



JAARVERSLAG 2019  
DEN HAAG

JAARVERSLAG 2019  
GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN  
EN JEUGDOMBUDSMAN  
GEMEENTE DEN HAAG

“Goed geïnformeerd?”  
*Zorgen voor informatie op maat.*

## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	6
1. Zorgen voor informatie op maat.....	9
2. Zorgen voor huisvesting, opvang en begeleiding.....	17
3. Het werk van de Gemeentelijke ombudsman.....	19
3.1 Wat doet de Gemeentelijke ombudsman?.....	19
3.2 Klachtenbeeld 2019.....	20
Het werk van de Jeugdbudsman.....	31
4.1 Wat doet de Jeugdbudsman?.....	31
4.2 Klachtenbeeld 2019.....	31
4.3 Interventies en onderzoeken.....	35
4.4 Resultaten.....	44
5. Ons werk in cijfers.....	47
5.1 Totaal aantal klachten.....	47
5.2 Klachten bij de Gemeentelijke ombudsman.....	50
5.3 Klachten bij de Jeugdbudsman.....	51
6. Vooruitblik.....	51
7. Ons kantoor.....	53

## VOORWOORD

Voor u ligt het gezamenlijke jaarverslag van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmen. Vanuit onze verschillende taken komen wij op voor mensen die vastlopen. Kinderen die niet de hulp krijgen die ze nodig hebben, burgers die vastdraaien in de bureaucratie of van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ons jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in wat er in deze stad leeft. Welke vragen, problemen en klachten aan ons zijn voorgelegd en hoe die door ons zijn opgepakt en afgehandeld. Het jaarverslag begint met een gedeelde analyse van onze belangrijkste aandachtspunten voor de gemeente en instellingen waar wij over gaan. Het jaarverslag biedt verder inzicht in het dagelijkse werk van zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudsmen.

### Goed geïnformeerd?

In dit jaarverslag staan de verhalen centraal die laten zien wat het werk van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmen inhoudt. Maar ook verhalen die laten zien hoe je kunt vastlopen in het contact met de gemeente en andere instanties en hoe moeilijk het soms is om gewoon mee te kunnen doen. Rode draad in dit jaarverslag is het belang van een goede en volledige informatieverstrekking aan burgers. Dit is de voorwaarde om mee te kunnen doen in deze steeds complexer wordende maatschappij van vergaande digitalisering en complexe wetgeving.

### Corona

Dit verslag is opgemaakt in een periode dat ook voor de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen een groot deel van de activiteiten ingeperkt zijn door de richtlijnen om het coronavirus in te dammen. Anders dan andere jaren is het daarom niet mogelijk gebleken voorafgaand aan het uitbrengen van het verslag overleg te voeren over de bevindingen.

### In gesprek

Wel is met beide gemeenten afgesproken dat we in gesprek gaan over dit jaarverslag en dat van 2018. Maar ook dat we gedurende het lopende jaar in gesprek blijven over de ontwikkelingen, signalen en aan ons voorgelegde de problemen.

### Jubileum

De Gemeentelijke ombudsman bestaat dit jaar 40 jaar. Dit betekent dat dit jaar een jubileumjaar is. Wij willen hier volgend jaar op feestelijke wijze bij stilstaan.

### Dankwoord

Wij danken Peter Heskes voor zijn werk en grote inzet als voormalig Gemeentelijke ombudsman. Vanwege zijn pensioen kwam hier in 2019 een einde aan. Rest ons verder eenieder te bedanken voor het in ons gestelde vertrouwen en die een bijdrage heeft geleverd aan het gemeentelijk en jeugdbudswerk in 2019.

Meer informatie vindt u op [www.ombudsman-denhaag.nl](http://www.ombudsman-denhaag.nl) en [www.jeugdbudsmendenhaag.nl](http://www.jeugdbudsmendenhaag.nl)

Den Haag, april 2020



Yvette Nass



Addie Stehouwer

**JEUGD**   
**OMBUDSMAN**

GEMEENTELIJKE  DEN HAAG  
**ombudsman**



## 1. ZORGEN VOOR INFORMATIE OP MAAT

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmen onderzoeken of het optreden en de dienstverlening van de gemeente aan haar inwoners behoorlijk is. Dat gaat verder dan toetsing aan de beginselen van behoorlijk bestuur (rechtmatigheid): het kan zijn dat bij het nemen van een besluit alle belangen op een juiste manier zijn afgewogen en dat de gemeente bij de gevolgde procedure ook niet in strijd met de wet heeft gehandeld, maar dat toch de vraag rijst of de gemeente zich tegenover de betrokkene wel behoorlijk heeft gedragen. Het gaat daarbij om meer dan klanttevredenheid, vooral om vertrouwen dat de gemeente met professioneel handelen bijdraagt aan het welzijn van de inwoners<sup>1</sup>.

De ombudsmannen zoeken hierbij aansluiting bij de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. De behoorlijkheidstoets is door de Nationale Ombudsman en lokale ombudsmannen uitgewerkt in 4 kernwaarden met bijbehorende 22 vereisten waar een behoorlijke overheid aan moet voldoen. Deze kernwaarden en eisen zijn neergelegd in de 'Behoorlijkheidswijzer'<sup>2</sup>. De kernwaarden zijn: 'Open en duidelijk', 'Respectvol', 'Betrokken en oplossingsgericht' en 'Eerlijk en betrouwbaar'. Met deze Behoorlijkheidswijzer kan iedereen nagaan of het optreden van de gemeente aan de normen voldoet.

### Behoorlijkheid

Een behoorlijke dienstverlening aan burgers staat of valt met het beschikken over **volledige en juiste informatie**. Dit komt ook als rode draad naar voren uit de interventies en klachtbehandelingen die wij deden in 2019. De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmen zien namelijk dat een aantal burgers, zoals mensen die gebruik maken van gemeentelijke voorzieningen, ondernemers, ouders en jongeren, dat vertrouwen dreigt te verliezen. En dan gaat het vaak om het gevoel dat de gemeente hen niet goed heeft begrepen toen ze iets van de gemeente vroegen. De gemeente is in 2019 drukdoende geweest om de dienstverlening te verbeteren. Daarover zijn in het kader van het oplossen van klachten en in reguliere overleggen, gesprekken gevoerd met de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmen. Het resultaat zou worden opgenomen in een dienstverleningsnota. De verwachting is dat die dienstverleningsnota in 2020 zal verschijnen.

1 Verslag van de Nationale ombudsman over 2006: Regel is regel is niet genoeg.

2 [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

### Het is een kwestie van behoorlijkheid

Veel mensen weten niet wat er allemaal komt kijken bij het behandelen van een aanvraag of het onderhouden van straten en parken in de stad. Ze aanvaarden de gevolgen beter - ook als die voor hen niet gunstig zijn - als ze weten waarom. En aan de andere kant weet de gemeente niet meteen wat precies de situatie is waarin de inwoner van de stad verkeert of waar hij of zij behoefte aan heeft. Als de gemeente de tijd neemt om zich daarover goed te informeren, neemt de ambtenaar ook veel vaker in een keer de juiste beslissing of vertelt de inwoner beter wat er van hem of haar wordt verwacht.

Om de juiste informatie te geven is het noodzakelijk eerst de juiste informatie bij de burger op te halen. Soms is een formulier dat de burger in moet vullen voldoende, niet altijd. Biedt dan de mogelijkheid om contact op te nemen of neem zelf contact op.

Uit de door ons ontvangen (hulp-)vragen en klachten zijn een drietal oproepen te halen:

1. #InformeMij
2. #BetreMij
3. #HelpMij

### #InformeMij

*Wat heeft de gemeente nodig om te beschikken over volledige en juiste informatie ten behoeve van de dienstverlening aan burgers?*

Allereerst gaat het om het verzamelen van informatie van de burger door naar hem of haar te **luisteren**. Dat kan beginnen met het invullen van een aanvraagformulier.

In standaardgevallen kan dat genoeg zijn of de ambtenaar loopt in een kort gesprek nog even met de burger alle gegevens langs.

Voor de andere gevallen is van belang dat de gemeente actief op zoek gaat naar meer informatie om **het volledige verhaal van de burger** achter de aanvraag te leren kennen. De gemeente geeft aan dat voor een bepaalde aanvraag voorwaarden gelden en vraagt of de burger meer of andere gegevens kan verstrekken om te beoordelen of de burger aan de voorwaarden voldoet. En als dat niet het geval is of er andere mogelijkheden zijn voor de burger om de dienstverlening te krijgen die hij wenst en nodig heeft. Ook is het nodig dat de gemeente in het kader van een aanvraag of verzoek bekijkt of er meer zaken spelen in het leven en de situatie van de burger waarin de gemeente ook iets voor hem of haar kan betekenen. Die informatie komt alleen boven tafel als de gemeente doorvraagt.

*Luistert de gemeente naar mij?*

Wij zien dat het aan de kant van de gemeente in de lastigere zaken ontbreekt aan luisteren naar het volledige verhaal van de burger, omdat de neiging bestaat de gevraagde dienstverlening op te delen in aparte aanvragen of omdat de benodigde acties van verschillende beleidsterreinen moeten komen. En in een aantal gevallen geeft de gemeente simpelweg onvoldoende uitleg over de voorwaarden of zijn die voorwaarden niet eens duidelijk. En dan moet de gemeente ook nog rekening houden met burgers die bureaucratisch of digitaal niet "vaardig" zijn.

Belangrijk is dat je als gemeente mensen snel helpt, want zonder hulp worden de problemen vaak alleen maar groter en kunnen mensen niet (meer) meedoen. Om te kunnen meedoen hebben mensen informatie nodig in begrijpelijke taal, o.a. over keuzes die voorliggen.

Gemeentebreed geldt dat burgers bij o.a. aanvragen WMO, aanvragen van paspoorten en geboortebewijzen of omgevingsvergunningen ontmoedigd raken met het gevoel dat ze steeds weer andere informatie en bewijsstukken moeten aanleveren. En alles duurt dan ook veel langer.

De Jeugdbudsmans heeft ook dit jaar de rol vervuld om betrokkenen "aan tafel" te vragen. Zodat informatie wordt opgehaald en gedeeld, relaties en vertrouwen worden hersteld en bovenal gewerkt wordt aan een integrale aanpak en oplossing voor het probleem of hulpvraag.

### Voorbeeld Gemeentelijke ombudsman

*Als je na afloop van de markt op de Haagse Markt komt, zijn de schoonmaakkploegen bezig om de omgeving zo snel mogelijk weer opgeruimd te krijgen. De omwonenden van de Haagse Markt zien met lede ogen aan dat er toch veel rommel als zwerfvuil achterblijft. Hoe komt dat nu? Waarom wordt dat niet opgeruimd? En waarom wordt de ene melding wel opgepakt en de andere niet? Ze zitten met veel vragen en de gemeente met veel meldingen en klachten.*

De Gemeentelijke ombudsman regelt een gesprek tussen de buurtbewoners en de gemeente. Tijdens dat gesprek legt de gemeente uit welke schoonmaakwerkzaamheden rondom de Haagse Markt worden uitgevoerd door de gemeente en welke werkzaamheden door de HTM. Vervolgens gaat de wijkmanager met buurtbewoners de omgeving van de markt rond om het zwerfvuil te bespreken en te kijken of er specifieke maatregel kunnen worden genomen. Hier draait het allemaal om goed geïnformeerd zijn. De buurtbewoners weten nu beter wat de gemeente wel en niet doet om na de markt de omgeving schoon te houden en de gemeente is beter geïnformeerd over het zwerfvuil in de buurt. Beiden hadden meer informatie nodig<sup>3</sup>.

De Gemeentelijke ombudsman heeft dit jaar vaak die rol vervuld: zorgen dat burger en gemeente beter geïnformeerd worden. Vragen en klachten van burgers bieden een mogelijkheid uit te leggen wat de gemeente doet en ook de afweging daarbij om bepaalde taken niet, minder vaak te doen. De gemeente kan burgers en ondernemers in een gesprek vragen wat er precies speelt en daarvoor een oplossing bedenken. Voortaan begrijpt de gemeente waarover de meldingen gaan. En de buurtbewoners begrijpen de reactie van de gemeente op de meldingen beter. Dan zijn klachten niet meer nodig.

3. Dossier 2018-391 In deze zaak zijn de volgende afspraken gemaakt:

De gemeente maakt een verslag/lijst van wat de gemeente en HTM doen aan schoonmaakacties op en rondom de Haagse Markt inclusief data en tijden. De wijkmanager maakt een afspraak met de buurtbewoners om op locatie te komen kijken om de details te bespreken, waaronder te bekijken of afvalcontainers meer zichtbaar kunnen worden.

### Voorbeeld Jeugdbudsmans

Quote van een jongere: *“Als mij meer was verteld over de redenen van mijn uithuisplaatsing, had ik het makkelijker kunnen accepteren. Nu kreeg ik alleen een uur de tijd om mijn spullen te pakken en afscheid te nemen.”*

De Jeugdbudsmans ziet dat een gebrek aan informatie leidt tot gevoelens van discriminatie, onzekerheid en wantrouwen vanuit informatieachterstand. Een gebrek aan informatie over rechtsbescherming bij o.a. gezinsplannen, de procedure aan de Jeugdbeschermingstafel en gebrek aan informatie aan (het totaal van) wachttijden zijn vervolgens weer een bron van klachten die bij de Jeugdbudsmans terecht komen.

Jongeren en ouders geven aan behoefte te hebben, te horen welke overwegingen geleid hebben tot een besluit en wat er met hun inbreng is gedaan. Professionals blijken niet altijd op de hoogte van alle hulpverleners die rondom een gezin betrokken zijn.

### #BetrekJij

In de dienstverlening van de gemeente aan de inwoners, burgers en ondernemers is het van groot belang dat de burger invloed heeft op de dienstverlening. Invloed betekent niet: altijd krijgen wat de burger wil. Het gaat wel om participatie, om meedoen en om invloed. Dat iemand uit kan spreken waar het hem werkelijk om gaat (voice), merkt dat er echt naar hem wordt geluisterd (respect) en weet wat er mee wordt gedaan (explanations). Dat zijn de belangrijke principes van de procedurele rechtvaardigheid (equal play) die voor zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudsmans leidend zijn voor een behoorlijke dienstverlening.

