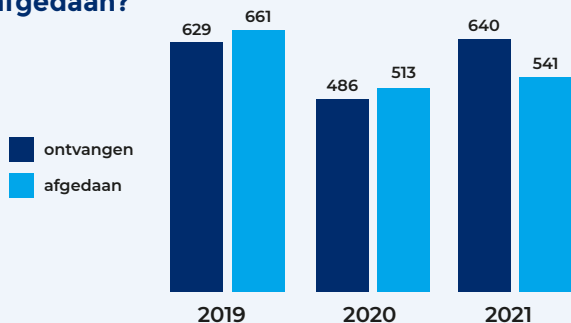


Het werk van de Gemeentelijke (jeugd)-ombudsman in cijfers

Den Haag- Leidschendam Voorburg 2021

Cijfers

Hoeveel klachten zijn er door de Gemeentelijke Ombudsman en Jeugdbombudsman ontvangen en afgedaan?

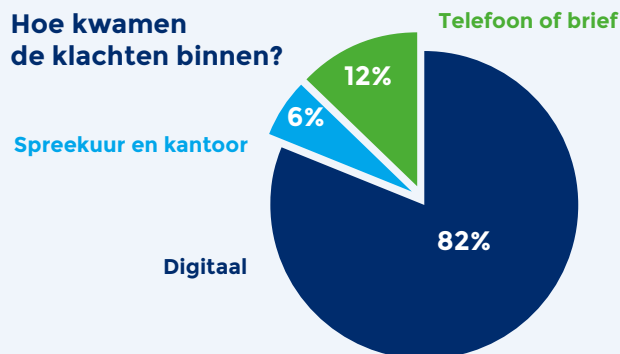


“Indieners van klachten geven aan geen vertrouwen te hebben in de klachtprocedure bij de gemeente”

Wat hebben wij gedaan met de klachten?



Hoe kwamen de klachten binnen?



Aanbevelingen

Coronamaatregelen in de bibliotheek

Probeer tot een oordeel te komen over de klacht ook als er tegenstrijdigheden zitten in de verklaringen van de klager en de beklagde. Leg daarom de verklaring van de beklagde nog eens voor aan de klager voor een reactie.

[Lees het rapport](#)



“Maatwerk geparkeerd”

1. Geef een ruimere uitleg van de hardheidsclausule. Zoek daarbij naar maatwerk.
2. Neem pro-actief en persoonlijk contact op met de aanvrager over (de afwijzing van) zijn aanvraag.
3. Verbeter de informatie over de aanvraagprocedure.
4. Stel het belang van kinderen centraal en weeg deze mee bij de beoordeling. Motiveer in de beslissing hoe dit belang is gewogen.
5. Houd rekening met de vaak zware belasting van ouders met een (meervoudig) gehandicapt kind en ontzorg de aanvrager zoveel mogelijk in de procedure.
6. Zorg voor een goede registratie van klachten.

[Lees het rapport](#)



“Wie geeft mij(n) zak- en kleedgeld”

1. Ga actief op zoek naar kinderen met een beschermingsmaatregel die binnen de gemeente in een residentiële instelling wonen zonder zak- en kleedgeld.
2. Zorg voor afspraken en financiering van het zak- en kleedgeld van deze kinderen in de gevallen waarin de ouders niet (kunnen) voorzien in hun onderhoudsplicht.
3. Zorg ervoor dat kinderen en ouders in begrijpelijke taal en op toegankelijke wijze kunnen weten waar zij recht op hebben qua zak- en kleedgeld en waar zij terecht kunnen met hun problemen, klachten of vragen daarover.

