeente actie onderneemt om haar werkwijze te verbeteren.

## 2.3 Resultaten van ons werk

### 2.3.1 Interventies

In veel van de zaken doen we een interventie bij de gemeente om een oplossing te bereiken voor de klacht. De Ombudsman en Jeugdombudsman deden in totaal 129 interventies. Vaak gaat het dan om kwesties waarbij de burger geen reactie krijgt, te lang moet wachten op een reactie, een onduidelijke reactie krijgt of als een inwoner met een eenvoudige oplossing geholpen is. We nemen dan rechtstreeks contact op met de gemeente om de zaak vlot te trekken.

Daarnaast zijn er spoedeisende zaken waarbij de inwoner een groot belang heeft dat de gemeente snel iets onderneemt. Het afgelopen jaar ging het daarbij bijvoorbeeld om het mislopen van een bijstandsuitkering en dreigende dakloosheid. Ook als het gaat om kinderen die lang wachten op zorg of niet naar de opvang of naar school gaan, proberen wij vaak een interventie te doen. Maandelijks publiceren we een column in de Haagse Stadskrant over (geslaagde) interventies. Deze kunt u hieronder teruglezen:



### Column 1

#### En wéér een factuur

Als 90-plusser lukt het meneer Z. niet meer zelfstandig te reizen. Hij 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. Dat moet een vergissing zijn. Meneer belt tot twee keer toe met de gemeente om het uit te leggen.

Zonder resultaat, sterker nog: er volgt een aanmaning. Uit vrees dat de kosten verder oplopen besluit hij te betalen.

Een jaar later is het weer zover: een factuur voor de eigen bijdrage 2021. Meneer legt de gemeente in een brief uit hoe het zit en vraagt de fout uit het systeem te halen. Het blijft lang akelig stil, tot de Ombudsman de zaak oppakt. 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 toch weer een rekening eigen bijdrage 2023. De Ombudsman vraagt wederom om opheldering. Het blijkt technisch allemaal een stuk ingewikkelder dan gedacht. Maar nu wordt de fout in het systeem toch echt hersteld, belooft de gemeente. Niet dus, twee maanden later komt er een aanmaning eigen bijdrage 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 veel te lang. De gemeente moet systeemfouten met voorrang aanpakken, ook om meer gedupeerden te voorkomen. Meneer Z. trok aan de bel, maar minder alerte burgers zouden alle facturen in goed vertrouwen hebben betaald.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 29 januari 2025:**  
[www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)

### Column 2

#### Overbodige keuring

Mevrouw Z gaat naar het stadhuis om haar scooterrijbewijs te verlengen. Ze is inmiddels 75-plus en volgens de medewerker aan de balie is dan een gezondheidsverklaring van het CBR nodig. Daarop maakt mevrouw een afspraak met een keuringsarts en betaalt de factuur. Pas als ze later bij het CBR de gezondheidsverklaring ophaalt, blijkt dat een keuring helemaal niet nodig was.

Die geldt wel bij de verlenging van een autorijbewijs, maar niet bij een scooterrijbewijs. Mevrouw gaat opnieuw naar het stadhuis. Nu bevestigt een andere baliemedewerker dat er inderdaad geen keuring nodig is. De collega ging er kennelijk vanuit dat het om een autorijbewijs ging. Ondertussen heeft mevrouw wel kosten gemaakt en voor niks een procedure doorlopen. Reden om een schadeclaim in te dienen. De gemeente doet de kwestie af als een misverstand.

Ze zou niet hebben gezegd dat het om een scooterrijbewijs ging. De claim wordt dan ook afgewezen. Daar heeft mevrouw wel wat tegenin te brengen, blijkt uit een brief aan de Ombudsman. 'Ik heb mijn scooterrijbewijs aan de balie laten zien. Daar is kennelijk niet goed naar gekeken. De medewerker begon meteen over een medische keuring in plaats van te checken om welk soort rijbewijs het ging.' De Ombudsman vraagt de gemeente nog eens goed naar de klacht te kijken.

Voldeed de eerste reactie aan de balie aan de norm voor zorgvuldige dienstverlening? Mevrouw mocht er toch vanuit gaan dat de gemeente haar juist informeerde? De baliemedewerker had inderdaad nadrukkelijk moeten vragen waarvoor mevrouw precies kwam, stelt de gemeente nu in een reactie aan de Ombudsman. Zo staat het ook in de werkinstructies. 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.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 26 februari 2025:**  
[www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)

### Column 3

#### Afkeuring

Door een spierziekte kan meneer X steeds moeilijker lopen. Maar dankzij een traplift en een parkeerkaart voor gehandicapten is hij toch nog redelijk mobiel. Elke vijf jaar moet de parkeerkaart worden verlengd. De gemeente meldt hem in een brief dat daarvoor een nieuwe medische keuring nodig is. Meneer kan een afspraak maken met een keuringsbureau (kosten: €210,-). De uitslag staat bij voorbaat vast, vertelt hij aan de Ombudsman. 'Een jaar geleden heb ik via de Wmo een traplift gekregen. De gemeente weet van mijn medische toestand. Deze spierziekte wordt alleen maar erger. Dat had ik allemaal kunnen uitleggen als er eerst met me was gebeld.'

De Ombudsman vraagt de gemeente of herkeuring in deze situatie werkelijk noodzakelijk is en zo ja, op grond waarvan. De klachtencoördinator komt meteen in actie. Wat blijkt? Alleen als iemand zonder hulp geen stap meer kan zetten en in een rolstoel zit, dan is geen nieuwe keuring nodig. De Wmo-toekenning van een traplift staat hier los van.

Wil meneer de parkeerkaart behouden, dan moet hij zich toch echt laten keuren. Gelukkig blijkt er een mogelijkheid om dit telefonisch te doen, als meneer de keuringsarts toestemming geeft om het medisch dossier in te zien. Al snel komt de arts tot de conclusie dat de parkeerkaart permanent kan worden verlengd.

Meneer is blij met de uitslag. De Ombudsman blijft wel met vragen zitten. Pas tijdens de klachtenprocedure werd duidelijk dat er ook een minder belastende telefonische keuring mogelijk is. Waarom staat dat niet in de standaardbrief over de vijfjaarlijkse vernieuwing van de kaart? Verder blijft het wrang dat chronisch zieken nog altijd een keuring moeten ondergaan, terwijl al uitgebreid is vastgelegd hoe hun medische situatie is. Dit verdient enkel afkeuring, temeer omdat het probleem al jaren bekend is

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 26 maart 2025:**  
[www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)

### Column 4

#### Fiets weg-gelabeld

Toezichhouders hebben de fiets van meneer X aangemerkt als fietswrak en van een geel label voorzien.

De eigenaar moet dan nog twee dagen de tijd krijgen om zelf de fiets op te halen, maar in dit geval wordt het 'wrak' meteen afgevoerd. Dezelfde fiets was een tijd daarvoor al eens van een paars label voorzien als zijnde een weesfiets (lange tijd ongebruikt).

De eerste keer zag meneer het label op tijd en wist weghalen te voorkomen. Nu legt hij de gemeente uit dat de fiets onterecht als wrak is aangemerkt en bovendien te snel werd afgevoerd. Daar wordt niet naar geluisterd. Teken maar bezwaar aan, is de korte reactie van de gemeente. Dan gaat het opnieuw mis: de afdeling Juridische Zaken neemt het bezwaar niet in behandeling, omdat de fiets met het paarse label nooit zou zijn verwijderd.

