



JAARVERSLAG 2019  
LEIDSCHEIDAM-VOORBURG

JAARVERSLAG 2019  
GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN  
EN JEUGDOMBUDSMAN  
GEMEENTE LEIDSCHENDAM-VOORBURG

“Dienstverlening bereikbaar  
voor de burger?”

## INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b> .....	9
<b>1. Het werk van de Gemeentelijke ombudsman</b> .....	9
1.1 Wat doet de Gemeentelijke ombudsman?.....	9
1.2 Klachtenbeeld 2019 .....	12
<b>2. Het werk van de Jeugdbudsmansman</b> .....	17
2.1 Wat doet de Jeugdbudsmansman? .....	17
2.2 Klachtenbeeld 2019 .....	17
<b>2.3 Interventies en onderzoeken</b> .....	20
2.4 Resultaten .....	29
<b>3. Ons werk in cijfers</b> .....	33
<b>4. Ons kantoor</b> .....	37

## 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. Burgers die vastdraaien in de bureaucratie of van het kastje naar de muur worden gestuurd, kinderen die niet de hulp krijgen die ze nodig hebben.

Ons jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in de vragen, problemen en klachten over de contacten met de gemeente Leidschendam-Voorburg, die aan ons zijn voorgelegd. En hoe die zijn opgepakt en afgehandeld. Het jaarverslag biedt daarmee inzicht in het dagelijkse werk van zowel de Gemeentelijke ombudsman als de Jeugdbudsmen.

### Behoorlijkheid?

Bij de behandeling van klachten staat centraal de vraag of het optreden van de gemeente Leidschendam-Voorburg 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>.

### Corona

Dit verslag is opgemaakt in een periode dat 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.

Wel is afgesproken met het College van BenW dat we in gesprek gaan over dit jaarverslag. Wij gaan ook graag met de gemeenteraad het gesprek aan over dit jaarverslag en dat over 2018. Verder blijven we in gesprek ook gedurende het lopende jaar over de ontwikkelingen en de problemen.


<sup>1</sup> Verslag van de Nationale ombudsman over 2006: Regel is regel is niet genoeg.

### 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 die een bijdrage heeft geleverd aan het gemeentelijk en jeugdbudswerk in 2019. Dank voor het in ons gestelde vertrouwen.

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





## 1. HET WERK VAN DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

### 1.1 WAT DOET DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN?

Met genoegen bied ik het jaarverslag over 2019 aan met de werkzaamheden die onder leiding van mijn voorganger hebben plaatsgevonden.

---

#### **Niet mijn fiets, wel mijn persoonsgegevens?**

**Dossier 2018-407:** Meneer meldt zich op het spreekuur en vertelt zijn verhaal. Er staat al drie maanden een weesfiets voor zijn deur. Hij heeft hier melding van gemaakt bij de gemeente. De gemeente legt hem de procedure uit: eerst moeten zij de fiets van een waarschuwingssticker voorzien en daarna kan de fiets pas worden weggehaald. Pas na twee weken kwam er een handhaver de sticker plakken. Meneer kreeg vervolgens het bericht van de gemeente dat zijn melding was afgedaan. Een paar weken later stond de fiets er echter nog steeds. Meneer stuurt een mail naar de gemeente om te vragen naar de status van zijn melding. Daar krijgt hij geen antwoord op. Daarom komt hij nu naar de ombudsman met zijn klacht. Niet alleen over de afhandeling van zijn melding maar ook dat de gemeente onnodig veel privacygevoelige informatie over hem als melder verwerkt.

De ombudsman vraagt naar de status van de weesfiets, de 'afdoening' van de melding en verzoekt de gemeente om de fiets daadwerkelijk te verwijderen, conform de procedure. De fiets wordt alsnog verwijderd. De ombudsman laat de gemeente ook weten dat het voor een melding niet nodig is dat er zoveel persoonsgegevens worden verwerkt. De gemeente past het meldingsformulier aan, zodat geen onnodige persoonsgegevens meer verwerkt worden.