*Wat heeft de burger nodig om mee te kunnen doen?*

De gemeente raakt steeds meer uit het zicht van burgers die afhankelijk zijn van bijvoorbeeld Wmo-voorzieningen en jeugdhulp doordat de gemeente veel taken bij andere instanties neerlegt en de contacten alleen of hoofdzakelijk via digitale middelen kunnen verlopen. En als het dan misgaat, is het voor veel mensen onduidelijk waar ze terecht kunnen met problemen, vragen of klachten.

Ook veel zelfredzame burgers lopen vast. Het modelbeeld van de burger klopt niet<sup>4</sup>. Het vermogen van mensen om voortdurend de nodige informatie te vergaren en op grond daarvan rationeel te handelen heeft zijn grenzen. De gemeente weet hoe regelingen in elkaar zitten en waar mogelijkheden zijn om de juiste dienstverlening in te zetten. Burgers ontbreekt het vaak aan dat overzicht en zij beginnen gewoon ergens hun vraag te stellen. Het doen-vermogen (zelfredzaamheid) van burgers wordt overschat.

4. WRR-rapport “Weten is nog geen doen. Een Realistisch perspectief op redzaamheid”.

Dat geldt nog meer voor de groeiende groep alleenstaande dak- en thuislozen, maar ook gezinnen en jongeren die geen recht op opvang hebben en tussen wal en schip vallen.

Daarom moet de gemeente contact opnemen met de burger en niet afwachten of de burger het formulier goed invult of zelf aan de bel trekt. Meedoen betekent dat de gemeente de burger vertelt welke informatie nodig is of nog mist en wat ze met de informatie heeft gedaan.

### #HelpMij

*Wat is er nodig om een burger (verder) te helpen?*

Veel burgers kunnen uit de voeten met de standaard dienstverlening van de gemeente. Maar als dat niet voldoende is, duurt het vaak erg lang voor wel de juiste oplossing is gevonden. Niet zelden is bezwaar, beroep of een interventie van de ombudsman nodig om de juiste vragen te stellen en zo te ontdekken of en zo ja welk maatwerk geboden is. Om te doen wat nodig is, moet je weten wat nodig is.

De zaken die de ombudsmannen in 2019 deden, maken duidelijk dat goed informeren leidt tot goed begrijpen. En met alle informatie die de gemeente van de burger heeft gekregen, kan direct ook maatwerk worden toegepast. Belangrijk daarbij is integraliteit in aanpak en uitvoering tussen verschillende afdelingen en sectoren binnen de gemeente.

### Voorbeeld Gemeentelijke ombudsman: Maatwerk na persoonlijk contact

**Dossier 2019-032:** *Mevrouw vraagt verlenging van haar PGB van de Wmo. Daar moet ze erg lang op wachten en ondertussen heeft ze steeds vaker 24-uurszorg nodig. Dat kan ze niet meer betalen uit het Wmo persoonsgebonden (pgb) budget dat ze heeft. De gemeente verwijst haar naar een andere overheidsinstantie voor de aanvraag van een pgb van de Wet Langdurige Zorg. De behandeling van die aanvraag gaat even duren. De begeleidster van mevrouw neemt contact op met de ombudsman met de vraag: waar moet de zorg in de tussentijd van betaald worden? De ombudsman vraagt aan de gemeente om een toelichting op de gang van zaken. Gelukkig vinden de gemeente en de begeleidster een maatwerkoplossing. In de tijd die het kost een nieuw pgb aan te vragen, kent de gemeente een extra pgb budget toe.*



### Voorbeeld Jeugdbudsmans: Onmogelijke keuze

**Dossier 2020-165:** Het gezin bestaat uit vader, moeder en drie kinderen. Alle drie de kinderen moeten op hetzelfde tijdstip naar drie verschillende scholen gebracht en gehaald worden. Voor Laura<sup>5</sup> (7 jaar) wordt aangepast leerlingenvervoer aangevraagd. Laura is te jong om zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen en kan dit daarnaast ook niet omdat zij gediagnostiseerd is met o.a. autisme. De diagnose van de psycholoog van Laura is dat zij de hele dag begeleiding nodig heeft en dat er een vast en vertrouwd persoon meereist met het openbaar vervoer. De aanvraag voor aangepast leerlingenvervoer is in het jaar hiervoor goedgekeurd. Maar bij een nieuw schooljaar wordt de aanvraag voor vervoer met een speciale taxibus afgewezen.

De reden voor de afwijzing is dat Laura, volgens de GGD-arts, onder begeleiding met het openbaar vervoer kan reizen. Als de ouders een vergoeding voor reizen met openbaar vervoer met begeleiding willen, kunnen ze daarvoor een nieuwe aanvraag doen, blijkt uit de afwijzingsbrief van de gemeente. Het gezin heeft geen sociaal netwerk dat hen kan helpen met het halen en brengen van de kinderen of Laura kan begeleiden in het openbaar vervoer.

Laura kan alleen naar speciaal onderwijs als het leerlingenvervoer met een speciale bus voortgezet wordt, vindt vader. De afwijzing voor aangepast vervoer zorgt ervoor dat Laura door haar vader naar school wordt gebracht en dat moeder de andere twee kinderen brengt. Vader is op dit moment werkloos. Naar eigen zeggen omdat hij te vaak te laat op zijn werk kwam, doordat hij Laura eerst naar school bracht. De vader van Laura heeft vanuit de Participatiewet een sollicitatieplicht. Het is voor hem lastig om een baan te vinden omdat hij niet flexibel inzetbaar is vanwege de breng- en ophaaltijden van de kinderen. Moeder kan niet alle drie de kinderen wegbrengen omdat de kinderen dan niet op tijd op school zullen zijn.

Als vader wel ingaat op het werkaanbod betekent dat hij zijn dochter niet naar school kan brengen. Het niet (op tijd) op school komen kan voor problemen zorgen met de leerplichtambtenaar. De afwijzing van de aanvraag voor leerlingenvervoer zorgt voor veel stress, financiële- en gezondheidsproblemen binnen het gezin. Vader maakt bezwaar tegen de afwijzing. Hij vindt dat het GGD-advies niet juist is. Daarnaast is hij van mening dat te weinig rekening is gehouden met de beperkingen van zijn dochter en de gevaren die deze meebrengen bij het reizen met openbaar vervoer. Uiteindelijk is zijn bezwaar afgewezen.

5. Gefingeerde naam.

### Wat is er nodig voor het verlenen van maatwerk?

In 2019 is hiernaar onderzoek gedaan door ABDTOPCONSULT<sup>6</sup>. Het rapport 'Maatwerk in dienstverlening' komt met de volgende aanbeveling:

- Breng maatwerk binnen de uitvoeringsorganisaties van de achterkant (bezwaar en beroep) meer naar de voorkant (het eerste- en tweedelijns-klantcontact).
- Zorg ervoor dat de onderwerpen die in aanmerking komen voor afweging van de individuele omstandigheden van de burger onderdeel vormen van een werkwijze, waarbij burgers proactief en via het voor hen passende kanaal voor klantcontact worden geïnformeerd over de mogelijkheden.
- Zorg in deze werkwijze voor een sluitende communicatie tussen eerste- en tweedelijns (en waar nodig derdelijns) klantcontact die ervoor zorgt dat de burgers snel weten waar ze aan toe zijn.

**Persoonlijk contact** blijft nodig om de vraag of behoefte van burgers goed in kaart te brengen en maatwerk te kunnen bieden. Het herstellen van een verstoorde relatie met de gemeente is makkelijker te realiseren in een gesprek dan terug te vallen op klacht- en bezwaarprocedures.

### Algemene aanbevelingen

Dit brengt de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmans tot de volgende algemene aanbevelingen om te zorgen voor informatie op maat:

- **Luister:** Biedt bij aanvraagformulieren de mogelijkheid om vragen te stellen en telefonisch contact op te nemen. **#InformeerMij**
- **Vraag door:** Als de gemeente niet begrijpt waarom burgers en ondernemers niet de juiste gegevens verstrekken, veel meldingen doen of onbedoeld in de problemen komen, bel ze op en stel vragen zodat de voorbereiding van besluiten en handelingen op basis van de juiste informatie integraal plaatsvindt en beter begrepen wordt. **#BetrekJij**
- **Biedt maatwerk:** Pas maatwerk toe aan de voorkant. **#HelpMij**
- **Leg uit:** Vertel op welke wijze verkregen informatie wordt meegewogen bij het nemen van een besluit. **#InformeerMij, #BetrekJij**
- **Houd het simpel:** Gebruik begrijpelijke taal en richt procedures zo eenvoudig mogelijk is en als het kan richt een loket in waar burgers met al hun vragen terecht kunnen

6. Titel en vindplaats



## 2. ZORGEN VOOR HUISVESTING, OPVANG EN BEGELEIDING

Gebrek aan huisvesting, (nood-) opvang en begeleiding leidde in 2019 in toenemende mate tot problemen bij kwetsbare Haagse individuen en gezinnen. De instroom neemt toe en de uitstroom stagneert. Het gaat daarbij om volwassenen, jongeren en kinderen. Deze problemen leidden tot een toename aan hulpvragen en klachten bij de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmann. Het aantal daklozen op ons wekelijks spreekuur nam fors toe.

### **Wat zien de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmann?**

Wij zagen vooral het aantal dakloze jongeren, volwassenen en gezinnen die zonder huisvesting en begeleiding op straat staan toenemen. Ondanks het hebben van een Daklozenpas, kon door wachtlijsten niet iedereen terecht in de noodopvang. Ook zagen wij dat inwoners die door de gemeente als “zelfredzaam” worden aangemerkt, om uiteenlopende redenen toch tussen wal en schip raken. Voor degenen die wel een plekje vonden in de opvang zagen we de tijdsduur in de crisisopvang, noodopvang en hotels toenemen. Concrete voorbeelden hiervan vindt u terug in de aparte hoofdstukken over het werk van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmann.

### **Oproep aan College met een oplossing te komen**

Om die reden heeft de Jeugdbudsmann, mede namens de Gemeentelijke ombudsman, op 7 oktober 2019<sup>8</sup> in een brief aan het College aandacht gevraagd voor genoemde problemen. In de brief doet de ombudsman een beroep op het College om in het kader van de zorg om de welzijn en de veiligheid van deze inwoners met een oplossing te komen.

### **Oproep aan Minister-president verantwoordelijkheid te nemen**

Naast de verantwoordelijkheid van de gemeente Den Haag is er ook sprake van een landelijke verantwoordelijkheid om dakloosheid en daaruit voortvloeiende problemen te bestrijden. Om die reden heeft De Nationale ombudsman in een brief van 4 december 2019, mede namens de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmann, alsmede alle andere lokale ombudsmannen in Nederland, een gezamenlijke oproep aan de Minister-president gedaan omdat er direct actie nodig is van het Rijk en haar verantwoordelijkheid hierin te nemen.

8. Nummer 2019.28758.

### In gesprek blijven over oplossingen

Er wordt door het College hard aan oplossingen gewerkt. In reactie<sup>9</sup> op de brief van 7 oktober 2019 laat het College weten onze zorgen te delen, dat het College voor een grote uitdaging staat, maar ook dat al veel is gebeurd en zal gebeuren. Dat is positief maar er komen nog steeds veel klachten binnen. Wij hebben dagelijks te maken met noodsituaties en interveniëren daarin. Wij constateren dat ambtenaren welwillend zijn en doen wat zij kunnen om de dakloosheid het hoofd te bieden. Maar steeds vaker constateren wij dat ook wij met lege handen staan als wij met een acuut huisvestingsprobleem bij de gemeente aankloppen. Om die reden zullen de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdombudsman ook in 2020 in gesprek blijven over oplossingen met het college en de raad.

9. Brief van 23 januari 2020, kenmerk BOW/2019.368.

## 3. HET WERK VAN DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

### 3.1 Wat doet de Gemeentelijke ombudsman?

De Gemeentelijke ombudsman behandelt klachten over de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg, het project Rotterdamse Baan en GGD-Haaglanden. Op het eerste spreekuur dat ik als nieuwe Gemeentelijke ombudsman bijwoonde, gebeurde het volgende.

#### Briefadres voor revalidatie

Een meneer komt binnen met de vraag of we iets kunnen doen voor iemand die in het buitenland in het ziekenhuis ligt. Meneer is een vrijwilliger die de taak op zich heeft genomen om te regelen dat de patiënt uit het buitenlandse ziekenhuis in een instelling in Den Haag kan revalideren. Hij heeft alles geregeld met het ziekenhuis en de zorgverzekering. De patiënt heeft alleen nog een briefadres nodig in Den Haag. Dat is niet gelukt, omdat het Daklozenloket de patiënt graag persoonlijk aan de balie wil zien verschijnen. Maar daar is hij te hulpbehoevend voor. De meneer vraagt of de ombudsman een oplossing weet. De onderzoeker van de ombudsman neemt contact op met het Daklozenloket en bespreekt welke zekerheden nodig zijn voor het verstrekken van een briefadres. Gelukkig begreep de gemeente de urgentie, het briefadres werd geregeld. Meneer kon zo terugkeren en zich vervolgens inschrijven op het adres van het revalidatiecentrum.

Bovenstaande casus illustreert het goede werk dat door de ombudsman van Den Haag wordt gedaan. Het laagdrempelige spreekuur, de contacten met de diensten van de gemeente Den Haag en de deskundigheid van de medewerkers van de ombudsman, zorgen voor een goed oog voor de belangen van burgers en de gemeenteen en op mogelijke oplossingen.

De rol van de Gemeentelijke ombudsman is door mijn voorganger op een bekwame manier vervuld. In mijn ambtsperiode zal ik die rol blijven vervullen met behulp van de collega's van het kantoor en samen met de Jeugdombudsman.

## 3.2 Klachtenbeeld 2019

Ik geef een korte schets van het beeld van de rol van informatieverstrekking in de dienstverlening bij een aantal diensten. Ik baseer dat op de ervaringen tijdens de spreekuurbezoeken en klachtbehandeling van de ombudsman en illustreer dat met een aantal voorbeelden.

### Bestuursdienst (BSD)

Opmerking: Bij de bestuursdienst is het procederen ondergebracht. Het valt niet altijd te voorkomen dat besluiten van de gemeente leiden tot formele procedures.