Dat klopt, maar het gaat nu om het tweede – gele – label. Meneer laat het er niet bij zitten. Hij gaat in beroep bij de rechtbank. Kort voor de zitting ziet de gemeente alsnog de eigen fouten in en biedt meneer aan de griffiekosten te betalen. Tevens krijgt hij een vervangende fiets uit het Fietsdepot Haaglanden. Eind goed, al goed?

Nee, twee maanden later wacht hij nog steeds op de vergoeding en een 'nieuwe' fiets. Pas als de Ombudsman de zaak oppakt, komt de gemeente in actie. Was er meteen goed naar meneer geluisterd, dan waren bezwaar en beroep niet nodig geweest. De Ombudsman dringt er bij de gemeente op aan lering te trekken uit de zaak en in het algemeen serieus naar argumenten van burgers te luisteren in plaats van meteen door te verwijzen naar procedures.

We hebben niet volgens onze eigen regels gehandeld, erkent de gemeente. De betrokken teams bespreken wat er fout ging en hoe dat voortaan te voorkomen valt.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 23 april 2025:**  
[www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)

### Column 5

#### 'Nee' is geen oplossing

Een woonboot opknappen. Dat was de droom van meneer X, maar het dreigt een nachtmerrie te worden. Hij heeft een vervallen boot overgenomen en is begonnen met de renovatie. Maar dan blijkt dat een ligplaatsvergunning niet automatisch overgaat op de nieuwe eigenaar.

Hij vraagt de gemeente de vergunning over te schrijven op zijn naam. Inspecteurs komen controleren of aan alle vereisten is voldaan. Zo mag de woonboot maximaal 2.40 meter boven de waterlijn uitkomen. En daar gaat het mis.

Het vernieuwde dak komt uit op 2.65 meter. De gemeente geeft om die reden geen ligplaats- en ook geen omgevingsvergunning af voor de renovatie. Meneer wil in gesprek om een-en-ander uit te leggen. De constructie kan bouwtechnisch niet lager, omdat het dak van een isolatielaag is voorzien. Hij heeft geïnvesteerd in energiebesparing, zoals de gemeente burgers vraagt. Bovendien liggen naburige woonboten ook hoger op het water. Toch lukt het niet een afspraak te maken.

Hij probeert het herhaaldelijk en laat merken ten einde raad te zijn.

Meneer vraagt de Ombudsman te helpen de vergunningen alsnog voor elkaar te krijgen. 'Ik draag iets goeds bij aan de stad door een vervallen boot duurzaam op te knappen,' stelt hij. 'De gemeente zou dat moeten waarderen in plaats van dwarsbomen.' De Ombudsman heeft geen invloed op het al dan niet verlenen van vergunningen, maar kan wel een 'interventie' doen en de gemeente met klem vragen aan een oplossing te werken.

Al snel komt er nu wel een uitnodiging om de situatie te bespreken. Goede dienstverlening betekent dat de gemeente oog heeft voor de gevolgen van een negatieve beslissing en met burgers meedenkt over wat er dan wél mogelijk is.

Daar was hier geen sprake van. Met een botte afwijzing is de zaak voor de gemeente misschien klaar, maar voor de burger vaak allerminst.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 21 mei 2025: [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)**

### Column 6

#### Om de tuin geleid

Het lijkt zo eenvoudig, toch is meneer X al anderhalf jaar bezig om een kleine administratieve aanpassing voor elkaar te krijgen. Hij heeft een volkstuin in Loosduinen overgenomen en wil dit in het registratiesysteem van de gemeente laten vastleggen. Een nieuw contract op zijn naam geeft zekerheid.

Eind 2023 probeert hij voor het eerst hiervoor een afspraak te maken op het stadsdeelkantoor. Dat is nu even niet mogelijk, krijgt hij te horen, maar op korte termijn gaat het zeker wel weer lukken. Ondanks toezeggingen wordt de afspraak steeds uitgesteld. Pas na een jaar komt er meer informatie.

Het administratieve proces heeft al die tijd stilgelegen, omdat de verantwoordelijk ambtenaar afwezig was. Maar nu worden de registraties weer opgestart en kan er alsnog een nieuw contract voor de tuin worden opgemaakt. Vervolgens blijft het wederom maanden stil. 'Hoe kan het dat zo'n eenvoudige administratieve handeling zo lang duurt?' Meneer X legt de vraag voor aan de Ombudsman. 'Alle benodigde gegevens zijn bekend. We genieten ondertussen volop van onze tuin, maar we willen het ook formeel goed geregeld hebben. Wat als de gemeente straks niet akkoord gaat?'

Zoals vaker in dit soort situaties vraagt de Ombudsman aan de klachtencoördinator van de betrokken afdeling om de zaak op te pakken. Ook nu heeft dat meteen effect. Er blijkt meer aan de hand. De overschakeling op een nieuw registratiesysteem voor de hobbytuinen gaat allesbehalve soepel. Naar verwachting kunnen pas over maanden weer nieuwe huurcontracten en facturen worden verstuurd.

Meneer X hoeft zich tot die tijd geen zorgen te maken. De overname van de tuin is sowieso akkoord. Als het systeem op orde is, zal de gemeente weer contact met hem en andere huurders opnemen. Eindelijk geeft de gemeente duidelijkheid, maar waarom moest dat zolang duren?

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 18 juni 2025: [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)**

### Column 7

#### Sporen in het groen

In een doodlopende straat heb je doorgaans geen last van druk autoverkeer. Maar wel als er aan het einde vijftien parkeerplekken zijn en automobilisten direct voor je huis keren om de straat weer uit te komen.

Dat is de situatie bij een jong gezin met een benedenwoning in de Binckhorst. De parkeerplaatsen worden onder meer gebruikt door sportvissers die in de buurt een stek opzoeken. Voor het huis is weliswaar een groenstrook, maar veel automobilisten maken een ruime bocht om zo snel te kunnen keren. Ze rijden soms rakelings langs de gevel.

‘Onze jongste dochter is al eens bijna aangereden,’ vertelt een moeder in een bericht aan de Ombudsman. ‘Daar zijn we erg van geschrokken. De gemeente zou de groenstrook moeten afschermen, zodat kinderen veilig buiten kunnen spelen. Het lukt ons tot nu toe niet dit voor elkaar te krijgen.’ Om haar te helpen een klacht in te dienen gaat de Ombudsman eerst ter plekke de situatie bekijken.

In het groen voor het huis zijn duidelijk sporen van autobanden te zien tot dicht bij de gevel. Aan het begin van de straat staan wel paaltjes en struiken om de scheiding tussen openbare weg en groenstrook te markeren. Waarom wordt dat niet doorgetrokken tot aan het eind? De Ombudsman tekent het verhaal op, maakt foto’s van de situatie en legt de klacht voor aan de gemeente.

Daar komt meteen een reactie op. Mevrouw krijgt een telefoontje en niet veel later wordt de afscheiding met struiken doorgetrokken, voldoende om voortaan auto’s te weren. Mevrouw is blij met deze oplossing, de straat is veiliger en bovendien ook weer een stuk groener.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 16 juli 2025:**  
[www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)

### Column 8

#### Harde sanctie hartpatiënt

Wie dakloos is, kan post laten bezorgen bij het Dak- en Thuislozenloket aan de Fruitweg. Daar maakt meneer X al een tijd gebruik van. Brieven van de gemeente over zijn bijstandsuitkering gaan naar het postadres. Dat gaat goed, totdat meneer in het ziekenhuis belandt voor een operatie wegens ernstige hartklachten.

Als hij een tijd later weer op straat staat, gaat hij zijn post ophalen. Daar zit een oproep van de gemeente bij voor een afspraak om de financiële gegevens voor zijn uitkering te controleren. Maar op de dag van de afspraak lag hij in het ziekenhuis. De gemeente is daarop meteen een fraudeonderzoek gestart en heeft de uitkering stopgezet. Dat blijkt als meneer geld probeert op te nemen.