---

Deze casus illustreert het werk dat door de ombudsman van Leidschendam-Voorburg wordt gedaan. De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbondsman krijgen met het laagdrempelige spreekuur, de contacten met de gemeente Leidschendam-Voorburg en de deskundigheid van de medewerkers en op mogelijke oplossingen van de ombudsman, goed zicht op de belangen van burgers en de gemeente en oplossingen.

De ombudsman bekijkt en beoordeelt in de klachtbehandeling of de gemeentelijke dienstverlening behoorlijk is. Zoals in het voorwoord aangegeven: het gaat daarbij om meer dan **klanttevredenheid**, vooral om **vertrouwen** dat de gemeente met professioneel handelen bijdraagt aan het welzijn van de inwoners. De ombudsman zoekt 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.

De gemeente Leidschendam-Voorburg en de ombudsman zijn sinds 2017 in gesprek over een goede dienstverlening, die de relatie tussen gemeente en burger ten goede komt, het vertrouwen in de gemeente verhoogt en in positieve zin de burgerparticipatie beïnvloedt<sup>3</sup>. Ook in 2019 zijn er contacten geweest tussen de Gemeentelijke ombudsman en de gemeente over de verbetering van de dienstverlening door de gemeente en de inrichting van de klachtprocedure. Dit heeft geleid tot een brief van de Gemeentelijke ombudsman op 24 september 2019 aan de gemeenteraad. In die brief heeft de Gemeentelijke ombudsman in het licht van de behoorlijkheidsnormen de volgende concrete aanbevelingen gedaan. Die aanbevelingen laten zien dat er vele mogelijkheden zijn om de gemeentelijke dienstverlening beter bereikbaar te maken voor burgers.

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

<sup>3</sup> Jaarverslag 2018

## Aanbevelingen Gemeentelijke ombudsman in brief van 24 september 2019

### Klachtbehandeling

- Zorg voor een eenvoudige en laagdrempelige/toegankelijke interne klachtenprocedure die in overeenstemming is met de Awb.

### Dienstverlening

- De gemeente zou meer haar verantwoordelijkheid kunnen uitdragen door meer te focussen op wat ze voor de burger kan doen. Minder brandjes blussen en meer zoeken naar een duurzame oplossing.
- Een positieve houding door meer passie uit te stralen; van buiten naar binnen denken; het perspectief van de burger centraal stellen; ook bij uitbesteden van taken blijft de gemeente aanspreekbaar; een persoonlijke aanpak en maatwerk voorop, bijvoorbeeld bij schulden proactief en eerder in het proces insteken op beheersbaarheid van de financiële situatie; oplossingsgericht in plaats van proceduregericht.

### Bereikbaarheid

- Een betere bereikbaarheid en meer persoonlijk contact is een blijvend aandachtspunt.

### Post

- Zorg voor het blijvend monitoren van de postbehandeling.

### Digitaal werken

- Zorg voor een klantvriendelijk digitaal systeem.
- Voorkom dat mensen te afhankelijk worden van de voorwaarden die de gemeente stelt om gebruik te kunnen maken van haar (digitale) dienstverlening.
- Neem hobbels weg en versimpel omslachtige procedures.

### Sociaal domein

- Werk de verbeterplannen n.a.v. de Raadsbrieven van B&W van 15 januari 2019 (als reactie op het rapport van de rekenkamercommissie WMO) en van 26 maart 2019 (over verbetering bejegening cliënten Werk en Inkomen uit in een concreet plan van aanpak).
- Organiseer in dat kader evaluatiemomenten en een daarmee samenhangende verbetercyclus.
- Monitor de voortgang en het effect/resultaat.