Aan de andere kant waarderen burgers informele oplossingen. Voor beide geldt dat duidelijkheid geboden is. Een paar voorbeelden.

#### Is mijn klacht afgehandeld?

**Dossier 2019-036:** Mevrouw heeft bij de gemeente een klacht ingediend.

De betrokken afdeling krijgt deze doorgespeeld en geeft telefonisch, informeel antwoord. Mevrouw is niet tevreden over deze aanpak. In haar beleving is dit geen goede klachtafhandeling. Voor haar blijven punten in de klacht openstaan. Zij legt de klacht bij de ombudsman neer.

Deze dringt bij de gemeente aan op een schriftelijke afhandeling. Daarmee ontstaat meer duidelijkheid in de afhandeling van de klacht en mevrouw krijgt daarop een schriftelijk antwoord.

#### Kan ik een vergunning krijgen voor een schuur?

**Dossier 2019-137:** Mevrouw is eigenaar van een boerderij en houdt paarden.

Zij wil graag een schuur bouwen en is twee jaar bezig om een vergunning te krijgen. Zij heeft veelvuldig contact met de gemeente, maar krijgt strijdige signalen over de haalbaarheid van haar plannen. Zij heeft meermalen een beginseluitspraak aangevraagd, maar krijgt steeds weer geen antwoord. Zij legt de klacht voor bij de ombudsman die vragen stelt aan de gemeente over de status van de beginselaanvraag. Die vragen leiden tot een berichtenverkeer tussen de gemeente en de ombudsman. Dan laat mevrouw plotseling weten dat haar beginselaanvraag is goedgekeurd. Dat lijkt een signaal dat haar vergunningaanvraag grote kans van slagen heeft. De ombudsman sluit het dossier.

### Burgemeester

De Burgemeester behandelt een aantal complexe zaken. De burger probeert soms via de ombudsman meer zekerheid te krijgen over de vraag of de afhandeling van een zaak bij de burgemeester in goede handen is. Een paar voorbeelden.

#### Is mijn hond in goede handen?

**Dossier 2019-051:** De burgemeester heeft opdracht gegeven een hond in beslag te nemen. Hij veroorzaakt overlast en valt andere honden aan. De eigenaar maakt zich zorgen over het welzijn van de hond en vermoedt dat de gemeente de hond laat euthanaseren. Zijn advocaat legt een klacht bij de ombudsman. Hij krijgt moeizaam contact met de gemeente en wordt niet op de hoogte gehouden. De ombudsman adviseert de gemeente om geen onomkeerbare besluiten te nemen zolang er verzetmogelijkheden openstaan voor de klagers. De ombudsman benadrukte bij de burgemeester om ervoor te zorgen dat de hond niet wordt gedood zolang er nog een procedure loopt. De rechter heeft het laatste woord.

#### Kan de burgemeester mijn moeder beschermen?

**Dossier 2018-461:** Een dochter maakt zich zorgen om haar moeder die slachtoffer was van huiselijk geweld. Veel kan ze zelf voor haar moeder regelen, zoals vervangende huisvesting. Maar hoe kan ze bescherming regelen tegen de dreiging van eerwraak? Dat lukt niet bij gemeentelijke diensten, dus klopt ze aan bij de ombudsman. De ombudsman legt dit voor aan de burgemeester. In overleg met moeder en dochter bepaalt de burgemeester wat geschikte maatregelen zijn.

### Dienst Publiekszaken (DPZ)

Verkeerde gegevens in de basisregistratie van de gemeente leiden tot soms hardnekkige problemen. Identiteitsdocumenten moeten de juiste naam en het juiste adres vermelden. Aanspraken op uitkeringen, voorzieningen en parkeervergunningen hangen af van een juiste inschrijving. Vaak moeten er daarom bewijzen worden aangeleverd. Duidelijk uitleggen van het hoe en waarom van die extra bewijsmiddelen helpt de burger begrijpen wat noodzakelijk is. En wat als de gevraagde gegevens niet zijn te leveren? Met hulp van de ombudsman heeft de gemeente in die gevallen gezocht naar andere gelijkwaardige oplossingen. Een paar voorbeelden.

---

**Er staat hier dat u iemand anders bent**

**Dossier 2018-369:** Mevrouw komt bij de ombudsman. Ze vertelt dat ze de verhuizing van haar pleegdochter wilde doorgeven, maar haar gegevens op het aanvraagformulier komen niet overeen met haar identiteitsbewijs. Ze kan de inschrijving van het nieuwe adres niet regelen. Ze wordt heel boos en moet het stadhuis verlaten. Ze klaagt over de hele gang van zaken bij de gemeente, maar ontvangt geen reactie. De ombudsman vraagt de gemeente de klacht te behandelen. De gemeente doet dat, constateert dat de communicatie met mevrouw niet goed verlopen is en biedt excuses aan. Een paar dagen later levert mevrouw aanvullende gegevens in en wordt de verhuizing met terugwerkende kracht geregistreerd.

---

---

**Waarom ben ik uitgeschreven?**

**Dossier 2019-099:** Meneer dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij - niet voor de eerste keer - is uitgeschreven uit de BRP. Hij vindt dat dat ten onrechte is. De ombudsman legt de klacht neer bij de gemeente. Er is na een correcte procedure een besluit genomen dat meneer is uitgeschreven. Daar heeft hij geen bezwaar tegen gemaakt. In telefonisch contact tussen de dienst en meneer wordt afgesproken welke bewijsstukken hij moet aanleveren en dan zal de dienst het besluit heroverwegen.

---

---

**Waarom duurt het zo lang voor ik mijn reisdocument krijg?**

**Dossier 2019-069:** Meneer vraagt een reisdocument aan, maar het duurt langer dan gebruikelijk en nog heeft hij geen reisdocument. Via de ombudsman is er contact met de gemeente. Afgifte van het reisdocument is vertraagd, omdat in zijn geval eerst het naturalisatieverzoek moet worden behandeld door de IND. En daarvoor moet meneer nog een aantal documenten overleggen. Na deze uitleg weet meneer wat hij moet doen.

---

---

**Alles hangt af van een juiste inschrijving!**

**Dossier 2019-037:** Meneer en zijn eenmanszaak zijn ingeschreven op de juiste straat, maar op het verkeerde huisnummer. Hij krijgt geen parkeervergunning voor bezoekers. Alles hangt met elkaar samen. Na tussenkomst van de ombudsman zoekt de gemeente uit wat er aan de hand is. Tijdens de behandeling van die klacht corrigeert de gemeente het adres en verleent met de juiste gegevens ook de parkeervergunning.

---

---

**Dienst Stadsbeheer (DSB)**

Stadsbeheer betreft veel activiteiten van de gemeente in de directe woonomgeving van burgers.

In de klachten die de ombudsman ontvangt, gaat het heel vaak om vragen van burgers over parkeren. Waar mag je parkeren met je vergunning en hoe het moet als er tijdelijk werkzaamheden zijn in dat gebied? Hoe worden de nieuwe parkeerplaatsen ingericht en waar komen de gehandicaptenparkeerplaatsen? Heb ik de juiste actuele informatie over de zones waarvoor mijn parkeervergunning geldt? Veel van deze vragen worden in een klacht geformuleerd. Als iemand klaagt lijkt het misschien of hij tegen de genomen maatregelen is, in de gesprekken van de ombudsman blijkt vaak dat het gewoon ontbreekt aan goede informatie.

Bomen kunnen voor de bewoners in een straat grote waarde hebben. Daarom willen bewoners ook weten wat er gebeurt als er gekapt moet worden. Ook daarover ontving de ombudsman meerdere klachten.

Het aantal klachten over afval en afvalcontainers was minder.

### Welke informatie op de website is juist?

**Dossier 2019-512:** Meneer had bezwaar gemaakt omdat hij was beboet voor parkeren op een plek waarvoor volgens hem zijn parkeervergunning geldt. Vóórdat hij zijn auto daar parkeerde had hij de info daarover op de website van de gemeente geraadpleegd. Die info bleek, zo stelde de ombudsman vast, niet consequent. Er stonden twee plattegronden op de website. Volgens de een mocht meneer er wel staan, volgens de ander niet. Uit contact met de gemeente bleek vervolgens dat meneer ten onrechte is beboet: de regels waren eerder dat jaar veranderd en dat was intern niet goed gecommuniceerd. Ook de scanauto had daardoor niet de juiste info.

Op verzoek van ombudsman is de gemeente nagegaan of meer mensen ten onrechte zijn beboet: zo'n 30 mensen kregen hun geld terug. Ook is de info op de website aangepast.

### Werkzaamheden in de straat, waar moet ik nu parkeren?

**Dossier 2019-570:** Op vrijdagmiddag plaatst de gemeente een bord dat vanaf de volgende maandag niet meer geparkeerd kan worden in de straat i.v.m. werkzaamheden. Mevrouw klaagt dat zij en andere buurtbewoners niet van tevoren door de gemeente zijn geïnformeerd over werkzaamheden in de straat en het daarmee samenhangende tijdelijke parkeerverbod. Mevrouw heeft notabene een gehandicaptenparkeerplek. Ze klaagt hierover bij de ombudsman. Gelukkig kan ze met de uitvoerder regelen dat haar parkeerplek bereikbaar blijft. Mevrouw wil wel graag dat de gemeente de klacht behandelt. Dat wil de ombudsman ook, omdat de indruk bestaat dat bewoners vaker laat worden geïnformeerd over werkzaamheden in hun straat.

### Wat gebeurt er voor mijn deur?

**Dossier 2019-076:** Mevrouw woont op Kijkduin en klaagt over het gebrek aan parkeerplaatsen sinds daar het plein aangepakt wordt. Tot haar verrassing werden onlangs bij de ingang van haar appartementenflat tien gehandicaptenparkeerplaatsen aangelegd zodat voor de bewoners de parkeergelegenheid nog beperkter werd. De ombudsman adviseert mevrouw om in overleg te gaan met de stadsdeeldirecteur of de bestuursadviseur van de wethouder. Zij kan in dat overleg het parkeerbelang van de bewoners benadrukken en een oplossing vragen.

### Oude bomen gekapt. Wanneer worden de nieuwe geplant?

**Dossier 2019-052:** De gemeente kondigt aan dat enkele bomen in de straat van klager gekapt moeten worden. Klager gaat in bezwaar, maar de gemeente vindt haar klacht ongegrond. Dan gaat de gemeente aan het werk en kapt de bomen. De stronken blijven zitten. Mevrouw vraagt na een tijdje wanneer de nieuwe bomen geplant worden. De gemeente laat weten dat dat vertraagd is, omdat de stronken nog niet verwijderd zijn. Dat wist mevrouw ook wel, - de bomen staan vlak bij haar voordeur - maar ze is benieuwd naar wat kan zij verwachten.

Een jaar na haar vraag worden de bomen geplant. Zij dient een klacht in: ze vindt dat het te lang geduurd heeft. De gemeente vindt haar klacht ongegrond. Dat vindt mevrouw een bijzonder antwoord, omdat de gemeente al erkend had dat zij veel tijd nodig had voor het planten. Dat kon niet anders, want de vertraging in het weghalen van de boomstronken zorgde ervoor dat zij moest wachten tot het volgende plantseizoen, aldus de gemeente. Dat vond mevrouw een bijzonder antwoord, omdat de gemeente zelf lang heeft gewacht de boomstronken weg te halen.

Zij is niet tevreden met dit antwoord en legt de klacht bij de ombudsman neer. Deze vindt de klacht gegrond. Ook al is er misschien een goede reden voor de vertraging, dan mag de gemeente daarin wel duidelijker zijn naar de bewoners. De gemeente heeft bovendien met de vertraging haar eigen regels overtreden. Volgens de vergunning moest zij negen maanden eerder klaar zijn met het planten. De gemeente had een nieuwe vergunning aan moeten vragen als zij door overmacht gedwongen was om later te planten.

### Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO)

Wat gebeurt er in mijn woonomgeving? Als burgers ergens duidelijkheid over willen, dan is het dat wel. Wat zijn de plannen van de gemeente en hoe worden ze uitgevoerd? De dienst onderneemt ook acties op aangeven van burgers. Dat is mooi. De dienst moet wel opletten dat ook in langer durende handhavingprocedures de burgers goed op de hoogte worden gehouden. Ook moet de dienst er op letten dat burgers duidelijk weten wat nodig is voor aanvraag vergunning.

### Doet de gemeente iets met onze voorstellen?

**Dossier 2019-029:** Mevrouw heeft een woning in het Uithofgebied. De gemeente Den Haag is bezig daar het gebied opnieuw in te richten. Dat lijkt niet helemaal soepel te lopen. De gemeente is niet erg duidelijk in haar plannen volgens de bewoners en zij krijgen geen duidelijke antwoorden op hun voorstellen. De ombudsman bemiddelt in het contact en vraagt bij de gemeente om meer duidelijkheid. Dat lijkt te werken. De bewoners krijgen meer duidelijkheid van de gemeente.

### Wordt er wat gedaan met mijn overlastmeldingen?

**Dossier 2019-199:** Onder de woning van meneer is een nieuw restaurant geopend. Hij ervaart na de verbouwing erg veel geluidsoverlast van de muziek en de stemmen van de klanten. Verder heeft hij scheuren in zijn muur. Hij denkt dat bij de verbouwing een en ander mis is gegaan. Er zou isolatiemateriaal zijn weggehaald en een draagmuur. De Omgevingsdienst Haaglanden laat geluidsmetingen doen en constateert een aanzienlijke overschrijding van de geluidsnormen. En de Haagse Pandbrigade constateert gebreken in het verbouwde restaurant. Daarna hoort meneer niets meer. Op zijn verzoek doet de ombudsman navraag en hoort dat de beide diensten de zaak in behandeling hebben. De ombudsman vraagt beide diensten meneer beter op de hoogte te houden.