Dan slaat hem de schrik om het hart. Binnenkort moet hij voor controle naar de cardioloog, maar de premie voor de ziektekostenverzekering wordt ondertussen ook niet meer betaald. Wat voor gevolgen heeft dat?

‘Ik ben altijd naar afspraken met de gemeente gegaan en heb altijd alle informatie gegeven waar om werd gevraagd,’ vertelt hij aan de Ombudsman. ‘Eén keer gaat het mis zonder dat ik daar iets aan kan doen en dan stopt meteen mijn uitkering. Kan ik nog wel naar mijn cardioloog? Moet ik straks zelf de rekening betalen? Het geeft veel stress en dat wil je niet als je het aan je hart hebt.’

De Ombudsman vraagt de gemeente om met spoed in te grijpen. Meneer wil graag een nieuwe afspraak maken. Snelle actie is gewenst, gezien zijn gezondheid en de nu ontstane spanningen. De gemeente pakt de zaak meteen op en herstelt de uitkering binnen vier dagen om ‘humanitaire’ redenen. Ook ontvangt meneer een nieuwe oproep voor een controlegesprek.

De Ombudsman waardeert de snelle actie, maar was het nodig om na een eerste gemiste afspraak meteen zo’n zware sanctie toe te passen?

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 27 augustus 2025:** [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)

### Column 9

#### Graag tekst en uitleg

Hoe komt de gemeente bij zo'n grote stijging van de WOZ-waarde? Ik woon in een oud winkelpand met een heleboel achterstallig onderhoud. Daar is volgens mij geen rekening mee gehouden.' Meneer Z probeert al een tijd te achterhalen waar de waardebepaling van zijn huis op is gebaseerd. Uit het online taxatieverslag blijkt dat de WOZ-waarde van recent verkochte panden in de buurt beduidend minder is gestegen. Hij heeft de gemeente meermaals tevergeefs uitleg gevraagd. Een bezwaarschrift wordt afgewezen. Daarop besluit hij een klacht in te dienen bij de Ombudsman. Meer nog dan om de hoogte van de WOZ gaat het hem om het achterwege blijven van antwoorden op zijn vragen.

Hij voelt zich niet gehoord. De Ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente en dringt erop aan tekst en uitleg te geven. Dat heeft effect. Meneer kan een afspraak maken voor een huisbezoek van een taxateur. Daar gaat hij graag op in.

De taxateur neemt de tijd om de methodiek achter de waardebepaling uit te leggen en vertelt welke factoren meespelen. Meneer krijgt eindelijk antwoord op zijn vragen. Maar ook blijkt de WOZ-waarde wel degelijk te hoog. Het gaat hier om een voormalig winkelpand, dat al vier jaar als woning staat geregistreerd. De verandering van bestemming was niet verwerkt. Bedrijfspanen hebben doorgaans een hogere marktwaarde dan woningen en de WOZ-waarde wordt ook anders vastgesteld.

Deze zaak laat weer eens het belang zien van persoonlijk contact én van duidelijke uitleg bij beslissingen die burgers financieel of anderszins raken. Als helder wordt welke afwegingen een rol spelen, zijn mensen eerder bereid de uitkomst te accepteren. Bovendien kunnen dan ook fouten aan het licht komen. Daarmee worden tijdrovende en vaak onnodige bezwaar- en beroepsprocedures voorkomen.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 24 september 2025: [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)**

### Column 10

#### Zo hoort het niet

Als u akkoord gaat met een telefonische hoorzitting over uw bezwaarschrift, dan maken we daar binnen vier weken een afspraak voor.' Mevrouw X laat de gemeente weten graag haar argumenten mondeling te willen toelichten bij de Adviescommissie Bezwaarschriften. Ze bereidt zich goed voor en wacht met spanning op de uitnodiging. Maar die komt niet.

Wat is hieraan voorafgegaan? Bij de koop van haar nieuwe woning heeft de verkoper de verzekering gegeven dat voor het adres een bewonersparkeervergunning kan worden aangevraagd. Zo staat het ook in de omgevingsvergunning die op het gebouw betrekking heeft. Toch wijst de gemeente haar aanvraag voor een parkeervergunning af. Ze dient een bezwaarschrift in en laat weten in te stemmen met een telefonische hoorzitting.

Als de toegezegde termijn van vier weken is verstreken, legt mevrouw de zaak voor aan de Ombudsman. 'De gemeente zegt iets toe, maar handelt er niet naar,' is kort samengevat haar klacht. 'Zo gaat het wel heel lang duren voor er een beslissing valt.' Na de hoorzitting heeft de Adviescommissie Bezwaarschriften nog zes weken te tijd om een advies uit te brengen. Op basis daarvan neemt de gemeente dan een besluit. Mevrouw wil zo snel mogelijk duidelijkheid.

De Ombudsman verzoekt de gemeente met klem om binnen twee weken contact op te nemen voor het plannen van een hoorzitting. Dan komt er eindelijk schot in de zaak en wordt er een datum afgesproken. De Ombudsman vindt dat inwoners heel terecht verwachten dat de gemeente zich aan toezeggingen houdt. Te meer omdat de gemeente zelf burgers voor allerlei zaken strikte regels en termijnen oplegt. Bij een kleine overschrijding vervallen meteen de rechten op regelingen, vergoedingen of bezwaar.

Een betrouwbare overheid komt afspraken na. Mevrouw is blij dat ze eindelijk de kans krijgt haar zaak toe te lichten voor de adviescommissie.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 22 oktober 2025: [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)**

### Column 11

#### Toeslagen geblokkeerd

Al enkele maanden zijn de huur- en zorgtoeslag van meneer F. geblokkeerd. Hij komt daardoor financieel krap te zitten, want de vaste lasten lopen immers gewoon door. Wat is hier aan de hand?

Op zijn adres staat nog steeds een vroegere bewoner ingeschreven, maar die is al een tijd geleden verhuisd. Meneer vraagt de gemeente om die persoon zo snel mogelijk uit te schrijven en dit door te geven aan de belastingdienst. Daar is een 'adresonderzoek' voor nodig dat maximaal twaalf weken mag duren. Die tijdslimiet verloopt zonder dat meneer iets hoort: geen brief, geen mail, geen telefoontje. Hij probeert zelf tevergeefs contact te krijgen met de betrokken afdeling.

Als de gemeente na ruim vier maanden nog niets heeft laten weten, legt meneer de zaak voor aan de Ombudsman. 'Ik heb de toeslagen hard nodig om rond te komen. Hoelang gaat dit nog duren? Ik voel me machteloos. Iemand uitschrijven is toch niet zo moeilijk.' De Ombudsman pakt de zaak op. Terwijl de behandeltermijn van twaalf weken ruim wordt overschreden, heeft de gemeente nagelaten meneer te informeren over waarom het zo lang duurt. Op de eerste melding is sowieso nooit een inhoudelijke reactie gekomen. De Ombudsman verzoekt de verantwoordelijke afdeling het dossier met spoed te behandelen en meneer in te lichten over de voortgang.

Dat heeft meteen effect. De gemeente sluit het adresonderzoek af en schrijft de ex-bewoner – vanaf de datum van de eerste melding – uit de Basisregistratie Personen (BRP). Nu duidelijk is dat meneer alleen woont, betaalt de belastingdienst alsnog de geblokkeerde toeslagen uit. De gemeente laat de Ombudsman weten dat het onderzoek 'meer tijd heeft gevraagd dan gebruikelijk'. Meneer had hierover bericht moeten ontvangen. Nu dat niet is gebeurd, biedt de gemeente excuses aan.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 19 november 2025: [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)**

### Column 12

#### Waar blijft ons bord?

Eindelijk ziet mevrouw K hoe gemeentewerkers voor haar huis een blauw bord met een grote P plaatsen. Maandenlang is ze bezig geweest om dit voor elkaar te krijgen: een gehandicaptenparkeerplaats (GPP).