Na deze brief hebben er in oktober 2019 gesprekken plaatsgevonden door de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbondsman met de klachtencoördinator over de aanbevelingen. Concreet heeft dit ertoe geleid dat een klager na een poging tot een informele oplossing niet opnieuw een klacht hoeft in te dienen, maar de klachtbehandelaar de oorspronkelijke klacht doorstuurt naar de externe klachtadviescommissie. Daarmee is een **ongewenste drempel uit de klachtprocedure** gehaald. In de klachten die de Gemeentelijke ombudsman na oktober 2019 onder ogen kreeg, bleek nog steeds dat klager na het mislukken van een informele oplossing een nieuwe klacht moest indienen. Daarop heeft in februari 2020 een gesprek plaatsgevonden tussen de Gemeentelijke ombudsman en de klachtbehandelaars. In dit gesprek is nogmaals duidelijk gemaakt dat na het zoeken naar een informele oplossing overleg met klager moet plaatsvinden over het vervolg. En als een formeel onderzoek moet plaatsvinden de eerder ingediende klacht wordt doorgestuurd naar de externe klachtencommissie.

Op alle andere aanbevelingen komt de Gemeentelijke ombudsman graag terug in de gesprekken rond dit jaarverslag.

## 1.2 KLACHTENBEELD 2019

### **Gemeente, ik kom net niet rond van mijn uitkering!**

**Dossier 2019-069:** Mevrouw heeft een uitkering van de gemeente. Zij komt daarmee niet uit en wil onderzoeken hoe zij haar inkomen kan verhogen. De ombudsman legt uit dat de hoogte van uitkeringen wettelijk vastligt en dat hij daaraan niets kan veranderen. Wel zou onderzocht kunnen worden of mevrouw voor bepaalde toeslagen of subsidies in aanmerking kan komen. De ombudsman verwijst mevrouw daarom naar het sociaal servicepunt en regelt direct een afspraak met de organisatie Woej. Hij adviseert haar het inkomensprobleem voor te leggen en met Woej samen te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn.

### **Drukte in de speeltuin tot tien uur 's avonds?**

**Dossier 2019-198:** Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van een speeltuin vlakbij haar woning. Het zijn de spelende kinderen overdag en jongeren tot laat in de avond. Volgens een bord met huisregels aan het begin van de speeltuin mag er na 22.00 uur geen geluid meer worden gemaakt. Dat is volgens mevrouw voor een speeltuin wel erg laat. Ze dient een klacht in bij de gemeente en krijgt telefonisch het antwoord: er zal een geluidsmeting worden gedaan. Maar dat doet de gemeente niet, want voor spelende kinderen bestaat geen geluidsnorm. De gemeente doet verder ook niets.

Mevrouw komt bij de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente naar de behandeling van de klacht die mevrouw heeft ingediend. Dan komt de gemeente in actie. De speeltuin sluit voortaan om 20.00 uur. Politie, jongerenwerk en handhaving gaan dit monitoren. Er is met de ouders en jongeren gesproken en mevrouw krijgt een aanspreekpunt bij de gemeente. Mevrouw merkt dat het veel rustiger is in de speeltuin. Ze heeft weer vertrouwen in de gemeente.

### **Wilt u nog een keer goed kijken naar mijn situatie?**

**Dossier 2019-098:** Mevrouw heeft kwijtschelding aangevraagd voor de gemeentelijke belastingen. De aanvraag is afgewezen en in bezwaar krijgt ze ook geen gelijk. Mevrouw komt bij de ombudsman, omdat ze echt een oplossing wil voor deze betalingsverplichting. De gemeente behandelt op verzoek van de ombudsman de klacht. De gemeente legt uit dat voor kwijtschelding criteria gelden die wettelijk vastliggen. Toch wil de gemeente nog een keer goed kijken. Dan blijkt dat ze aan de criteria voldoet: ze heeft volgens de criteria geen ruimte in haar budget of vermogen om de belastingen te betalen. Mevrouw krijgt kwijtschelding.