### Veel vragen over bouwplan in de buurt; moet ik verhuizen?

**Dossier 2019-438:** Meneer komt op het spreekuur van de ombudsman met veel vragen rond het renovatieproject in het gebied waar hij woont. Het lijkt erop dat hij zal moeten gaan verhuizen. Er was een informatiebijeenkomst voor omwonenden, maar hij is met veel vragen blijven zitten. De ombudsman geeft dit signaal door aan de gemeente en vraagt hoe nu verder de informatieverstrekking rondom het renovatieproject is geregeld. De dienst informeert de ombudsman over de manier waarop verder informatie zal worden verstrekt aan de omwonenden. De ombudsman meldt dit aan meneer. En ook heel handig: voor meneer heeft de dienst een telefoonnummer van een ambtenaar die hij kan bellen met zijn vragen.

### Voldoende informatie over een aanvraag omgevingsvergunning?

**Dossier 2019-459:** Meneer komt op het spreekuur van de ombudsman. Hij heeft al twee keer tevergeefs een omgevingsvergunning aan gevraagd voor de B&B die hij wil beginnen. De aanvragen worden niet eens behandeld, omdat hij volgens de gemeente niet de benodigde informatie heeft verstrekt. Beide keren heeft hij bijna €600 aan leges betaald. Zou de ombudsman eens willen kijken welke informatie er nog ontbreekt? De ombudsman bekijkt de stukken die meneer heeft ingediend en ziet dat hij gelukkig een groot deel van de leges terugkrijgt. Dat wel, maar welke informatie nog ontbreekt? Dat weet de ombudsman niet. Meneer doet er goed aan om eerst contact op te nemen met de dienst voor hij een nieuwe aanvraag indient. Mocht het niet lukken dan mag hij terugkomen bij de ombudsman. Meneer zal contact opnemen met de dienst en de ombudsman heeft niet meer van hem gehoord.

### Afbreken of vergunning aanvragen?

**Dossier 2019-437:** Mevrouw komt op het spreekuur omdat ze te horen heeft gekregen dat ze een schutting af moet breken. De gemeente heeft haar geïnformeerd dat er nog tijd is om een vergunning aan te vragen. Maar de gemeente vermeldt er niet bij aan welke voorwaarden de vergunning moet voldoen. De ombudsman vindt dat ze wel recht heeft op die informatie en adviseert haar om met de dienst contact op te nemen om die informatie te krijgen. Mevrouw gaat daarmee aan de gang.

### Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW)

Sinds dit jaar zijn de klachten over de Wmo-zaken ondergebracht bij OCW. Uit de contacten met burgers en OCW tijdens de klachtbehandeling rijst het beeld op dat de afhandelingstermijnen vanaf de Wmo-melding (veel) te lang zijn. De aanvraag vindt pas plaats als het ondersteuningsplan getekend is. Na de Wmo-melding duurt het lang voordat een keukentafelgesprek gepland wordt en daarna het ondersteuningsplan (verslag van het keukentafelgesprek) naar de cliënt wordt verstuurd. Al die tijd is er geen mogelijkheid voor de aanvrager om spoed achter de aanvraag te zetten. En in een aantal gevallen verslechtert de gezondheid van de aanvrager en komt de voorziening te laat omdat deze niet meer te gebruiken is. En na dat lange wachten zijn er nog een aantal problemen. Daarover gaan de volgende voorbeelden.

### Een jaar na de WMO-aanvraag lijkt een oplossing in zicht

**Dossier 2019-260:** In mei komt meneer langs op het spreekuur. Zijn in 2011 toegekende fiets is vorig jaar kapotgegaan en is niet meer te repareren. De fiets wordt ingenomen en meneer krijgt geen andere. Daarvoor moet hij een aanvraag doen. Hij krijgt te horen dat de aanvraag is afgewezen, maar ontvangt daarover geen besluit. De ombudsman doet navraag en de gemeente stuurt alsnog een besluit. Vervolgens mag meneer zijn bezwaren in een gesprek kenbaar maken. Samen komen ze tot een oplossing. Meneer wil wel een keuring ondergaan voor een driewielers. Eind oktober komt het bericht dat de gemeente op basis van de keuring de driewielers gaat verstrekken.

### De voorziening is toegekend, nu de bijbehorende bouwwerkzaamheden nog

**Dossier 2019-127:** Vorig jaar is een aanvraag van een aanpassing van de toilet en badkamer en een rolstoel toegekend. De rolstoel wordt geleverd, het aangepaste toilet wordt geplaatst. De badkamer is nog niet aangepast, daarom kan meneer met zijn rolstoel daar niet binnenkomen. Ook is het toilet te hoog en daarom niet goed te gebruiken. De ombudsman stuurt de klacht door aan de gemeente. Daar pakt een casemanager het op en regelt de nodige werkzaamheden snel en naar tevredenheid van meneer.

### Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW)

Veel mensen lopen rond met vragen over het stopzetten van uitkeringen, wat te doen als ze dakloos zijn of een aangepaste woning nodig hebben en hoe ze aan schuldhulp kunnen komen. Ze hebben in die gevallen niet goed begrepen waarom de gemeente hen niet verder helpt. Als ze bij de ombudsman komen doen ze hun verhaal. Met dat verhaal neemt de ombudsman contact op met de gemeente en blijkt er vaak meer mogelijk dan de mensen dachten.

### Eigen schuld? Maar voor het gezin is een oplossing nodig.

**Dossier 2019-502:** Meneer komt naar de ombudsman en verklaart met zijn gezin een maand naar Turkije te zijn gegaan i.v.m. ziekte van zijn vader. Dit zou zijn uitgelopen naar zeven maanden, terwijl slechts één maand naar het buitenland is toegelaten. Bij terugkomst in Nederland heeft klager geen woning en uitkering meer.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Het ligt allemaal anders. In augustus/ september 2018 zijn de kinderen niet naar school gegaan, omdat het gezin op vakantie was in België en Griekenland. Daarna was de familie negen maanden in Turkije. In die periode is de woning in onderhuur gegeven en ontving klager nog steeds een uitkering. De Gemeentelijke ombudsman begrijpt dat meneer een groot deel van de problemen zelf heeft veroorzaakt. Toch uit de ombudsman zijn zorgen bij de gemeente vooral om de situatie van de kinderen.

De gemeente zet via het Daklozenloket en Daklozenuitkering acties in. Het gezin verblijft nu in eigen netwerk voor onbepaalde tijd. Er is een inkomen, briefadres en een zorgverzekering. De kinderen zitten op school in Den Haag. Daarnaast is het gezin geadviseerd welke stappen zij moeten ondernemen om zelf aan huisvesting te komen. Ook heeft de gemeente het netwerk geadviseerd hoe zij het gezin kunnen ondersteunen.

### Toch maar de gevraagde gegevens aanleveren?

**Dossier 2019-242:** Mevrouw klaagt over de gemeente Den Haag. Het lukt haar maar niet om een schuldsaneringstraject aan te gaan. Volgens haar doet de gemeente niets. De ombudsman zoekt contact met de gemeente. Mevrouw weigert volgens de gemeente al ruim een jaar om de gevraagde gegevens in te leveren. Daarom kan het saneringstraject niet starten. De gemeente laat weten weer bereid te zijn om een intake te doen. De ombudsman adviseert mevrouw het gesprek met de gemeente aan te gaan en de gevraagde gegevens te leveren en sluit het dossier.

### Was het een vakantiemelding of een ziekmelding; misverstand?

**Dossier 2019-026:** Mevrouw heeft een bijstandsuitkering en meldt dat ze op vakantie gaat. Tijdens de vakantie wordt ze opgeroepen om te gaan werken. Dat wil ze niet omdat ze op vakantie is en helaas ook rugklachten heeft gekregen. Ze komt bij de ombudsman omdat ze hierdoor problemen krijgt met haar uitkering. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De gemeente pakt de vragen van mevrouw op, kent haar situatie nu en regelt een tijdelijke vrijstelling van de arbeidsverplichting.



### Op de camping en toch dakloos?

**Dossier 2019-139:** Een echtpaar woont noodgedwongen op een camping en staan ingeschreven op een adres in Den Haag. Ze volgen een hulpverlenings-traject. Dat traject wordt stopgezet, maar ze begrijpen niet waarom. Bij het Daklozenloket krijgen ze te horen dat ze niet meer ingeschreven staan, daarom krijgen ze geen hulp meer van de gemeente Den Haag. Nu ze op een camping wonen, zijn ze niet echt dakloos. Dat begrijpen ze niet en daarom gaan ze naar de ombudsman. Navraag door de ombudsman leert dat de gemeente van het echtpaar te horen had gekregen dat ze naar Zoetermeer gingen verhuizen en toen zijn uitgeschreven, terwijl nu blijkt dat ze op een camping verblijven. Het Daklozenloket adviseert het echtpaar zo snel mogelijk de camping te verlaten en zich weer in te schrijven op een adres in Den Haag. Dan start het hulpverleningstraject ook weer.

### Moet ik echt alles terugbetalen?

**Dossier 2019-140:** Mevrouw moet haar bijstandsuitkering over jaren terugbetalen, ze zou verzwegen hebben dat ze over vermogen beschikt. Dat valt haar zwaar, omdat de gemeente al een paar jaar elke maand via een betalingsregeling een bedrag inhoudt op haar uitkering. Ze komt bij de ombudsman met de vraag wanneer dit kan stoppen. De ombudsman vraagt haar dossier op en ook de ambtenaar kijkt nog eens goed. En dan blijkt dat mevrouw wel een spaarrekening op haar naam had, maar het bedrag dat daarop staat is zo laag dat ze al die tijd gewoon recht had op een volledige bijstandsuitkering. De gemeente betaalt haar het hele bedrag dat ze ingehouden hebben op de bijstand terug.

## 4. HET WERK VAN DE JEUGDBUDSMAN

In dit onderdeel van het jaarverslag blik ik terug op mijn werk als Jeugdbudsmansman in 2019. Ik ga in op behandelde klachten, ingezette interventies, uitgebrachte rapporten en behaalde resultaten.

### 4.1 Wat doet de Jeugdbudsmansman?

De Jeugdbudsmansman is een onafhankelijk aanspreekpunt voor alle jongeren<sup>10</sup> in de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg, hun ouders/verzorgers en professionals. Ook is de Jeugdbudsmansman vraagbaak voor jeugdhulpinstellingen. De Jeugdbudsmansman behandelt klachten en (hulp-)vragen over de uitvoering van jeugdhulp<sup>11</sup>, onderwijs of daarmee samenhangende problemen. De Jeugdbudsmansman is, net als de Gemeentelijke ombudsman, onafhankelijk en onpartijdig.

Naast behandeling van klachten over jeugdzorg geeft de Jeugdbudsmansman adviezen als het gaat om gesignaleerde knelpunten, informeert zij burgers over Jeugdwet en verwijst zij naar instanties die daarbij van dienst zijn. De Jeugdbudsmansman doet gevraagd en ongevraagd onderzoek naar zaken die de ontwikkeling van jongeren belemmeren. Daarnaast komt de Jeugdbudsmansman direct in actie als dat nodig is. Dat is bijvoorbeeld het geval als noodzakelijke jeugdhulp niet geleverd wordt, een jongere dakloos dreigt te raken of wanneer een kind of jongere thuiszit en geen zicht heeft op een geschikte school.

### 4.2 Klachtenbeeld 2019

In de jeugdhulp werken veel organisaties met elkaar samen. Een klacht of (hulp-)vraag bij de Jeugdbudsmansman gaat dan ook vaak over verschillende organisaties tegelijkertijd, bijvoorbeeld Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), jeugdhulpaanbieder(s), Veilig Thuis, GGD Haaglanden en/of Jeugdbescherming West. Een klacht bestaat daarnaast veelal uit verschillende klachtonderdelen. Ook kan het zijn dat de klacht ziet op verschillende sectoren binnen de gemeente, dan wel verschillende afdelingen binnen dezelfde sector.

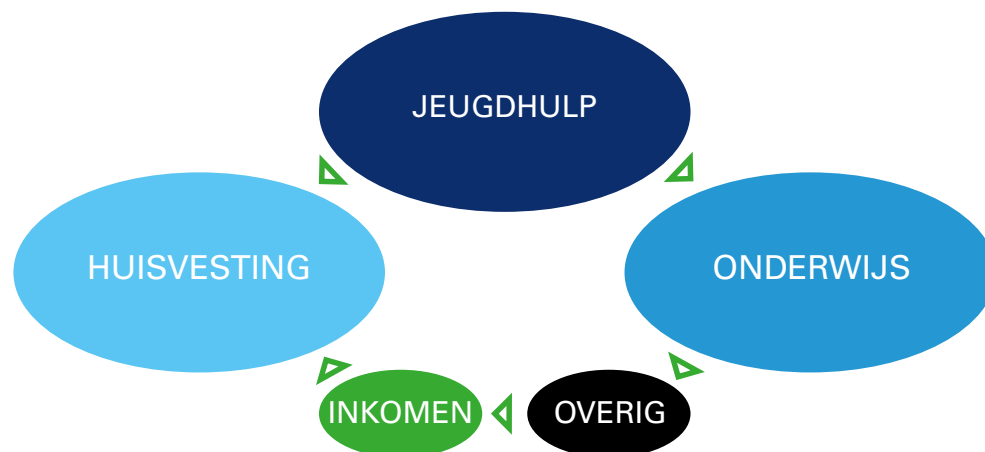
10. Met "jongeren" worden zowel de minderjarige als meerderjarige kinderen, tot (ongeveer) 27 jaar bedoeld.

11. Onder jeugdhulp vallen zowel jeugdzorg als jeugdbescherming.

De klachten concentreren zich ook dit jaar weer rond de thema's:

- jeugdhulp;
- huisvesting;
- onderwijs;
- inkomen;
- overig.

Hierbij waren huisvesting en jeugdhulp ook in 2019 de hoofdthema's, vaak in combinatie met inkomens- of schuldenproblematiek en/of een vechtscheiding. Meerdere klachten gingen ook over de klachtbehandeling zelf van de gemeente of betrokken instelling, voorafgaand aan de klacht bij de Jeugdbudbudsman.