Haar partner heeft een lichamelijke beperking waardoor hij steeds moeilijker loopt. Zelfs met hulpmiddelen lukt het nauwelijks nog het einde van de straat te halen. Een keuringsarts heeft de klachten bevestigd. Twee maanden later laat de gemeente weten dat de aanvraag is goedgekeurd.

Nu kan het snel gaan, denkt mevrouw. Maar in de brief staat niets over het vervolg. Na een tijd tevergeefs wachten, vraagt ze om opheldering. 'U moet zelf een afspraak maken om het bord te laten plaatsen,' hoort ze van een medewerker. 'Nee, u moet eerst betalen,' denkt een collega op het stadhuis te weten. De website van de gemeente meldt overigens: 'Het plaatsen van een gehandicaptenparkeerplaats is gratis.'

Als verdere informatie uitblijft, belt mevrouw opnieuw en krijgt nu te horen: 'U bent niet de enige met dit probleem. We komen erop terug.' Mevrouw wacht nog een week en legt de zaak dan voor aan de Ombudsman. Om snel duidelijkheid te krijgen, besluit de Ombudsman tot een 'interventie' en vraagt de gemeente met klem mevrouw te informeren over de planning.

Een klachtencoördinator bij Dienst Stadsbeheer (DSB) pakt de zaak op en het dossier wordt nu met voorrang behandeld. Niet veel later krijgt mevrouw de dag door waarop het bord zal worden geplaatst. Ze is opgelucht:

'Na maanden bellen, wachten en onduidelijkheid loopt het ineens heel hard. Het kan dus wel.' Dat de gemeente tijd nodig heeft om een beslissing uit te voeren en dat het werk soms vertraging oploopt, daar is zeker begrip voor. Maar informeer bewoners tijdig en geef vooral de juiste informatie. Dat voorkomt stress, frustratie én een deuk in het vertrouwen.

**De bovenstaande column is afkomstig uit de Stadskrant Den Haag, editie van 17 december 2025: [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)**

### 2.3.2 Onderzoeksrapporten en publicaties

Naast de interventies die we in 2025 hebben gedaan, waarvan de in dit jaarverslag opgenomen columns uit de Haagse Stadskrant een mooie illustratie is, hebben we diverse onderzoeken uitgevoerd en publicaties uitgebracht. Een aantal onderzoeken zijn in 2025 gestart maar waren in 2025 nog niet afgerond. Hierover rapporteren we in het jaarverslag over 2026. Hieronder vindt u een overzicht van de publicaties die we in 2025 hebben uitgebracht:

#### Rapportbrief april 2025

##### Documenten even zoek geweest?

In deze rapportbrief deden wij verslag van ons onderzoek naar de dienstverlening van het Dak- en Thuislozenloket. Aanleiding was een klacht van een dakloze inwoner die herhaaldelijk documenten moest aanleveren voor een bijstandsaanvraag, waarna deze binnen de organisatie zoekraakten. Dit leidde tot vertraging, onzekerheid en onvoldoende zorgvuldigheid. De gemeente erkende het probleem, maar noemde de stukken “even zoek”. Wij concludeerden dat de gemeente tekort is geschoten in het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en adviseerden dringend om het post- en documentverwerkingsproces te verbeteren. De klacht is gegrond verklaard. [Persoonlijke documenten even zoek geweest? - Gemeentelijke Ombudsman](#). Inmiddels zijn verbeteringen doorgevoerd. Het postverwerkingsproces is gedigitaliseerd. Bij inlevering van persoonlijke documenten worden die bij de balie ingescand en ook krijgt de inwoner een lijst mee van de stukken die deze inwoner heeft ingeleverd. Daarnaast zijn de openingstijden van het loket verruimd.

#### Rapport mei 2025

##### Help, hoe kom ik aan jeugdhulp?

Met dit onderzoek bieden wij inzicht in de knelpunten die jeugdigen en hun ouders ervaren bij de toegang tot vrijwillige jeugdhulp. We constateerden onder meer onduidelijkheid over procedures, uiteenlopende klachtroutes en verwarrende informatievoorziening. We deden aanbevelingen om de rechtsbescherming te verbeteren. Tijdens het schrijven van dit rapport werd duidelijk dat de gemeente heeft besloten weer met beschikkingen te gaan werken en de verordening hierop aan te passen. Dat is een stap in de goede richting. Wij dringen erop aan om in de verdere uitwerking ook de overige aanbevelingen uit ons rapport te betrekken. [Help, hoe kom ik aan jeugdhulp? - Gemeentelijke Ombudsman](#). Per brief van 22 mei 2025 gaf het college van B&W aan hoe opvolging werd gegeven aan het rapport.

#### Opinie juni 2025

##### Dienstverlening overheid nog niet kinderrechtenproof

De Jeugdbudsbudsmans schreef in 2025 samen met de andere lokale Jeugdbudsmannen een gezamenlijke opinie voor het blad Binnenlands Bestuur ([Kinderrechten onder druk: lokale kinderombudsmannen roepen gemeenten op tot actie - Gemeentelijke jeugdbudsbudsmans](#)). Zij deden een dringende oproep aan gemeenten om kinderrechten structureel te verankeren in beleid en uitvoering.

Zij constateren dat schaarste en bestuurlijke keuzes steeds vaker ten koste gaan van de rechten van kinderen.

### Rapport juli 2025

#### Koos de gemeente de juiste aanpak bij onderzoek?

In dit rapport concludeert de Ombudsman dat de gemeente onzorgvuldig heeft gehandeld bij de uitvoering van een onderzoek naar een lokale ondernemer. De gemeente communiceerde publiekelijk over vermoedens van misstanden terwijl het onderzoek nog niet was gestart. De Ombudsman verklaarde de klacht op alle onderdelen gegrond. Het college heeft aangegeven onze bevindingen over te nemen en de aanbevelingen volledig op te volgen. [Gemeente erkent fouten na onderzoek Ombudsman: "Reputatie onterecht geschaad" - Gemeentelijke Ombudsman](#)

---

### Gezamenlijk rapport november 2025

#### Jeugdbudsmannen

#### Het is niet jouw studieschuld

De Jeugdbudsmannen heeft in 2025 samen met de andere lokale Jeugdbudsmannen nader onderzoek gedaan naar de impact van de toeslagenaffaire op de toekomst van gedupeerde jongeren. Meer dan 1.800 getroffen jongeren vulden een vragenlijst in voor het rapport, waarin zij aangeven dat de toeslagenaffaire hun onderwijsprestaties negatief beïnvloedde. Ook is een van de conclusies uit het rapport dat de impact van de toeslagenaffaire nog altijd doorwerkt in het leven van deze jongeren. Ook geven veel van de jongeren die zich hebben gemeld bij de Jeugdbudsmannen aan dat zij de studiefinanciering gebruikt hebben om het gezin financieel te ondersteunen. [DUO-schulden en studie-uitval bij gedupeerde toeslagenjongeren twee keer hoger dan gemiddeld - Gemeentelijke Jeugdbudsmannen](#). In 2026 komt een opvolgende publicatie uit.

