

Waarom behoorlijke dienstverlening?

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

Wat is behoorlijke dienstverlening?

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

Aandachtspunten voor behoorlijke dienstverlening

#MENSELIJK CONTACT

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

#VERANTWOORDELIJK

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

#INFORMATIE OP MAAT

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

#BETROUWBAAR

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

#TOEGANKELIJK

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



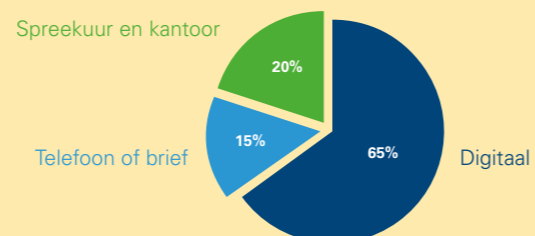
De ombudsman komt naar u toe

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



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

Hoe kwamen de klachten binnen?



Klachten hangen samen

Er is een evenementenvergunning voor de tenten op het plein bij het winkelcentrum, maar niet voor haar zaak. De ondernemer wordt boos: "hoezo zij wel een vergunning en ik niet? En waar staat dat?" De handhavers vinden dat ze hen erg vijandig bejegent en waarschuwen haar voor de gevolgen. Ze dient een klacht in omdat ze de inhoud van de vergunning niet kende en ze de handhavers te streng vond.

De klachten worden afzonderlijk behandeld door verschillende diensten van de gemeente. Dat wil de ondernemer niet, de klachten hangen samen. Ze werd immers boos op de handhavers omdat de vergunning niet bekend was. Ze had echt het gevoel dat alleen zij werd aangepakt. De ombudsman oordeelt dat de gemeente inderdaad niet goed geluisterd heeft naar de klacht van de ondernemer. Er was een goede reden om de ondernemer aan te spreken op het plaatsen van de schermen, maar de uitleg over het hoe en waarom ontbrak.

Klacht is geen bezwaar

"Meneer, voor het afvalstraatje is een vergunning verleend, u had maar bezwaar moeten maken toen dat kon. Uw klacht kan dat niet veranderen." Meneer is teleurgesteld. Ja, hij had dat afvalstraatje ook liever niet in het zicht van zijn huis gehad, maar hij klaagde over iets anders. Hij had begrepen uit de informatie van de gemeente dat het afvalstraatje ergens anders kwam te staan. Wat is er mis gegaan? Luisterend naar de klacht ontdekt de gemeente dat het inderdaad niet goed is gegaan. Meneer had beter geïnformeerd moeten worden, concludeert de ombudsman. Dat is een les voor de toekomst.



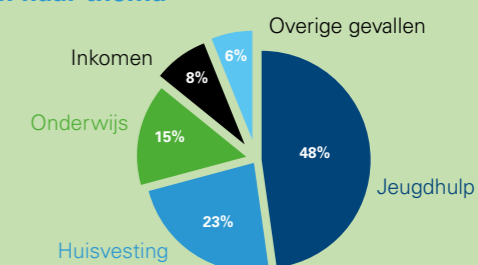
Waarover en door wie werd geklaagd?

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

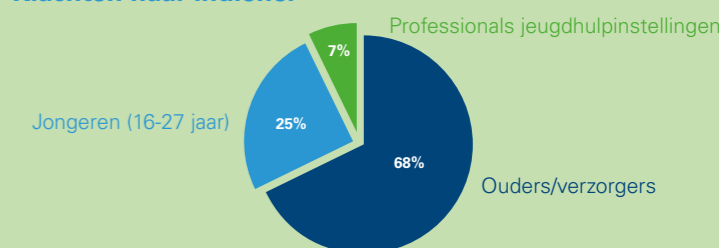
Maak meer werk van wachttijden en jeugdhulp

Doordat overall sprake is van (stapelend) wachttijden, wisselende behandelaars of hulpverleners, onvoldoende samenwerking, gebrek aan communicatie met jongeren en ouders en gebrek aan informatie en rechtsbescherming, komt er nu vaak geen, te laat of verkeerde hulp. Jongeren en ouders moeten in de huidige omstandigheden te vaak en te lang wachten op passende hulp en weten vaak niet bij wie ze voor hulp kunnen aankloppen. De gemeente en jeugdzorgorganisaties werken hard hier verbetering in te brengen maar deze inspanningen hebben nog onvoldoende concreet resultaat. Het aantal thuiszitters, dakloze jongeren en jongeren met problemen in de overgang van 18-/18+ neemt onverminderd toe. Kwetsbare kinderen zijn hierdoor onbeschermd. Dit moet daarom beter. De Jeugdbudsmen roept de gemeente op om nog dit jaar meer werk te maken van het normeren, monitoren en oplossen van problemen rondom wachttijden en jeugdhulp.

Klachten naar thema



Klachten naar indiener



Maak meer werk van kinderrechten en jongerenparticipatie

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