## Klachten van de jongeren

### Huisvesting en inkomen

De meeste klachten die de Jeugdbudbudsman van de jongeren zelf binnenkrijgt gaan over **huisvesting, wachttijden en inkomen**. Veel van die klachten ontstaan bij het volwassen worden (18+) en treft in meerdere mate de jongeren die uit de jeugdzorg komen en/of geen ouders/verzorgers hebben die hen (financieel) kunnen steunen. Het betreft vooral klachten over (dreigende) dakloosheid en wachttijden voor met name Beschermd Wonen. Daarnaast gingen de klachten o.a. over problemen bij het verkrijgen van een uitkering of een briefadres, problemen met ouders vanwege de kostendelersnorm en het vinden van het juiste loket binnen de gemeente voor hun vragen, problemen en klachten. Ook de lange wachttijden en gebrek aan doorstroommogelijkheden uit de (maatschappelijke) opvang of (gesloten) jeugdhulpinstellingen zijn vaak een probleem. Jongeren geven ook in toenemende mate aan zich zorgen te maken over hun mentale gezondheid, vanwege o.a. gevoelde prestatiedruk.

Klachten over huisvesting en inkomen gaan vaak over het gebrek aan goede informatieverstrekking en het gebrek aan maatwerk. Ook vinden jongeren dat nog steeds te weinig geluisterd wordt naar wat zij willen.

## Klachten van volwassenen

### Jeugdhulp

De meeste klachten die binnen komen van ouders of professionals gaan over niet krijgen van **passende en tijdige jeugdhulp** voor hun kind(eren) of hun gezin. Verder is een veelgehoorde klacht **ongegegronde beschuldigingen<sup>12</sup> en gebrek aan neutraliteit** die door ouders wordt ervaren bij professionals zoals gezinscoaches en jeugdbeschermers in zowel communicatie als verslaglegging.

Bij klachten over jeugdhulp gaat het vaak over **niet transparante en volledige informatieverstrekking** over aanvraagprocedures en rechtsbescherming. Ouders vinden daarnaast dat niet goed met hen wordt samengewerkt doordat niet goed naar hun wordt geluisterd, de zorg te veel in protocollen is gegoten en te weinig uitgaat van het individu. Zij willen graag **meer betrokken** zijn bij de zorg, ook als hun kinderen 18 jaar worden.

### Onderwijs

De klachten over onderwijs gaan vooral over **kinderen die niet naar school kunnen**, ofwel omdat er geen passende school gevonden wordt of dat het vervoer naar de school een probleem is. Ook hier gaan de klachten vaak over niet adequate en volledige informatieverstrekking en het feit dat te weinig met ouders wordt samengewerkt.

12. "Ook wel genoemd "gebrek aan waarheidsvinding".

### Klachtbehandeling

Net als vorig jaar ziet de Jeugdbudsmansman een stapeling van uiteenlopende klachtenprocedures als terugkerend probleem. Gezinnen met samenhangende problemen of jongeren met een langdurige hulp- of zorgvraag krijgen namelijk vaak met verschillende organisaties te maken. Probleem is dat gemeenten, jeugdbescherming en zorgverleners op de wijze waarop klachtbehandeling nu georganiseerd is allemaal een andere werkwijze, klachtenregeling en klachtencommissie kennen. Er is geen sprake van uniformiteit of onderlinge afstemming van klachtenregelingen.

De Jeugdbudsmansman ziet dat jongeren en hun ouders compleet de weg kwijtraken in dit doolhof van klachtenregelingen en rechtsbeschermingsmogelijkheden.

Uit meerdere onderzoeken en interventies uit 2019 viel over de klachtbehandeling verder op, de zaken met:

1. Onvolledige (eerstelijns) klachtbehandeling;
  - Eendoordeel op de klacht, door of namens het college van Burgemeester en Wethouders (Den Haag) ontbreekt.
  - Een kwalitatief inhoudelijk oordeel over de geleverde hulp, de organisatie van de hulp en overige (niet zorg gerelateerde) klachten ontbreekt.
  - Te weinig motivering van het oordeel op de klacht.
  - Klachten over (verkeerde) doorverwijzing, wachtlijsten en het ontbreken van geschikte plekken werden niet behandeld.
  - Na informele klachtbehandeling door de gemeente werd (te vroeg) verwezen naar de Jeugdbudsmansman terwijl nog geen onderzoek naar de klacht gedaan was.
2. Geen passende reactie op gegronde klachten.
3. Leren van klachten kan beter.
4. Hoor en wederhoor vindt voornamelijk of volledig schriftelijk en o.b.v. dossieronderzoek, (zonder hoorzitting) plaats.
5. Niet alleen de verlening van jeugdhulp, maar ook de klachtbehandeling daarover was gefragmenteerd in aanpak en organisatie.

### Knelpunten en aandachtspunten

De Jeugdbudsmansman haalt de volgende belangrijkste knelpunten en aandachtspunten uit de aan haar voorgelegde klachten en hulpvragen in 2019:

1. **Wachttijden:** nog steeds zijn veel kinderen en jongeren de dupe van lange wachttijden voor met name passende jeugdhulp, Beschermd Wonen of passend onderwijs.
2. **Huisvesting:** (dreigende) dakloosheid van jongeren en gezinnen is een toenemend probleem, mede vanwege een tekort aan betaalbare woningen, uithuiszettingen, doorstroom vanuit de (maatschappelijke of nood-) opvang die op slot zit en strengere eisen voor het verkrijgen van een urgentieverklaring. Jongeren en gezinnen worden in toenemende mate als zelfredzaam bestempeld vanwege gebrek aan regiobinding of aanwezigheid van een (verondersteld) sociaal netwerk.

Daarom komen ze niet in aanmerking voor (maatschappelijke) opvang en verdwijnen daarna steeds vaker van de radar. Zij worden daarmee onzichtbaar en ongrijpbaar<sup>13</sup>.

3. **Overgang 18-/18+:** Als jeugdhulp stopt, voordat de Big 5<sup>14</sup> geregeld zijn onder vinden jongeren nog steeds problemen.
4. **Gebrek aan informatie en participatie van jongeren en ouders bij jeugdhulp:** hiervan is o.a. sprake bij overbruggingshulp, aanvraagprocedures en rechtsbescherming bij o.a. Wmo-aanvragen, gezinsplannen, verlengde jeugdhulp en de procedure bij de Jeugdbeschermingstafel. Voortgangs- en evaluatiegesprekken met ouders en/of jongeren over de resultaten van de geboden jeugdhulp ontbraken.
5. **Belang van het kind onderbelicht:** het belang van het kind is vaak nog niet de eerste overweging in de besluitvorming rondom kinderen<sup>15</sup>, terwijl het Kinderrechtenverdrag dit wel voorschrijft.

## 4.3 Interventies en onderzoeken

Externe (tweedelijns) klachtbehandeling is een middel om burgers te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten. Deze hoofddoelstellingen staan voor de Jeugdbudsmansman centraal in haar werk. Meestal is een snelle interventie of doorverwijzing mogelijk voor de klacht of (hulp-)vraag. In de gevallen waarin dat niet mogelijk is, kan de Jeugdbudsmansman kiezen voor afronding van een klacht met een rapport. In die gevallen doet de Jeugdbudsmansman ook inhoudelijk onderzoek. Meer hierover leest u in paragraaf 5 dat gaat over werk in cijfers.

### Interventies

Het merendeel van de klachten en hulpvragen bij de Jeugdbudsmansman leent zich voor een oplossingsgerichte interventie. Dit houdt in dat de Jeugdbudsmansman door directe tussenkomst probeert het voorgelegde probleem op te lossen. Bijvoorbeeld als een jongere of gezin op straat dreigt te komen te staan of omdat de gemeente of instelling niet (snel genoeg) reageert.

13. Zie ook hoofdstuk 2 van dit jaarverslag.

14. Rapport knelpunten aansluiting 18-/18+ in Haaglanden van de Jeugdbudsmansman, samen met JONG doet mee d.d. 8 juli 2016.

15. Zie de brochure "in 4 stappen naar het beste besluit voor het kind" van de Kinderombudsmansman op [www.dekinderombudsmansman.nl](http://www.dekinderombudsmansman.nl)

## Jeugdhulp

### Zorgen over een puberende zoon bij een pleeggezin.

**Dossier 2019-188:** Een bezorgde moeder neemt contact op met de Jeugdombudsman. Mevrouw is gescheiden en haar 17-jarige zoon woont in een pleeggezin. Mevrouw maakt zich grote zorgen over haar zoon die veel school lijkt te missen en veel lijkt te blowen. Mevrouw heeft het idee dat het pleeggezin hem te veel zijn gang laat gaan en te weinig beperkingen oplegt. Mevrouw beseft zich dat thuis wonen geen goede optie meer is, maar is van mening dat het huidige pleeggezin ook geen goede plek is. Ze vraagt de Jeugdombudsman om hulp. De Jeugdombudsman organiseert een gesprek met de betrokken gezinscoach, haar teammanager, de klachtencoördinator van de gemeente en mevrouw zelf om de situatie te bespreken. De Jeugdombudsman is van mening dat mevrouw een klachtprocedure in sturen weinig zal helpen, dus probeert ze met een 'interventie' de partijen er samen uit te laten komen. Tijdens het gesprek krijgen alle betrokkenen de kans om hun standpunt toe te lichten.

Het lukt om de partijen nader tot elkaar te brengen en er worden heldere afspraken gemaakt waar iedereen tevreden mee is. Er zal worden gewerkt aan herstel van vertrouwen en een verbetering van de communicatie tussen pleegouders en moeder. Daarnaast zal er worden gekeken of er aanvullende ondersteuning mogelijk is voor de pleegouders om zo tegemoet te komen aan de zorgen van moeder.

### Verlenging machtiging gesloten plaatsing onder druk.

**Dossier 2019-225:** De Jeugdombudsman wordt gebeld omdat een kwetsbare jongere die op gesloten afdeling van Schakenbosch verblijft dreigt te worden blootgesteld aan loverboys. Gesloten machtiging verloopt en er is (nog) geen passende en veilige plek voor de jongere gevonden buiten de instelling vanwege wachtlijsten. Naast de Jeugdombudsman zijn veel organisaties hard aan het werk om een passende plek te vinden, waaronder de William Schrikker Groep (WSG), inspecties Onderwijs en Jeugdzorg, wijkteams verschillende gemeenten etc. De Jeugdombudsman adviseert in de te kiezen aanpak en voorbereiding op de rechtszaak.

Alle inspanningen van alle partijen hebben uiteindelijk resultaat. De kinderrechter vindt de onderbouwing vanuit de gedragsdeskundige van SB goed. Deze gedragsdeskundige verzoekt tot verlenging machtiging, omdat er zicht is op plaatsing vanaf de zomer op een school en de tussentijds geleverde inspanningen en voorkomen moet worden dat tussentijds "gesleept" gaat

worden met dit kwetsbare meisje. Om die reden besluit de rechter toch tot een extra verlening van de machtiging tot de zomer. Nu kan de jongere in alle rust starten met haar wenplan bij de (open) jeugdhulpinstelling in de gemeente dichtbij haar moeder.

Betrokkenen geven aan veel van deze complexe casus geleerd te hebben en de ondersteuning vanuit de Jeugdombudsman ook zeer te waarderen. Zeker nu het geholpen heeft bij het neerzetten van een goed en overtuigend verhaal bij de rechter.

### Hulp geboden?

**Dossier 2019-576:** Een jongere komt opnieuw langs op kantoor Jeugdombudsman en maakt een verwarde en gespannen indruk. Niet lang geleden is hij vanwege een geweldsincident de jeugdhulpinstelling waar hij verbleef uitgezet. Bij zijn moeder kan hij niet terecht en hij slaapt daarom in de daklozenopvang. Hij geeft zelf ook aan dat hij niet weet hoe lang hij dit nog volhoudt. Gebrek aan een vaste woonplek, medische klachten, prestatiedruk op school, ruzie met zijn moeder en schulden worden hem teveel lijkt het.

Hij geeft aan zichzelf minder onder controle te hebben. Hij heeft ook geen zicht wie en wat op dit moment voor hem bezig zijn en dingen regelen binnen en buiten de gemeente. Inmiddels benaderen ook diverse hulpverleners rondom de jongere de Jeugdombudsman om aan te geven dat het niet goed gaat met de jongen. Zo blijkt dat onder andere dat hij vanwege depressieve klachten een paar dagen is opgenomen geweest met een Inbewaringstelling (IBS).

Op verzoek van de Jeugdombudsman vindt een netwerkberaad plaats met alle betrokken hulpverleners, het Daklozenloket en de jeugdregisseur van de gemeente. Tijdens dit overleg worden vervolgspraken gemaakt voor het vinden van een vaste woonplek en overbruggingshulp. De jeugdregisseur houdt daarna contact met de Jeugdombudsman en laat de Jeugdombudsman weten dat er een passende plek gevonden is. Van de jongere ontvangt de Jeugdombudsman een enthousiaste app. Hij is blij dat hij weer een eigen plekje heeft.

## Huisvesting

### Wel of geen toegang tot noodopvang?

**Dossier 2019-226:** Een medewerker van een jeugdhulporganisatie neemt contact op met de Jeugdbudsmans. Hij benadert de Jeugdbudsmans, omdat hij in een patstelling is geraakt met de gemeente wat betreft een casus waarin gezinsopvang noodzakelijk wordt geacht. De casus gaat over een gezin dat geen geldige verblijfstatus heeft. De moeder woont al vele jaren in Nederland en de kinderen (15 en 17 jaar) zijn beiden in Nederland geboren. De vader van het gezin is lang geleden uitgezet. Het gezin woont in bij de Nederlandse partner van moeder en er is sprake van huiselijk geweld.

De jeugdhulporganisatie wil het gezin in een (reguliere) crisisopvangplek onderbrengen, waar inwoners van Den Haag normaal gesproken in dit soort situaties opgevangen worden. Maar omdat het gezin geen geldige status heeft, is de gemeente van mening dat er een voorliggende voorziening is: het gezin kan naar een AZC in Katwijk. De jeugdhulporganisatie is het hier niet mee eens en is van mening dat een opvangplek in Den Haag moet worden geboden. Los van het feit dat het inwoners van de stad in een noodsituatie betreft, ziet de jeugdhulporganisatie het als onnodig ontwrichtend om de kinderen uit hun vertrouwde omgeving te halen waar ze naar school gaan. Ook is hier net een hulpverlenings- en zorgtraject gestart. Deze hulp kan niet worden voortgezet in het AZC en het is de vraag of vergelijkbare hulp daar beschikbaar is.