---

### Gezamenlijke oproep december 2025

#### Lokale Ombudsmannen aan het nieuwe kabinet

#### "Herzie het toeslagenstelsel, herstel vertrouwen"

In onze dagelijkse praktijk zien we dat inwoners het toeslagenstelsel ingewikkeld vinden en bang zijn om fouten te maken, grote bedragen te moeten terugbetalen en in financiële problemen komen. Het kinderopvangtoeslagenschandaal heeft diepe sporen achtergelaten, ook in het vertrouwen in de overheid. Ook de Nationale Ombudsman wees op de noodzaak van proactieve dienstverlening: De overheid zou de eerste stap moeten zetten om ervoor te zorgen dat voorzieningen terecht komen bij de burgers die daar recht op hebben, in plaats van de verantwoordelijkheid bij die burgers te leggen ([Ombudsmannen doen dringende oproep aan nieuw kabinet: "Herzie het toeslagenstelsel, herstel vertrouwen" - Gemeentelijke Ombudsman](#)). We zien dit voornemen terug in het regeerakkoord.

---

### Zorgenbrief december 2025

#### Jeugdbudsmannen over thuiszitters

In deze zorgenbrief uitten wij onze groeiende zorgen over het toenemende aantal kinderen dat zonder passende hulp of onderwijs thuiszit. Ter voorbereiding op het raadsdebat deelden wij onze signalen op basis van de klachten die wij in 2025 ontvingen ([Jeugdbudsmannen deelt signalen over thuiszitters - Gemeentelijke jeugdbudsmannen](#)). De Jeugdbudsmannen ziet inzet bij de gemeente, het onderwijs en de jeugdhulp om knelpunten aan te pakken. Toch is de conclusie duidelijk: het systeem werkt nog onvoldoende voor kinderen die extra ondersteuning nodig hebben. In het tweede kwartaal van 2026 zal het college reageren op de in deze brief genoemde adviezen ter verbetering.

---

### 2.3.3 Overige activiteiten

De Ombudsman en Jeugdbudsman werken hard aan zichtbaarheid in de stad. We geloven erin dat het verspreiden van kennis over de (Jeugd)Ombudsman en wat wij voor inwoners kunnen betekenen, bijdraagt aan een gemeente die werkt vanuit het belang van alle inwoners. Aandacht vragen voor belangrijke thema's, inzicht geven in wat wij zien in onze klachten en de vertaling daarvan naar de gemeentelijke praktijk, zien wij dan ook als een belangrijk onderdeel van ons werk. De behoorlijkheidsnormen en kinderrechten zijn hierbij onze leidraad.

Wij geven met enige regelmaat gastcolleges en presentaties over ons werk en de thema's die belangrijk zijn voor de inwoners van Den Haag. Ook gaan we regelmatig op werkbezoek en voeren we gesprekken met wethouders, beleidsambtenaren, professionals én - natuurlijk - de inwoners van deze stad en hun vertegenwoordigers. In dit jaarverslag geven wij geen volledig overzicht van al deze activiteiten. We zetten er wel een paar in de etalage.



### Dialogosessies en tentoonstelling

In 2025 organiseerde de Ombudsman twee dialogosessies en een tentoonstelling in het Atrium van het stadhuis. Dit (deels) ook vanuit de rol als voorzitter van het meldpunt voor discriminatieklachten, de gemeentelijke anti-discriminatievoorziening.

In april organiseerde de Ombudsman een dialoogtafel om samen met Haagse studenten en wethouder Nur Icar in gesprek te gaan over 'je thuis voelen in Den Haag'. Op 30 juni 2025 legden wij een krans bij het monument 'Remember Our United Beginning' op het Lange Voorhout. In november 2025 organiseerden wij een dialogosessie over de doorwerking van de Trans-Atlantische slavernij in het heden: 'Van verborgen verleden naar een open boek' ([Dialogosessie in Dudok Den Haag over de doorwerking van slavernijverleden - Gemeentelijke Ombudsman](#)).

In de week van de mensenrechten hebben de Ombudsman en Jeugdbudsman aandacht gevraagd voor de toegankelijkheid in de stad en de dienstverlening voor mensen met een beperking ([3 december, Internationale Dag voor Mensen met een Beperking: Toegankelijkheid is een recht, geen gunst - Gemeentelijke Ombudsman](#)). En een tentoonstelling '[Zie mij: Verhalen die niet wegglijken](#)' laten zien in het Atrium van het stadhuis. Bestaande uit verhalen die wij hebben verzameld van mensen uit de stad die te maken kregen met discriminatie.

### Werkbezoeken

De Ombudsman en Jeugdbudsman vinden het belangrijk ook van professionals zelf te horen hoe regels, die bedacht worden door het Rijk of de gemeente, doorwerken in hun dagelijkse werk en het leven van de inwoners van Den Haag. Want dat wat op papier mooi lijkt, kan in de praktijk heel anders uitpakken. Daarom brachten wij onder andere bezoeken aan een wijkcentrum, het daklozenloket, scholen en een opvang voor jongeren.

### Gastcolleges en publieke optredens

Met enige regelmaat worden de Ombudsman en Jeugdbudsman gevraagd om een gastles of presentatie te geven of om een bijdrage te leveren aan bijeenkomsten. De Ombudsman verzorgde bijvoorbeeld een presentatie voor de The Hague Academy van de VNG over het werk als Ombudsman en gaf een interview voor de organisatie 'Allemaal Haags - iedereen anders' ([Allemaal HAAGS IEDEREEN anders - Gemeentelijke Ombudsman](#)). De Jeugdbudsman gaf gastlessen aan studenten van de Haagse Hoge School en de Universiteit Leiden. Daarnaast werkte zij mee aan het Kinderrechtenfestival georganiseerd door de gemeente Den Haag en het Scholieren Kinderrechtendebat, georganiseerd door de Kinder- en Jongerenrechtswinkel.

### In de media

De Ombudsman is in 2025 maandelijks te gast geweest bij [Tom Lash op radio FM Den Haag FM](#). Tijdens deze uitzendingen vertelde zij over wat zij zag in de klachten die zij ontving van inwoners. Daarnaast was de Ombudsman ook te zien bij Regionieuws ([Carina van Eck bij Regionieuws TV - Gemeentelijke Ombudsman](#)). In het kader van de aanstelling van de Jeugdbudsman stond een interview van de Ombudsman en Jeugdbudsman in Den Haag Centraal ([Interview Den Haag Centraal - Gemeentelijke Ombudsman](#)). Daarnaast was de Jeugdbudsman ter ere van haar aanstelling te gast op radio Den Haag FM. Omroep West en Den Haag FM besteedden aandacht aan het rapport Help hoe kom ik aan jeugdhulp. De Jeugdbudsman heeft meegewerkt aan een podcast van twee scholieren. Verder is er een podcast gemaakt door GGD Haaglanden over het werk van de Jeugdbudsman en kinderrechten ([Huiselijk geweld en kindermishandeling | Aflevering 1 Recht op bescherming - De jeugdbudsman](#)).

### 2.3.4 Kortom, over ons werk

Ons werk is gevarieerd en de klachten die we behandelen beslaan de volle breedte van de gemeentelijke dienstverlening. Met ons werk proberen we inwoners te helpen wanneer zij vastlopen in hun contact met de gemeente en brengen we structurele knelpunten onder de aandacht. Elke interventie draagt bij aan herstel van vertrouwen, het verbeteren van dienstverlening en het versterken van de relatie tussen gemeente en inwoner. Onze rapporten en zorgbrieven maken knelpunten zichtbaar én bespreekbaar. We zetten daarmee aan tot verbeteringen in de dienstverlening, die inwoners op de langere termijn merken in hun dagelijkse omgang met de gemeente. Zo werken we stap voor stap aan het in kaart brengen waar het soms schuurt in de uitvoering en houden we de gemeente een spiegel voor. Met als doel om samen te werken aan het gedeelde belang: Goede en mensgerichte dienstverlening voor alle inwoners in de stad.