[Lees het rapport](#)



Beginseluitspraak omgevingsvergunning

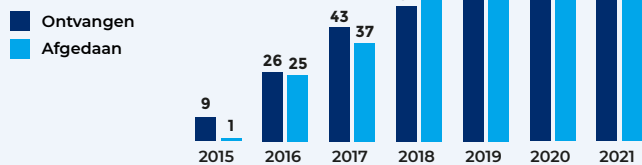
1. Zorg voor duidelijkheid in de procedure. Maak duidelijke voor aanvragers, architecten, adviseurs en beslissers: wie moet wat doen wanneer. En leg dat vast in ene procesbeschrijving. Dat voorkomt ook dat de procedure eindeloos duurt.
2. Zorg voor een consequent toepassen van de adviezen bij het vaststellen van de beginseluitspraak.

[Lees het rapport](#)



Jeugdbondsman cijfers uitgelicht

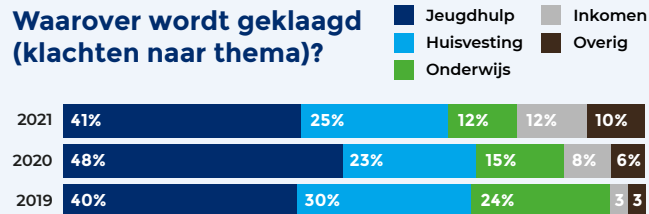
Hoeveel klachten zijn er door de Jeugdbondsman ontvangen en afgedaan?



Door wie wordt geklaagd? (klachten per indiener)



Waarover wordt geklaagd (klachten naar thema)?



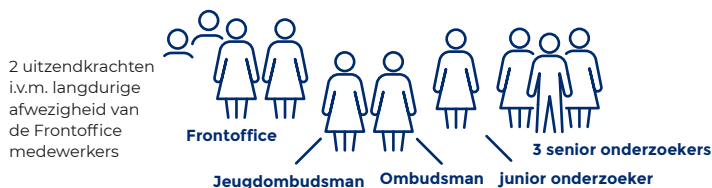
Over wie wordt geklaagd? (klachten per organisatie)

Organisatie	2020	2021
Gemeente Den Haag	55%	60%
Leidschendam Voorburg	7%	8%
Jeugdbescherming	18%	11%
Veilig Thuis	4%	5%
Overig	10%	14%

Leidschendam-Voorburg cijfers uitgelicht



Kantoor ombudsman



VNG-trainees

Tot november was er een VNG-trainees als onderzoeker werkzaam

Stages

Wij zijn gestart met het bieden van stageplekken. Hierbij wordt samengewerkt met o.a. de Haagse Hogeschool en de sectie Jeugdrecht van de Universiteit Leiden

Geen klachten

Er zijn in 2021 geen klachten over gedragingen van de ombudsman, de Jeugdbondsman of een medewerker ingediend.

bereikbaarheid (jeugd)-ombudsman

Brief Email Telefoon

Digitaal en fysiek spreekuur
"Vooruitblik 2022 fysiek spreekuur in de bibliotheken"



Grensoverschrijdend gedrag

Vier keer heeft de ombudsman in een ordebrief gemotiveerd aangegeven dat de uitlatingen niet worden getolereerd en contactafspraken gemaakt voor het geval betrokkene volhardt in dat gedrag. In een geval waren de uitlatingen van zo bedreigende aard dat aangifte is gedaan bij de politie. De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbondsman hebben daarnaast ook uitgangspunten geformuleerd om de gemeente te helpen bij het zorgvuldig en adequaat omgaan met agressie van burgers ([document](#)).

Andere activiteiten

Werkbespreking en toelichting rapporten in raadscommissies in Den Haag

Gastcolleges, presentaties en voorlichting gegeven over ons werk

Advisering over omgaan met agressie en complex klaaggedrag

Podcasts, radio- en televisie-interviews

Tegengaan discriminatie

Herstart fysieke spreekuren

Beeldvormende raad in Leidschendam-Voorburg

Waarvoor heeft de ombudsman en jeugdbondsman zich in 2021 ingezet

Werkbezoeken

Adequaat omgaan met agressie

Verbeteren gemeentelijke klachtbehandeling

Verbeteren jeugdhulp en tegengaan wachtlijsten.

Meer aandacht voor kinderrechten

Verbeteren rechtspositie van jongeren en ouders.