De Jeugdbudsmans neemt contact op met de gemeente om te informeren naar de stand van zaken en om aandacht te vragen voor de zorgen van de jeugdhulporganisatie. Mede door deze inspanningen wordt er een overleg georganiseerd tussen de betrokken managers van Jeugdbescherming West en van de gemeente. Na dit overleg wordt overeenstemming bereikt en de patstelling doorbroken: het gezin kan gebruik maken van de crisisopvang.

### Urgentie?

**Dossier 2019-294:** Een medewerker van jeugdbescherming neemt contact op met de Jeugdbudsmans. De jeugdbeschermer is bang dat kinderen uit huis geplaatst worden, omdat het niet lukt een urgentieverklaring te bemachtigen voor een gezin dat geen passende woning heeft. Volgens de jeugdbeschermer loopt de aanvraag mis aan de kant van de gemeente. De medewerker vraagt of de Jeugdbudsmans navraag wil doen en wil kijken of ze kan interveniëren. De Jeugdbudsmans geeft aan navraag te kunnen doen, maar kan niet zomaar een voorrangsverklaring afdwingen voor dit gezin. De Jeugdbudsmans is onafhankelijk en zal vanuit die rol kijken naar het proces en of dat goed loopt.

De betrokkenen bij de gemeente blijken (na navraag) hard hun best te doen om de urgentieverklaring goedgekeurd te krijgen om zo snel mogelijk een passende woning te vinden. Er spelen meerdere punten die de zaak moeilijk maken, waardoor ruis op de lijn komt en de aanvraag voor de voorrangsverklaring niet direct goed gaat. Ook lijken geschikte woningen te worden afgewezen, maar het is niet duidelijk waarom. De Jeugdbudsmans heeft er vertrouwen in dat de gemeente hard haar best doet en alles doet wat mogelijk is. Wel vraagt de Jeugdbudsmans aan alle partijen om de zaak beter met elkaar af te stemmen, om te voorkomen dat het vinden van een geschikte woning voor dit gezin geen onnodige vertraging oploopt en geen nieuwe misverstanden en onduidelijkheden ontstaan.

### Het kind met het badwater weggooien?

**Dossier 2019-187:** De Jeugdbudsmans wordt benaderd door een gezinsvoogd van Veilig Thuis. De voogd vraagt om hulp in een zaak waarin een huisuitzetting door de gemeente dreigt voor een jonge moeder met een pasgeboren kind van zes weken oud. Voordat moeder met kind in het pand woonde, is haar partner gepakt met aanzienlijke hoeveelheden drugs en een wapen. Hij wordt verdacht van drugshandel en de gemeente wil het pand dan ook sluiten. Het probleem is dat moeder nergens heen kan met haar pasgeboren kind. Ook is er onduidelijkheid of ze terecht kan in de gezinsopvang van de gemeente, omdat hier op het moment wachtlijsten voor zijn. Het alternatief is opvang in een hotel, maar ook op dit punt heerst onduidelijkheid. Veilig Thuis pleit voor uitstel van de sluiting van de woning, zodat er een geschikte plek voor moeder en kind gezocht kan worden.

De Jeugdbudsmans doet navraag bij de gemeente. Al snel blijkt dat de verschillende betrokken afdelingen niet het volledige overzicht hebben en dat niet alle omstandigheden bij iedereen bekend zijn. Er volgt op initiatief van de Jeugdbudsmans een rondetafelgesprek, waar voor het eerst alle betrokken partijen aanwezig zijn. Ook hier blijkt dat geen van de spelers precies op de hoogte is wie er nog meer betrokken is. Uiteindelijk pakt een van de betrokken instanties de regierol. Ook is de opvang in een hotel geregeld, maar het is nog niet duidelijk waar deze moeder met pasgeboren kind voor de langere termijn terecht kan.

De Jeugdbudsmans maakt zich zorgen over de mate waarin het belang van het kind in dit soort situaties wordt meegewogen in een besluit een woning te sluiten. Ze zal deze casus dan ook nader bespreken met de gemeente om een andere aanpak van dit soort casussen te bepleiten.

## Onderwijs

### Thuisonderwijs voor een thuiszitter

**Dossier 2018-146:** De dochter van mevrouw zit al enige tijd thuis: er is geen passend onderwijs voor haar te vinden. De dochter heeft ingrijpende medische klachten, waardoor ze geen regulier onderwijs kan volgen. Mevrouw heeft contact met de afdeling Leerplicht en met een gezinscoach van het CJG, maar de zaak wil niet vlotten. Mevrouw is het niet eens met de inschatting van de leerplichtambtenaar dat haar dochter naar speciaal onderwijs kan. Mevrouw baseert dit onder andere op het advies van de arts van haar dochter. Mevrouw wil graag passend onderwijs voor haar dochter, maar onderwijs op een school lijkt voorlopig niet te gaan lukken. In de tussentijd zou ze graag thuisonderwijs willen organiseren, maar hier moet Leerplicht mee akkoord gaan. Mevrouw vraagt ondersteuning van de Jeugdbudsmans.

De Jeugdbudsmans neemt contact op met de betrokkenen en probeert de zaak in beweging te krijgen door het belang van het kind voorop te zetten: er moet zo snel mogelijk een vorm van onderwijs gevonden worden die voor haar het beste is. Met enig touwtrekken wordt uiteindelijk ingestemd met thuisonderwijs. Gezien de medische situatie en bijbehorende behandelingen, is dit voorlopig de beste optie.

### Kan ik nog naar mijn vertrouwde school?

**Dossier 2020-153:** De Jeugdbudsmans wordt benaderd door een medewerker van een jeugdhulpinstelling in Leidschendam-Voorburg. Het vervoer van een minderjarige naar zijn oude school in Den Haag kan na drie maanden door gemeentelijk beleid niet meer bekostigd worden op grond van de Jeugdwet. Hierdoor dreigt de jongen en zijn zusje niet meer vervoerd te kunnen worden naar zijn oude vertrouwde school in Den Haag.

De Jeugdbudsmans vindt dit vanuit het belang van het kind onwenselijk en vraagt de gemeente te zoeken naar een oplossing. Deze wordt gevonden. De gemeente besluit het vervoer alsnog te regelen en te betalen. Ook wordt gezocht naar een structurele oplossing voor de afstemming van vervoer op grond van de Jeugdwet en Verordening leerlingenvervoer.

## Overig

### Zwanger en minder mobiel

**Dossier 2019-402:** Mevrouw heeft een gehandicapte dochter van 7 jaar. Ze wendt zich tot de Jeugdbudsmans, omdat haar aanvraag om een gehandicaptenparkeerplaats enige tijd geleden na bezwaar en in afwijking van het advies van de bezwarencommissie is afgewezen. Ze snapt niet waarom haar aanvraag is afgewezen; haar dochter zit in een rolstoel en kan niet zelf in en uit de auto stappen. Bovendien is hun situatie sinds de afwijzing gewijzigd, waardoor een gehandicaptenparkeerplaats voor haar des te dringender is. Niet alleen is haar dochter zwaarder geworden om te tillen, ook is ze inmiddels zwanger van haar derde kind en heeft ze gezondheidsklachten. Een parkeerplaats zou haar enorm ontzorgen.

De Jeugdbudsmans gaat met de gemeente in gesprek en vraagt haar om de behandeling van een nieuwe aanvraag te bespoedigen en mevrouw te informeren over de procedure en de beoordeling van een aanvraag. Dat doet de gemeente. Ook zorgt de gemeente ervoor dat mevrouw in dit geval niet twee afzonderlijke GGD bezoeken nodig zijn (voor moeder en dochter), waarna het dossier wordt gesloten.

De Jeugdbudsmans heeft tijdens de gesprekken het belang benadrukt van persoonlijk contact met de burger, goede informatieverstrekking aan de voorkant over het proces en de wijze van beoordeling en het integraal bekijken van een aanvraag. Uiteindelijk wordt ook de nieuwe aanvraag afgewezen. Maar als blijkt dat mevrouw een rolstoellift nodig heeft om haar dochter in en uit de auto te 'laden', wordt er opnieuw naar de situatie gekeken en wordt er alsnog een parkeerplaats toegewezen. Mevrouw heeft de Jeugdbudsmans inmiddels laten weten dat de gehandicaptenparkeerplaats is aangelegd.

### Onderzoeken

Als een klager zijn klacht kenbaar maakt bij de gemeente (of jeugdzorginstelling), maar niet tevreden is over de afhandeling van zijn individuele klacht of als de klacht niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld wordt, kan de Jeugdbudsmans besluiten de klacht in onderzoek te nemen. Bij meer structurele klachten kan de Jeugdbudsmans ook besluiten een onderzoek uit eigen beweging te doen. Vaak gaat het dan om een thema-onderzoek.

De Jeugdbudsmans rondde in 2019 drie grote tweedelijnsklachtonderzoeken af, waarbij twee eindrapporten zijn verschenen met de titels "Ouders aan tafel?" en "Zoektocht naar passende jeugdhulp". In beide onderzoeken keek de Jeugdbudsmans of het CJG en de gemeente Den Haag deden wat van hen in het kader van behoorlijkheid verwacht mocht worden bij de uitvoering en organisatie van kwalitatief goede en tijdige gezinsbegeleiding. Ook keek de Jeugdbudsmans naar de wijze waarop de gemeente de afhandeling van de klacht organiseerde en hoe de



Klachtencommissie GGD Haaglanden tot een oordeel op de klacht kwam van een goede informatieverstrekking en een goede organisatie.

Wel constateert de Jeugdbudsmans, mede naar aanleiding van de reactie van het College op deze onderzoeken, dat de gemeente - mede naar aanleiding van deze klachten - inmiddels concrete verbeteringen in de klachtafhandeling, dienst- en hulpverlening in gang heeft gezet. Ook in de organisatie van de jeugdhulp en de jeugdteams zijn inmiddels wijzigingen doorgevoerd.

### **“Ouders aan tafel?”**

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

- De ouders hadden beter betrokken moeten worden bij de gezinsbegeleiding door het CJG en bij de Jeugdbeschermingstafel. Ook hadden ze hierover beter geïnformeerd moeten worden. Ouders zaten niet ‘aan tafel’.
- De gemeente heeft de klacht van verzoekster niet op goede wijze afgehandeld. In zowel de klachtbehandeling door het CJG, als de klachtafhandeling door de klachtencommissie GGD Haaglanden is niet goed en volledig ingegaan op de klacht van verzoekster.

### **“Zoektocht naar passende hulp”**

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

- Ondanks de inspanningen van de gezinscoach was de geleverde (jeugd)hulp in dit geval niet passend, niet tijdig en daarmee onvoldoende.
- De informatieverstrekking door het CJG was niet adequaat, maar is inmiddels hersteld.
- De rechtsbescherming rondom het gezinsplan en verlengde jeugdzorg heeft risico's in zich op het gebied van gelijke behandeling.
- De taakinvulling door de klachtencommissie GGD Haaglanden was in dit geval te beperkt en de klachtbehandeling leidde niet tot een kwalitatief inhoudelijk oordeel over de geleverde hulp, noch over de organisatie van de hulp, noch over overige (niet zorg gerelateerde) klachten.
- De gemeente pakte in dit geval haar eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering en organisatie van kwalitatief goede en tijdige hulp, alsmede de klachtbehandeling daarover, onvoldoende.

Ook deed de Jeugdbudsmans een onderzoek uit eigen beweging naar aangepast leerlingenvervoer in Den Haag, met de titel “Zorgen voor aangepast leerlingenvervoer.”

### **“Zorgen voor aangepast leerlingenvervoer”**

De belangrijkste conclusies uit dit onderzoek zijn:

- Meer maatwerk aan de voorkant is nodig en mogelijk.
- Maatwerk vraagt om een goede informatieverstrekking, persoonlijk contact en een integrale belangenafweging en aanpak.
- Betere afstemming en communicatie over het aangepast leerlingenvervoer is nodig.
- De afdeling leerlingenvervoer van de gemeente Den Haag is een lerende organisatie.

In het rapport genoemde verbeteringsuggesties zijn:

- Verbeter de algemene informatie rondom leerlingenvervoer (website, folders, aanvraagformulier), zodat ook uit die informatie voor de doelgroep duidelijk is hoe aanvragen worden beoordeeld.
- Test deze informatie bij de doelgroep. Vraag hoe en via welk kanaal zij het liefste hun informatie willen verkrijgen.
- Pas informatie op de website over de verschillende (aanvraag-)procedures aan; waaronder de (vervolg-)aanvraag en verkorte aanvraag.
- Biedt een mogelijkheid op het aanvraagformulier om bijzonderheden aan te geven.
- Vermeld op de website, op de Bewaarkaart, in brieven en op het aanvraagformulier een telefoonnummer, zodat de burger die vragen heeft persoonlijk contact kan opnemen.

### **Aanbevelingen en adviezen**

In 2019 gaf de Jeugdbudsmans zowel gevraagde als ongevraagde adviezen (aanbevelingen).

#### **Aanbevelingen**

In genoemde onderzoeken en rapporten over 2019 deed de Jeugdbudsmans meerdere aanbevelingen. Deze gingen o.a. over:

- Een (regionale) aanpak van wachttijden en jeugdhulp.
- Participatie en begeleiding van jongeren en ouders bij (jeugd)hulptrajecten.
- Informatieverstrekking aan jongeren en ouders over wachttijden, zorg en jeugdhulp.
- Rechtsbescherming bij verlengde jeugdhulp en de procedure bij de Jeugdbeschermingstafel.
- Professionele klachtbehandeling.
- Toekenning en uitvoering van aangepast leerlingenvervoer.

#### **Adviezen regionale inkoop H10**

De Jeugdbudsmans heeft daarnaast - desgevraagd - de H10 gemeenten aanbevolen om de afstand tussen de gemeenten haar inwoners in de jeugdzorg te verkleinen, zicht te hebben op het totaal aan wachttijden en hen daarover te informeren, en het opstellen van een uniforme klachtenregeling voor zowel gemeente(n) als jeugdhulpaanbieders, als jeugdbescherming.