## 3. Wie we zijn

Bij het kantoor van de Ombudsman en Jeugdbudsmans Den Haag werken bevlogen mensen, die zich elke dag inzetten voor inwoners en een eerlijke, toegankelijke gemeente. Hieronder stellen we enkele van onze medewerkers voor. Zij vertellen in hun eigen woorden wat hen drijft, hoe zij inwoners ondersteunen en welke inzichten zij meenemen uit hun dagelijkse praktijk. Zo geven we een kijkje achter de schermen bij de mensen die het verschil maken in de relatie tussen inwoners en de gemeente.



**Benjamin**  
Klachtenbehandelaar

“Tijdens mijn studie Rechten liep ik stage bij de Ombudsman, en al snel voelde ik dat dit de plek was waar ik echt van betekenis kon zijn. Sindsdien ben ik hier in dienst gekomen en inmiddels ben ik een vaste kracht binnen het team. Iedere week doe ik de eerste schifting van de klachten die binnenkomen – soms wel dertig tot veertig – en bepaal ik of mensen bij ons aan het juiste adres zijn en wat we eventueel voor ze kunnen doen.

Ik spreek veel inwoners persoonlijk, en dat is misschien wel het mooiste onderdeel van mijn werk. Wanneer iemand vastloopt en ik iets voor diegene kan betekenen, geeft me dat veel voldoening. Zo sprak ik laatst een oudere mevrouw die een gehandicaptenparkeerplaats had aangevraagd en ook toegewezen had gekregen, maar daarna niets meer hoorde van de gemeente. Ze wist niet waar ze aan toe was en voelde veel stress, want ze kon in feite niet meer met haar auto weg omdat ze geen parkeerplek had. Daarom belde ze ons. Ik heb direct een interventie uitgezet, en gelukkig reageerde de gemeente meteen. De opluchting van mevrouw was groot – op dat soort momenten voel ik dat ik echt verschil kan maken.”



### **Caroline** Onderzoeker

“Ik heb lange tijd bij de gemeente gewerkt, onder andere als klachtbehandelaar. Daardoor weet ik hoe belangrijk persoonlijk contact is: niet alleen achter een bureau blijven zitten, maar écht met inwoners in gesprek gaan. Mensen melden zich doorgaans met een klacht omdat iets anders is gelopen dan ze hadden verwacht. Samen kijken we dan wat er precies is gebeurd en waar het misging. Vaak gaat het om zaken waarbij er veel op het spel staat voor mensen.

Zo sprak ik een ondernemer met schulden die overspoeld raakte door brieven van verschillende afdelingen van de gemeente. Dankzij een interventie kon hij één vaste casemanager krijgen, en dat gaf hem eindelijk overzicht en rust. Dat soort momenten laten zien hoe belangrijk het is dat iemand van de gemeente regie houdt over de afdelingen heen.

Geen dag is hetzelfde – en dat vind ik juist leuk. Ik schakel continu tussen onderwerpen: van bijstandsuitkeringen tot een losse stoeptegels of klachten over de sporthal.

Inwoners denken soms dat we besluiten van de gemeente kunnen veranderen of overrulen, maar dat is niet zo. Daarom besteden we veel aandacht aan verwachtingsmanagement: helder uitleggen wat we wel en niet kunnen doen.

We hebben geen toegang tot gemeentelijke systemen, en dat weten inwoners en ambtenaren niet altijd. Soms vinden ambtenaren bepaalde zaken vanzelfsprekend, maar dat is vaak bekeken vanuit hun eigen afdeling en werkwijze. Juist daarom is het zo waardevol om met een frisse, onafhankelijke blik naar iedere situatie te kijken.”



### **Luciano** Onderzoeker

“Ik kom uit Den Haag, en door mijn achtergrond ken ik de stad én de mensen goed. Ik zet mijn juridische kennis vrijwel dagelijks in, want in veel klachten zitten juridische elementen verweven. Ik adviseer, doe onderzoek en werk aan rapporten. Die afwisseling past goed bij me.

Soms zijn er zaken die me echt bijblijven. Zo hadden we een inwoner die zeer regelmatig klachten indient bij de gemeente en bij de Ombudsman. Het is dan soms lastig om met een open blik te blijven kijken; je hebt al snel de neiging te denken: hier kunnen we toch niets mee. Maar juist in dit geval had hij een valide klacht, en dat herinnerde me eraan hoe belangrijk het is om onafhankelijk en onbevooroordeeld te blijven.

Veel mensen denken dat wij een soort juridisch adviesloket zijn, maar dat zijn we niet. Natuurlijk denk en werk ik rationeel – dat brengt mijn juridische achtergrond met zich mee – maar ik leer ook steeds vaker dat niet alles puur juridisch benaderd moet worden. In de praktijk draait het vaak om samenwerking: contact met klachtencoördinatoren, korte lijnen met de gemeente, en het zoeken naar een oplossing waar een inwoner echt mee verder kan.

Vaak spreken we mensen die wantrouwend of teleurgesteld zijn in de gemeente. Besluitvorming gaat soms traag en de coronaperiode heeft dat wantrouwen alleen maar versterkt. Daarom is het belangrijk om breder te kijken dan alleen de individuele klacht. Achter één klacht kan een groter knelpunt schuilgaan dat veel meer inwoners raakt. Een goed voorbeeld daarvan is een klacht over geblokkeerde blinden geleidelijnen, waarover ik nu een rapport aan het schrijven ben.”



### **Cherlain** Medewerker front office

“In mijn werk bij de front office doe ik eigenlijk van alles: Ik beantwoord de telefoon, doe intakes tijdens het spreekuur, houd de mailbox bij en beheer de agenda van de Ombudsman. Daardoor spreek ik dagelijks veel inwoners, en dat vind ik een van de leukste onderdelen van mijn werk. Inwoners die contact met ons opnemen hebben vaak het gevoel dat de gemeente dingen belooft die vervolgens niet worden nagekomen. Of dat ook altijd klopt weet ik niet, maar het gevoel is er in ieder geval wél – en dat gevoel neem ik serieus.

Het mooiste aan mijn werk vind ik om echt mee te denken met inwoners. Als front office vormen we de basis van het werk van de Ombudsman: als wij het niet goed doen, heeft de rest van het team daar direct last van. Daarom probeer ik zorgvuldig en behulpzaam te zijn.

Daarnaast breng ik vrolijkheid en gezelligheid in het team – ook belangrijk! Ik organiseer onze teamuitjes en zorg dat we samen af en toe kunnen ontspannen.

Wat ik soms lastig vind, is wanneer inwoners om hulp vragen maar dat hun eigen gedrag hen in de weg zit. Bijvoorbeeld wanneer iemand agressief of intimiderend wordt, of gemaakte afspraken niet nakomt. Dat gebeurt helaas ook. Toch probeer ik in elke situatie rustig te blijven en te kijken hoe we iemand toch verder kunnen helpen.”



### **Ellen** Teammanager

“Na een aantal jaar bij de gemeente Den Haag te hebben gewerkt als adviseur arbeidsrelaties, maakte ik vorig jaar april de overstap naar de rol van teammanager. In mijn huidige functie combineer ik personeelszaken met bedrijfsvoeringstaken, en richt ik me erop om collega’s achter de schermen te faciliteren zodat zij hun werk optimaal kunnen doen. Denk aan het organiseren van trainingen en opleidingen, maar ook aan het creëren van de juiste randvoorwaarden binnen ons dynamische kantoor.