### Externen

Ook werd de Jeugdbudsmans gevraagd te participeren en/of adviseren over uiteenlopende onderwerpen<sup>16</sup> op bijeenkomsten van de Haagse jongeren-ambassadeurs, Jong Doet Mee, Centrum 1622, Raad voor de Rechtspraak, ministerie van Binnenlandse Zaken, Raad voor de Kinderbescherming Jeugdbescherming West, ongedocumenteerden overleg en Co-overleg.

### Kinderrechten

Op 20 november 2019 bestond het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK) dertig jaar. Dit werd gevierd met een aparte Prinsjesdag voor jongeren in de Ridderzaal en een apart Kinderrechtendebat voor Haagse scholieren, waaraan de Jeugdbudsmans deelnam.

## 4.4 Resultaten

Terugkijkend naar de missie en speerpunten van de Jeugdbudsmans voor 2019 constateer ik dat **grote problemen nog niet zijn opgelost** door gebrek aan tijdige en passende jeugdhulp of onderwijs, bescherming van kwetsbare kinderen, (stapeling van) wachttijden en klachtenregelingen, gebrek aan participatie van jongeren en hun ouders. Het aantal thuiszitters en dak- of thuisloze jongeren nam zelfs toe en de aansluiting 18-/18+ verloopt niet zonder problemen.

Dit gegeven is evenwel niet los te zien van budgetkrapte, personeelstekorten en personeelwisselingen binnen de jeugdzorg. Ook staat het los van alle inzet van betrokken en bevoegde ambtenaren en medewerkers in de jeugdzorg. Zij komen na interventie door de ombudsman snel met effectieve oplossingen voor jongeren die vastlopen bij de gemeente of een instelling – ook als het probleem complex is of inzet van meer afdelingen of organisaties vraagt. Het is heel belangrijk dat deze medewerkers ruimte krijgen voor creatieve en integrale oplossingen en daarmee maatwerk kunnen leveren.

Daartegenover staat een reeks aan reeds doorgevoerde dan wel voorgenomen verbeteringen in de jeugdhulp. De belangrijkste daarvan vindt u hieronder.

### Reactie College op Jaarverslag 2018, rapporten en adviezen<sup>17</sup>

De Jeugdbudsmans constateert dat het college de Jeugdbudsmans in zijn reactie op het jaarverslag 2018 voor het eerst apart benoemt en bespreekt.

16. Daarbij ging het o.a. over schulden, mentaal welzijn, dak- en thuisloosheid en jongerenparticipatie.

17. Zie reactie van het College van Burgemeester en wethouders op het jaarverslag van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans (RIS 304021).

Hierover is de Jeugdbudsmans positief. Het college dankt de Jeugdbudsmans in zijn reactie op het jaarverslag voor de grondige analyse en aanbevelingen in het jaarverslag. Voor een groot aantal aanbevelingen uit het jaarverslag 2018 geeft het college aan dat het college deze van harte ondersteunt en reeds heeft opgepakt.

Een aantal aanbevelingen vraagt een langere realisatietermijn vanwege de vele betrokken partijen en/of wettelijke kaders. Zoals de aanbevelingen rondom het publiceren van de wachttijden per jeugdhulpaanbod en de algehele uniformering van de klachtafhandeling in de keten. Het college geeft aan hierover met de Jeugdbudsmans in gesprek te blijven.

### Wat is en wordt al gerealiseerd?

#### Wachttijden en wachtlijsten

De contractuele eisen voor wachttijden en wachtlijsten zijn aangescherpt. Het college geeft daarnaast prioriteit aan de aanpak van wachtlijsten voor hoog residentiële zorg door het opzetten van een centrale plaatsingscoördinatie, waarbij de toeleiding naar residentiële plekken vormgegeven wordt door één gezamenlijk loket. Verder heeft het college het wachtlijstbeheer voor beschermd wonen overgenomen van aanbieders. Hierdoor is beter in beeld welke cliënten er precies op de wachtlijst voor beschermd wonen staan.

#### Klachtbehandeling en rechtsbescherming<sup>18</sup>

De aanbieders van jeugdhulp worden via inkoopcontracten verplicht<sup>17</sup>:

- Actief kenbaar te maken aan jongeren dat zij rechtstreeks een beroep kunnen doen op het AKJ.
- Te beschikken over klachtbehandelaars met kennis en vaardigheden om jongeren optimaal te informeren over betrekken bij juridische (klacht-)procedures.
- Actief kenbaar te maken aan jongeren dat zij een beroep kunnen doen op de Jeugdbudsmans.

Inmiddels is klachtbehandeling binnen de dienst OCW centraal geregeld en is de gemeente Den Haag voornemens een project te starten rondom uniformering van klachtenregelingen voor Haagse ambtenaren werkzaam bij het CJG, de GGD en Veilig Thuis. De Jeugdbudsmans zal hierbij worden betrokken.

18. Brief College van Burgemeester en wethouders aan de Jeugdbudsmans als reactie op haar advies rondom Inkoop (RIS 302312).

### Informatieverstrekking

Er is een nieuwe werkinstructie voor professionals geschreven op grond, waarvan aan het begin van een jeugdhulptraject onder andere de werkwijze van het CJG en de rol van de gezinscoach duidelijk wordt uitgelegd. Verder geeft het CJG, indien het zich voordoet, een duidelijke uitleg aan ouders wat een Verzoek tot Onderzoek is en wat de stap naar de Jeugdbeschermingstafel betekent.

### Participatie

In Den Haag werkt het college samen met het platform JONG doet mee! Daarnaast heeft Den Haag een gemeentelijke Haagse Ouderraad: de stem van ouders in de jeugdhulp. Beiden geven gevraagd en ongevraagd advies en gezamenlijk vormen zij de deelraad Jeugd van de Cliëntenraad Sociaal Domein, het officiële adviesorgaan van het college.

### Leerlingenvervoer

De betrokken wethouder heeft in zijn reactie op het rapport aangegeven de aanbevelingen te omarmen en met de Jeugdbudsmans en de gemeenteraad in overleg te gaan over de aanbevelingen van de Jeugdbudsmans.

### In gesprek

Ik constateer hiermee dat de gemeenten mijn adviezen en aanbevelingen ter harte nemen. Er wordt al veel gedaan, voorgenomen, maar ook ondernomen. Wel wil ik met de betrokken wethouders en de gemeenten nader in gesprek over concrete resultaten naar aanleiding van gedane aanbevelingen over leerlingenvervoer, de wachttijden, 18-/18+-problematiek, participatie van jongeren en ouders in de jeugdzorg, professionele klachtbehandeling en dak- en thuisloze jongeren.

Dit zullen voor de Jeugdbudsmans onderwerpen van gesprek zijn bij de bespreking van het jaarverslag over 2018 en 2019 in de gemeenteraad en de verdere gesprekken die de Jeugdbudsmans hierover (verder) voert op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

### Reactie Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport<sup>19</sup>

In reactie op kamervragen<sup>20</sup> naar aanleiding van het krantenbericht in het AD "Klachten jeugdzorg in twee jaar tijd verdubbeld" d.d. 10 april 2019, antwoordde de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport De Jonge op 28 mei 2019 o.a. dat de in het jaarverslag 2018 door de Jeugdbudsmans gedane suggesties (Handreiking) om met jongeren in gesprek te gaan zeer waardevolle suggesties zijn.

19. Antwoord minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 28 mei 2010, naar aanleiding van vragen van het lid Kuiken (nummer 2019Z07263).

20. Tweede Kamer, vergaderjaar 2018-2019, 2019Z07263.

## 5. ONS WERK IN CIJFERS

Klachten bieden een inzicht in de wijze waarop de burgers de gemeentelijke dienstverlening en klachtbehandeling daarover hebben ervaren. Klachtbehandeling hoort dus bij een goede gemeentelijke dienstverlening en maakt daar onderdeel van uit. In dit hoofdstuk geven de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans cijfermatig inzicht in hun werk. Daarbij past de relativering dat cijfers ten alle tijden in hun context beoordeeld moeten worden alvorens daar conclusies uit te kunnen trekken.

### 5.1. Totaal aantal klachten

*Hoeveel klachten hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmans ontvangen en afgehandeld?*

Aantal klachten naar ontvangst en afhandeling	2016	2017	2018	2019
Ontvangen klachten			571	490
Ontvangen klachten onbevoegd			83	28
Ontvangen klachten overige instellingen			27	79
Totaal ontvangen	646	642	681	597
Afgehandelde klachten			556	517
Afgehandelde klachten onbevoegd			84	31
Afgehandelde klachten overige instellingen			30	81
<b>Totaal afgehandeld</b>	<b>600</b>	<b>639</b>	<b>670</b>	<b>629</b>

Vanaf 2018 is de onderverdeling naar gemeente, onbevoegd en overig mogelijk door een registratiesysteem dat dit toelaat. Met overige instellingen wordt bedoeld op intergemeentelijke (Omgevingsdienst Haaglanden e.d.) of buitengemeentelijke instellingen (Jeugdbescherming West e.d.).

Het aantal ontvangen klachten is de vier jaren wisselend en in vergelijking met 2018 in totaliteit gedaald. Het aantal afgehandelde klachten is over de vier wisselend en in vergelijking met 2018 licht gedaald.

De optelling (ontvangen en afgehandeld totaal) wordt hier getoond om een indruk van de productie te geven. Het aantal is enigszins vertroebeld door overlap bij de onbevoegde klachten en door dubbele registratie (zowel de gemeente als een niet-gemeentelijke instelling).

## 5.2. Klachten bij de Gemeentelijke ombudsman

Hoeveel klachten heeft de Gemeentelijke ombudsman per dienst ontvangen?

Aantal ontvangen klachten Den Haag per dienst						
Dienst	2017		2018		2019	
SZW	190	32%	160	30,40%	113	26,78%
DPZ	136	23%	98	18,60%	84	19,91%
DSO	57	9,60%	71	13,50%	81	19,19%
DSB	86	14,50%	118	22,40%	66	15,64%
OCW	27	4,60%	60	11,40%	63	14,93%
BSD	8	1,40%	9	1,70%	7	1,66%
IDC	7	1,20%	10	1,90%	8	1,90%

Het aandeel klachten van SZW is dalende, absoluut en relatief. Dit kan samenhangen met de verschuiving van de klachtenbehandeling Wmo van SZW naar OCW. Het aandeel klachten van OCW is dan ook groeiend, absoluut en relatief. Het aandeel van DSO is stijgend; de oorzaak van de stijging is niet duidelijk, maar kan samenhangen met ontwikkelingen in de stad (splitsing en verkamering) en het daarmee samenhangende vergunningensysteem van de gemeente.

Wat is de uitkomst van de afgehandelde klachten?

Afgehandelde klachten naar uitkomst	2016	2017	2018	2019
Onbevoegd verklaard	62	39	49	28
Niet verplicht verklaard	108	122	157	112
Beëindigd	67	87	85	76
Gegronnd	6	3	2	5
Deels gegrond, deels ongegrond	4	25	3	3
Ongegrond	23	28	23	6
Behandeld door de gemeente (eerstelijns)	153	143	130	120
Informatie verstrekt	192	173	225	187

Cijfers betreffen de afgehandelde klachten naar uitkomst van de gemeente Den Haag en de niet gemeentelijke instellingen. Met "niet verplicht verklaard" wordt bedoeld: de oplossing van de klacht met een interventie door de ombudsman, door de oplossing van de klacht is de noodzaak voor beoordeling van de klacht vervallen. Met "beoordeeld door de gemeente" wordt bedoeld dat klager zich onterecht tot de ombudsman richt, omdat de gemeente nog geen oordeel over de klacht heeft gegeven. De ombudsman oordeelt in tweede lijn.

Hoe komt de klacht binnen?

Het merendeel van de verzoeken bij de Gemeentelijke ombudsman komt binnen via de website en per email (49%). De overige klachten via het spreekuur of bezoek aan ons kantoor (42%) dan wel per telefoon of brief (9%).

## 5.3. Klachten bij de Jeugdombudsman

Hoeveel klachten zijn er door de Jeugdombudsman ingekomen en afgedaan?

In 2019 ontving de Jeugdombudsman 54 klachten. Dit aantal is iets hoger dan vorig jaar en wederom meer dan een verdubbeling ten opzichte van de jaren daarvoor. In 2018 ontving de Jeugdombudsman nog 51 klachten. In 2019 deed de Jeugdombudsman 60 klachten af. In 2018 waren dit 58 klachten<sup>21</sup>. Ook dit is een lichte stijging.

	2015	2016	2017	2018	2019
Ingekomen	9	26	43	51	54
Afgedaan	1	25	37	58	60

21. Waarvan een klacht uit 2016 en dertien klachten uit 2017.

*Waarover wordt geklaagd?*

De Jeugdbudbudsman hanteert (sinds dit jaar) de volgende categorisering van klachtonderdelen:

- jeugdhulp
- huisvesting
- onderwijs
- inkomen
- overig.

Voor 2019 zag de verdeling van de klachten er als volgt uit. Het merendeel van de klachten ging over jeugdhulp (40%) en huisvesting (30%). Gevolgd door onderwijs (24%) en inkomen (3%). In de overige gevallen (3%) ging het om zaken als een gehandicaptenparkeerplaats of het verkrijgen van een briefadres.

De meeste klachten en vragen bij de Jeugdbudbudsman over jeugdhulp of onderwijs komen binnen via volwassenen (80%). Veelal zijn het de ouder(s) of verzorgers, maar soms ook professionals die een klacht of een vraag hebben. Veel van die klachten gaan over conflicten tussen de volwassenen onderling, waarbij de kinderen en jongeren "slechts" indirect partij zijn. Terwijl het wel over hen gaat en zij vaak de dupe zijn van deze conflicten. Bijvoorbeeld conflicten tussen ouders onderling bij een omgangsregeling, de plaatsing op een school, of over passende jeugdhulp.

Het merendeel van de klachten bij de Jeugdbudbudsman wordt ingediend door ouders/verzorgers (70%), in toenemende mate ook door jongeren (16-27 jaar) zelf (20%) en in de overige gevallen door professionals dan wel jeugdhulpinstellingen (10%).

*Wat is de uitkomst van de afgehandelde klacht?*

Klachten kunnen onder meer door een interventie worden afgedaan. De Jeugdbudbudsman heeft bij 35 van de 60 afgehandelde klachten (58%) via een interventie de klacht behandeld.

Van de 60 afgehandelde klachten nam de Jeugdbudbudsman 5 klachten in onderzoek (8%). In de overige klachten kon de Jeugdbudbudsman volstaan met het verstrekken van informatie (20%) of verwees de Jeugdbudbudsman na vooronderzoek door naar de gemeente of jeugdhulpinstelling voor (eerstelijns) klachtbehandeling of naar een andere (externe) organisatie (13%).

*Hoe komt de klacht binnen?*

Het merendeel van de verzoeken bij de Jeugdbudbudsman komt binnen per telefoon (55%). De overige klachten komen binnen via ons spreekuur of bezoek aan ons kantoor (40%), digitaal (4%), dan wel per brief (1%).

## 6. VOORUITBLIK

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudbudsman hebben een rol in het versterken van de eerstelijns klachtbehandeling van de gemeente of betrokken instelling. In 2020 besteden we aandacht aan de kwaliteit van de klachtbehandeling. We doen dat door vragen te stellen in individuele zaken over de klachtbehandeling. We overwegen ook om een onderzoek uit eigen beweging te doen naar klachtregelingen binnen de gemeente.

### Klachttherkenning

Daarbij gaat het in de eerste plaats om klachttherkenning: de indruk bestaat dat veel signalen niet als klacht worden opgevat, maar als melding of signaal tot betrokkene zich tot de ombudsman wendt en wij de klacht doorsturen.

### Klachtbehandeling

Dan de klachtbehandeling. Het is voor burgers niet duidelijk of en hoe de klacht is afgedaan. De goede praktijk van informeel klachten oplossen heeft voor iedereen de voorkeur. Maar als het niet lukt zo de klacht op te lossen of de klager is niet tevreden over de gevonden oplossing, hoe gaat de klachtbehandeling dan verder? En wanneer is een klacht afgehandeld en kan de burger bij de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudbudsman terecht? En wie behandelt de klacht? Voor een goede klachtbehandeling die door de burger ook als voldoende onafhankelijk wordt ervaren, zijn professionele klachtbehandelaars nodig.

### Een klacht als kans

Tot slot moet een klacht niet voor niets zijn. Herhaling van gedrag dat tot gegronde klacht heeft geleid moet voorkomen worden. Verbetering van dienstverlening kan ook bereikt worden door goed te kijken naar de activiteiten waar burgers over klagen.

### Informatie op maat, ook door de ombudsman

En de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudbudsman moeten ook naar zichzelf kijken. We doen veel interventies en weinig formele onderzoeken. De klachtencoördinatoren gaven aan dat ze meer duidelijkheid willen hebben over de status van de gesprekken die de ombudsman met gemeenteamttenaren voert: is er sprake van een onderzoek of wordt naar een oplossing gezocht?

De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudbudsman hebben in 2020 het plan hun contacten met de gemeente duidelijker te markeren: we doen waar mogelijk een interventie om zaak op te lossen. Als dat niet lukt of niet aan de orde is, dan doen we met uitdrukkelijke toestemming van de klager een formeel onderzoek eindigend in een

rapport met een oordeel. Overigens geldt ook hier: maatwerk. Als een andere vorm van behandeling van de klacht beter past bij het probleem, dan wijken we af van de normale werkwijze. Wat niet anders hoeft, is dat we uitleggen hoe we de klacht behandelen, wat we van de gemeente verwachten en wat de burger van ons kan verwachten.

## 7. ONS KANTOOR

### Personeel

De bezetting van het kantoor bestaat in 2019, naast de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmen, uit vier onderzoekers, twee medewerkers Front office en een communicatiemedewerker. Voorts is er structurele ruimte voor één gemeentelijke trainee-onderzoeker. Door deze groep wordt het (jeugd)ombudswerk voor de gemeenten Den Haag en de gemeente Leidschendam-Voorburg uitgevoerd en worden de discriminatiemeldingen van de Haagse burger geregistreerd en/of behandeld.



Het kantoor kent geen organisatorische en personele scheiding tussen het werk van de Gemeentelijke ombudsman en het werk van de Jeugdbudsmen. Dezelfde medewerkers behandelen zowel de klachten gericht aan de Jeugdbudsmen als aan de Gemeentelijke ombudsman. Ook zijn zij allen inzetbaar voor het registreren en afhandelen van de discriminatiemeldingen die binnen komen voor Den Haag Meldt. De Jeugdbudsmen zijn tevens benoemd als plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman.



(V.l.n.r. boven: D. Agar, E. ten Berge, L. Selimovic, R. Schrijver, R. van der Kemp. Onder: A. Stehouwer, G. Kortenbach, H. Ploeg, H. Nierstrasz en Y. Nass.)



Met gemiddeld per jaar rond de 650 klachten is er een goed gevulde portefeuille. De tijdsbesteding per klacht varieert nogal. Sommige klachten kunnen met één gesprek opgelost of beëindigd worden. Andere klachten vergen een veel intensievere behandeling.

Er wordt veel geïnvesteerd in het oplossen van een klacht tussen klager en gemeente/instelling. Dat geschiedt door interventies en bemiddelingen. Om de relatie tussen burger en gemeente/instelling te verbeteren en het vertrouwen toe te laten nemen, heeft het de voorkeur dat de gemeente of instelling uiteindelijk zelf met een oplossing komt. Deze meer informele en oplossingsgerichte klachtbehandeling vergt vaak wel meer tijd en inspanning van het kantoor, maar leidt doorgaans tot betere resultaten en grotere tevredenheid voor betrokkenen.

### Nevenfuncties ambtsdragers

De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudusman vervullen geen nevenfuncties.

### Klachten over het kantoor ombudsman

Het kan voorkomen dat een klager een klacht heeft over de wijze waarop de Gemeentelijke ombudsman, Jeugdbudusman of een van zijn medewerkers met hem/haar is omgegaan of een klacht heeft behandeld. Het gaat dan om bejegeningklachten en niet over het oordeel van de ombudsman. Is iemand het niet eens met een oordeel, dan is het niet mogelijk om daar nog een klacht of bezwaar over in te dienen. Voor de bejegeningklachten bestaat een eigen klachtenregeling.

In het verslagjaar is er een klacht over twee medewerkers van het kantoor binnengekomen. Klager was niet tevreden over de behandeling van zijn zaak. De Gemeentelijke ombudsman oordeelde dat de gemeente veel tijd heeft genomen om tot een antwoord aan klager te komen en dat de behandelaars klager eerder hadden kunnen wijzen op zijn procedurele mogelijkheden (civiele procedure en handavingsverzoek).

### Jaarverslag

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudusman rapporteren elk jaar aan de Gemeenteraad over hun bevindingen door middel van een jaarverslag. Aan de hand van dat jaarverslag heeft de ombudsman gesprekken met de directies van de afzonderlijke diensten en met het managementteam van de gemeente. Naast dit ambtelijke overleg bespreken de ombudsmannen hun jaarverslag ook met de afzonderlijke leden van het college van burgemeester en wethouders, over de onderdelen waarvoor zij verantwoordelijk zijn. In het gesprek over het jaarverslag wordt teruggekeken op de dienstverlening, kunnen specifieke onderwerpen worden besproken en wordt er gekeken naar toekomstige ontwikkelingen.

Het college van burgemeester en wethouders heeft in januari 2020 gereageerd op de aanbevelingen in het jaarverslag 2018. Het jaarverslag 2018 zal gelijktijdig met dit jaarverslag in de commissie Bestuur van de gemeenteraad worden behandeld.

### In de media

In de Stadskrant (tevens Posthoorn bijlage) worden klachten uit het jaarverslag in een rubriek van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudusman behandeld. Ook leveren zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudusman regelmatig op verzoek een bijdrage aan lokale omroepen zoals RTV Diskus. Verder spraken de ombudsmannen met het Tijdschrift voor Klachtrecht en het Algemeen Dagblad. Daarnaast zijn beide ombudsmannen actief op social media als Twitter, Facebook en LinkedIn.

### Externe contacten

#### Het Juridisch Loket

Bij hJL wordt elk kwartaal het zogeheten Sociaal Juridisch Stadsoverleg gehouden. In dat overleg zitten vertegenwoordigers van hJL, de Haagse wetswinkel, de sociale advocatuur en de Sociale raadslieden van de gemeente Den Haag.

Relevante regelwijzigingen en jurisprudentie worden besproken en tevens komt er casuïstiek aan de orde. Deze casuïstiek is vaak soortgelijk aan die in de ombudspraktijk.

#### Rekenkamer

De ombudsmannen en de Rekenkamer weten elkaar te vinden. Onderzoekresultaten van de Rekenkamer zijn voor de ombudsmannen van belang en de praktijkervaringen van de ombudsmannen zijn weer interessant voor de Rekenkamer.

In 2019 heeft de Jeugdbudusman in het kader van het rekenkamer onderzoek Jeugdhulp H10 contact gehad met de Rekenkamer. In november 2019 is er een nieuwe voorzitter aangetreden, H.A. Twisk. Begin 2020 hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Rekenkamer besloten onderzoekresultaten en voorgenomen onderzoeken te blijven delen en ook geregeld contact te houden.

#### Collegiaal overleg en samenwerking ombudsmannen

De ombudsmannen hebben regelmatig overleg met de Gemeentelijke ombudsmannen van Amsterdam, Rotterdam, Groningen en de Nationale Ombudsman. Ook maken de ombudsmannen deel uit van Colom, een coördinerend en collegiaal overleg van Gemeentelijke ombudsmannen en -voorzieningen. De Jeugdbudusman maakt daarnaast ook nog deel uit van het LOKIOM, een coördinerend en collegiaal overleg van (medewerkers van) de Kinderombudsvrouw, de kinderombudsmannen van Rotterdam en Amsterdam en de Haagse Jeugdbudusman.

Samenwerkingspartners van de ombudsmannen in 2019 waren o.a.: het Stadsoverleg, Delen achter de Duinen, Centrum 16-22, het Straatconsulaat, Onzichtbaar Haags en Den Haag Divers. De Gemeentelijke ombudsman werkt daarnaast ook nog samen met het MKB Den Haag, Rotary.

De Jeugdombudsman werkt daarnaast o.a. ook nog samen met Jong Doet MEE, het Jongereninformatiepunt (JIP), Jongereninterventieteam (JIT), de Haagse ouderenraad, de kinder- en jongerenrechtswinkel Den Haag, de jongerenraden van de grote jeugdzorginstellingen in Den Haag, jeugdregisseurs van Den Haag en Leidschendam-Voorburg, de H10 inkooporganisatie en het Jongerenperspectieffonds.

### Rol lokale ombudsman

Studenten van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) te Den Haag deden in opdracht van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam en Den Haag onderzoek naar de rol, positionering en werkwijze van lokale ombudsmannen. Dit onderzoek vormt de basis van het door de NSOB in juni gepubliceerde rapport 'In het oog van de orkaan, onderzoek naar de rol, positie en bevoegdheden van lokale ombudsmannen in een veranderende context'. De onderzoekers geven mee dat kan worden overwogen lokale ombudsmannen ook een rol, positie en bevoegdheden te geven ten aanzien van semipublieke of private actoren voor zover zij publieke waarde tot stand brengen. Aangezien uitvoering van gemeentelijke taken steeds vaker worden uitbesteed aan private aanbieders een zienswijze die nadere aandacht verdient. Dit is te meer interessant nu een wet wordt voorbereid over de klacht- en beroepsregeling voor klachten over gecontracteerde zorgaanbieders.

### De ombudsman in internationaal/Europees verband

De ombudsman is lid van het Europees Ombudsmannen Instituut (EOI), gevestigd te Innsbruck, Oostenrijk. Op verzoek van het bestuur van de EOI is de ombudsman in 2018 algemeen bestuurslid geworden. Hij heeft de halfjaarlijkse overleggen bijgewoond.

### Onderwijs/voorlichting

Op verzoek van The Hague Academy (VNG) heeft de ombudsman tweemaal een groep internationale overheidsfunctionarissen/ambtenaren/studenten een gastcollege gegeven over de rol en positie van de Nederlandse ombudsman, ten behoeve van de training Accountability and participation en TNA Integrity and anti-corruption.

Op verzoek van het Netherlands Helsinki Committee, in samenwerking met The Hague Academy en de Universiteit Leiden, heeft de ombudsman een gastcollege gegeven aan het Matra Rule of Law Training programma. Dit richt zich op het versterken van overheidsorganisaties in *Albanië, Bosnië-Herzegovina, Georgië, Kosovo, Macedonië, Moldavië, Montenegro, Oekraïne, Servië en Turkije*.

De Jeugdombudsman heeft in 2019 gastcolleges verzorgd op het ROC Mondriaan en op de Haagse Hogeschool is zij vaste docent voor de minor 'Oplossingsgericht werken bij de overheid'. Ook geeft zij voorlichting op de universiteit Leiden (faculteit Jeugdrecht).

### Leidschendam-Voorburg

De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman werken sinds 1 januari 2017 ook als ombudsman voor de gemeente Leidschendam-Voorburg. Over de activiteiten van de ombudsman voor de gemeente Leidschendam-Voorburg wordt afzonderlijk gerapporteerd aan de gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg.

### Anti-discriminatievoorziening

Per 1 juli 2017 is de anti-discriminatievoorziening, Den Haag Meldt, voor de inwoners van Den Haag ondergebracht bij het kantoor van de ombudsman. Over deze voorziening wordt apart gerapporteerd.

### Ondernemers

De ombudsman verzorgde een presentatie over het werk van de Gemeentelijke ombudsman en Den Haag Meldt in relatie tot de Haagse ondernemers tijdens de ondernemersdag op 14 november 2019 in het Kunstmuseum (voormalig Gemeentemuseum)





Gemeentelijke Ombudsman | St. Jacobstraat 125 | 2512 AN Den Haag | telefoon: (070) 752 82 00 |  
[www.ombudsman-den Haag.nl](http://www.ombudsman-den Haag.nl) | [ombudsman@den Haag.nl](mailto:ombudsman@den Haag.nl) | [www.jeugombudsmanden Haag.nl](http://www.jeugombudsmanden Haag.nl) |  
De Gemeentelijke ombudsman en Jeugombudsman zijn ook op LinkedIn, Twitter en Facebook te vinden.