Werken in een kleinere organisatie was voor mij een bewuste keuze. We moeten als organisatie snel kunnen inspelen op wat er om ons heen gebeurt; dat maakt het werk leuk en uitdagend. Binnen ons kantoor delen we allemaal hetzelfde gevoel van urgentie en noodzaak; we doen belangrijk werk.

Ik ben trots op het team: een mooie mix van doorgewinterde onderzoekers – het motorblok met een enorme hoeveelheid kennis en ervaring – én een jongere generatie met een andere achtergrond en frisse blik. Die combinatie houdt ons scherp.

Mijn ambitie? Mensen laten doen waar ze blij van worden en waar ze goed in zijn. Daarnaast zet ik me in om ons kantoor verder te professionaliseren, zodat we goed ingericht zijn om het toenemende aantal klachten te behandelen. Het moet staan als een huis – voor onze medewerkers én voor de inwoners die op ons rekenen.”

## 4. Tot slot



De Ombudsman en Jeugdbondsman zijn harder nodig dan ooit. Dat is ons in 2025 meer dan duidelijk geworden. Steeds meer inwoners weten ons te vinden en de stijgende lijn in het aantal klachten heeft zich ook dit jaar voortgezet.

De vragen en problemen waarmee inwoners zich tot ons wenden zijn divers en bestrijken het volledige gemeentelijke domein. Het gaat om uiteenlopende onderwerpen, van parkeervergunningen tot toegang tot jeugdhulp, van Wmo-voorzieningen tot situaties van kinderen zonder school of opvang. Daarbij zien wij dat de problematiek complexer wordt. Niet alleen de inhoud van klachten vraagt meer verdieping, ook het beroep dat inwoners op ons doen neemt toe.

Een opvallende ontwikkeling is de invloed van kunstmatige intelligentie (AI). Enerzijds helpt dit inwoners om hun klachten beter te formuleren. Anderzijds leidt het ook tot verzoeken die niet passen binnen de rol en bevoegdheden van de (Jeugd)Ombudsman. Dit kan verwachtingen creëren die wij niet altijd kunnen waarmaken. Dit alles vraagt veel van onze medewerkers, die continu moeten balanceren tussen luisteren, uitleg geven en het stellen van grenzen.

Tegelijkertijd zien wij dat gemeenten met steeds meer verantwoordelijkheden worden belast. De druk op de gemeentelijke dienstverlening neemt toe, terwijl middelen en capaciteit onder druk staan. Schaarste – zowel in personeel als in voorzieningen – is voelbaar in verschillende domeinen, zoals de jeugdhulp, maatschappelijke opvang en Wmo. Dit leidt tot wachttijden en drempels in de toegang tot ondersteuning, vooral voor kwetsbare inwoners die juist afhankelijk zijn van deze voorzieningen.

Juist in deze context is het essentieel dat de inwoner centraal blijft staan. Toegankelijkheid is daarbij cruciaal: één herkenbaar loket, één telefoonnummer en een organisatie die inwoners actief helpt hun weg te vinden. Een organisatie die niet verkokerd is en waarin diensten met elkaar samenwerken voor de Haagse inwoner. We zien dat inwoners ons niet alleen benaderen met klachten, maar ook steeds vaker met vragen om advies. Zij zoeken een luisterend oor en ondersteuning bij het vinden van de juiste ingang tot de gemeente.

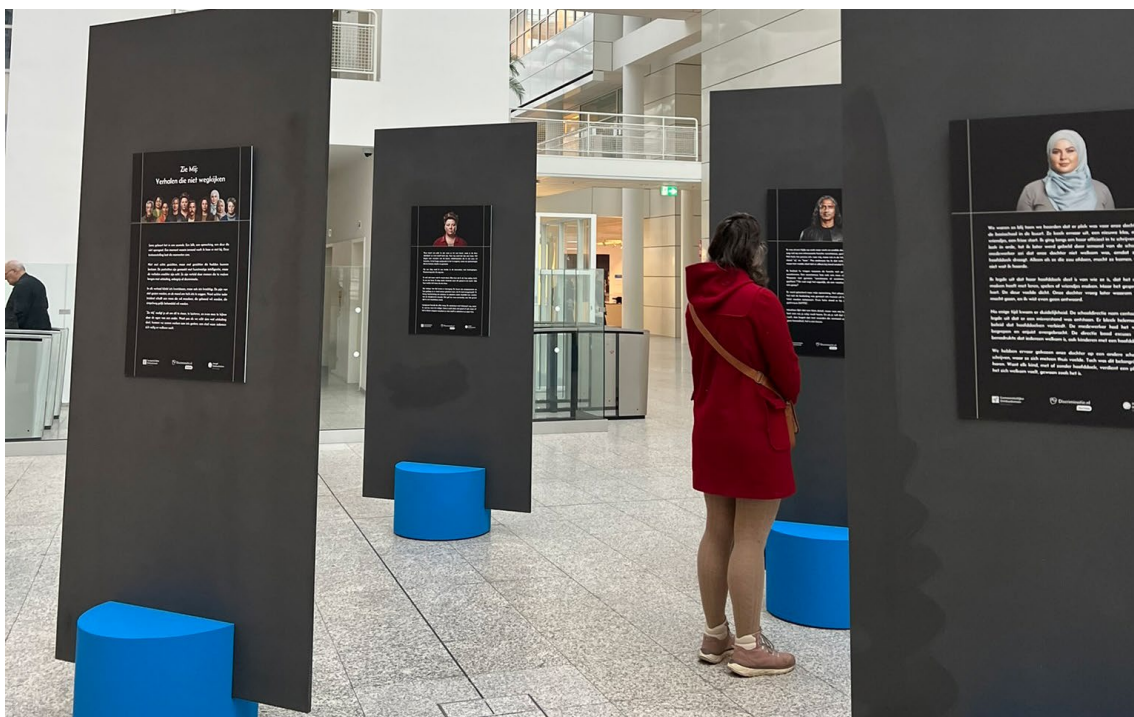
Luisteren vormt de kern van ons werk. Een groot deel van onze inzet bestaat uit het zorgvuldig horen van het verhaal van inwoners, het bieden van duidelijkheid en – waar nodig – het doorverwijzen naar de juiste instantie. In een complexe en soms moeilijk toegankelijke gemeentelijke organisatie is dit geen overbodige luxe, maar een onmisbare functie. Regelmatig leiden korte interventies tot snelle oplossingen, bijvoorbeeld door uitleg te geven, vragen te verhelderen of de juiste verbinding te leggen. Daarnaast signaleren wij bredere patronen via zorgbrieven en onderzoek.

Een rode draad in de klachten die wij ontvangen, is dat inwoners te maken hebben met lange wachttijden. Personeels- en capaciteitsgebrek spelen hierbij een belangrijke rol. Schaarste maakt dat niet alles meer mogelijk is wat voorheen vanzelfsprekend was. Dit vertaalt zich in toenemende drempels tot voorzieningen: minder uren zorg, beperktere toegang tot ondersteuning of het niet langer verkrijgen van voorzieningen waar eerder wel recht op bestond, zoals een parkeervergunning.

Dit vraagt om duidelijke keuzes, begrijpelijke tekst en uitleg van beslissingen, maar bovenal om transparantie en zorgvuldige participatie. Drempels in de toegang tot voorzieningen zijn soms onvermijdelijk, maar mogen inwoners niet overvallen. Het is van groot belang dat de gemeente helder uitlegt waarom bepaalde keuzes worden gemaakt en wat inwoners wel en niet kunnen verwachten.

Wanneer schaarste leidt tot minder toegankelijke dienstverlening en hierover onvoldoende wordt gecommuniceerd, komt het vertrouwen van inwoners onder druk te staan. Juist dat vertrouwen is essentieel. Als niet alles meer kan, moet dat eerlijk en tijdig worden gecommuniceerd. Dienstverlening en communicatie mogen niet schaars worden, ook niet in tijden van beperkte middelen.

De rol van de Ombudsman en Jeugdbondsman blijft in dit geheel onmisbaar: als onafhankelijke luisteraar, als gids in een complexe overheid en als bewaker van behoorlijk bestuur. En daar blijven we ons dit jaar en de komende jaren voor inzetten.



# Cijferoverzicht

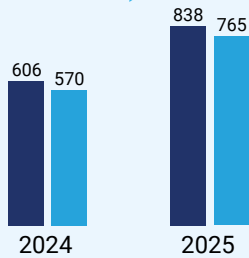
## Den Haag en Leidschendam-Voorburg

### Ombudsman

**838**  
klachten  
ontvangen

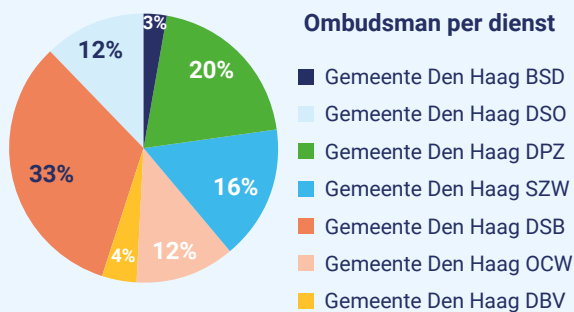
**765**  
klachten  
afgehandeld

■ ontvangen  
■ afgehandeld



#### Waarover wordt geklaagd bij de Ombudsman?

|                             | DH    | LV*   |
|-----------------------------|-------|-------|
| Aanvragen en rechtsmiddelen | 16,4% | 27,5% |
| Belastingen en boetes       | 6,7%  | 10%   |
| Burgerzaken                 | 10,0% | 12,5% |
| Parkeren en vervoer         | 17,0% | 7,5%  |
| School en onderwijs         | 0,6%  | 0%    |
| Sport en vrije tijd         | 0,7%  | 0%    |
| Straat, wijk en groen       | 16,3% | 17,5% |
| Werk, inkomen en schulden   | 14,4% | 15%   |
| Wonen en bouwen             | 15,8% | 10%   |
| Zorg en ondersteuning       | 1,9%  | 0%    |

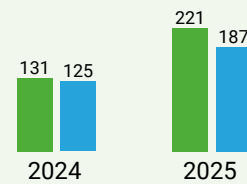


### Jeugdbudsman

**221**  
klachten  
ontvangen

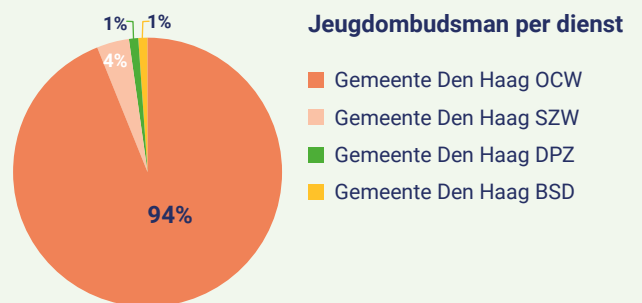
**187**  
klachten  
afgehandeld

■ ontvangen  
■ afgehandeld



#### Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdbudsman?

|                             | DH    | LV |
|-----------------------------|-------|----|
| Aanvragen en rechtsmiddelen | 10,1% | 0% |
| Burgerzaken                 | 0,3%  | 0% |
| Jeugd en jeugdhulp          | 40,9% | 0% |
| School en onderwijs         | 13,5% | 0% |
| Straat, wijk en groen       | 0,3%  | 0% |
| Werk, inkomen en schulden   | 2%    | 0% |
| Wonen en bouwen             | 2,7%  | 0% |
| Zorg en ondersteuning       | 13,5% | 0% |
| Kinderrechten               | 16,5% | 0% |

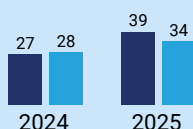


### Ombudsman Leidschendam-Voorburg

**39**  
klachten  
ontvangen

**34**  
klachten  
afgehandeld

■ ontvangen  
■ afgehandeld



#### 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



### Spreekuren

Mensen kunnen met en zonder afspraak op een inloospreekuur komen. Per spreekuur zien wij zo'n twee tot zes personen met een grote diversiteit aan hulpvragen en klachten. Hierbij wordt een deel van de bezoekers geholpen aan de balie met eenvoudige hulpvragen en een deel spreekt vervolgens verder met medewerkers van de Ombudsman en Jeugdbudsman in een aparte ruimte wanneer er sprake is van een complexere hulpvraag of klacht. In totaal zijn er 54 nieuwe klachten binnengekomen via de spreekuren in Den Haag en vier in Leidschendam-Voorburg. Tijdens de spreekuren worden ook gesprekken gevoerd om een klacht te verduidelijken of het klachtproces verder te bespreken.



|   |  | Aantal |
|---|--|--------|
| <b>Telefonisch spreekuur</b>                | Elke werkdag van 9.00 tot 12.00 uur via 0800-0504  | 246    |
| <b>Inloospreekuur Den Haag</b>              | Elke dinsdag van 12.30 tot 15.00 uur in de Centrale Bibliotheek, Spui 68   | 46     |
| <b>Inloospreekuur Leidschendam-Voorburg</b> | Elke eerste donderdag van de maand in van 13:00 tot 14:30 uur in 'De Tuinkamer van Noord' in Leidschendam (in Sporthal 'De Fluit') | 12     |

### Zichtbaarheid en informatieoverdracht

|  | Ombudsman             | Jeugdbudsman          |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Rapportbesprekingen                                  | 3                     | 1                     |
| Congressen en bijeenkomsten                          | 5                     | 9                     |
| Lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels | 20                    | 28                    |
| Interviews via radio, krant, tv en podcasts          | 8                     | 6                     |
| Periodieke externe overleggen                        | 7                     | 5                     |
| Social media   | Linkedin: 19028 views | Linkedin: 38846 views |
| Columns  | 10                    | 0                     |




Aantal dossiers uit eerdere jaren en afgehandeld in 2025

|   | Jeugdbudsman | Ombudsman  |
|---|--------------|------------|
| <b>Dossier uit 2023</b>                 | 0            | 2          |
| <b>Dossier uit 2024</b>                 | 6            | 52         |
| <b>Dossier en telefoontjes uit 2025</b> | 181          | 711        |
| <b>TOTAAL</b>                           | <b>187</b>   | <b>765</b> |

### Interne en externe trainingen

- Omgaan met agressie
- Klachtrecht en Klachtbehandeling
- Professionele Klachtbehandeling



“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 0800 0504.

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

📞 Tel: 0800 0504 (Gratis)

✉️ E-mail: [ombudsman@denhaag.nl](mailto:ombudsman@denhaag.nl)  
[jeugdombudsman@denhaag.nl](mailto:jeugdombudsman@denhaag.nl)

De Ombudsman is te volgen via:

📷 **in**

De Jeugdombudsman is te volgen via:

📷 **in**

Alle rapporten en onderzoeken zijn in te zien via:

[Publicaties - Ombudsman](#)

[Publicaties - Jeugdombudsman](#)

De Ombudsman heeft een vaste column in de

Stadskrant: [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)

Fotografie: Henriëtte Guest, Bram Kloos, Robin Utrecht, Martijn Beekman en Merel Kooij