### **Wachten op schuldhulpverlening**

**Dossier 2019-138:** Meneer komt op het spreekuur van de ombudsman omdat hij problemen heeft in de contacten met Plangroep, een organisatie voor schuldhulpverlening. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Daarop worden er gesprekken gevoerd met meneer gevoerd over zijn financiële situatie en een medewerker van budgetbeheer zoekt nog een aantal zaken uit. Meneer krijgt een terugkoppeling van deze acties. Als de ombudsman bij meneer informeert, laat hij weten dat zijn problemen naar tevredenheid zijn opgelost.

### **Wat doet de gemeente met burgersignalen?**

**Dossier 2019-125:** Meneer is niet tevreden over de klachtbehandeling door de gemeente. Hij heeft twee klachten ingediend en de gemeente legt die naast zich neer. De ombudsman duikt in het dossier van meneer. Dan blijkt dat hij klaagt over onderwerpen waarover hij ook diverse bezwaarprocedures voert en dat hij in zijn zaak over een vergunning geen gelijk heeft gekregen. De ombudsman is niet bevoegd om onderzoek te doen.

---

### **Wat is een goede reden voor een voorrangsverklaring?**

**Dossier 2019-219:** Mevrouw vindt de procedure voor het verkrijgen van een voorrangsverklaring voor een andere woning omslachtig en lang duren. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Na een intakegesprek is er normaal gesproken voldoende informatie om een besluit te nemen. Maar dan blijkt dat mevrouw een andere woning wil in verband met een burenruzie en daar is de voorrangsverklaring niet voor. Wat wel een reden voor zo'n verklaring kan zijn is een rollator- en rolstoeltoegankelijkheid van de woning. Op die grond krijgt mevrouw wel een voorrangsverklaring.

---

---

### **Hoe kom ik aan een benedenwoning?**

**Dossier 2019-417:** Meneer woont in een appartement driehoog met zijn vrouw in een rolstoel. Hij wil graag met zijn vrouw naar buiten kunnen, maar omdat er geen lift is lukt dat niet. Hij heeft ontdekt dat er een leegstaande benedenwoning is die wel toegankelijk is voor zijn vrouw. Hij zoekt contact met de woningcorporatie maar ontvangt telkens nieuwe redenen waarom het niet kan. De ombudsman adviseert meneer om een voorrangsverklaring aan te vragen. Het is niet zeker dat hij daardoor de bedoelde woning krijgt, maar mogelijk wel een aangepaste woning met lift of parterre. Om de aanvraag een goede kans te geven heeft meneer een verklaring van een arts-specialist over de beperking van zijn vrouw nodig. Daar gaat hij mee aan de slag.

---

---

### **Snippergroen: juridische kwestie of niet?**

**Dossier 2019-149:** Meneer maakt al jaren gebruik van een groenstrook die eigendom is van de gemeente. De gemeente heeft hem en andere eigenaren in 2016 en 2017 aangesproken op het onrechtmatig gebruik van kleine stroken gemeentegrond rondom hun kavels. Meneer heeft zich beroepen op verjaring van het eigendomsrecht van de gemeente. De gemeente gaat daar niet in mee. Meneer meent goede juridische argumenten te hebben voor zijn gelijk en hij klaagt over de gebrekkige informatie over wat de gemeente van plan is met het snippergroen. Hij wil dat de gemeente meewerkt aan een oplossing zonder de rechter.

De ombudsman onderzoekt de zaak en constateert dat het geschil over de juridische argumenten alleen door de rechter kan worden beslist. De gemeente is verder niet te kort geschoten in informatievoorziening. De ombudsman heeft wel een paar adviezen om het juridische geschil zoveel mogelijk in te perken. Meneer zou aan de gemeente kunnen vragen de erfgrens van de betreffende percelen nog eens precies te laten vaststellen door het Kadaster.

---

Als de grenzen van de percelen juist zijn vastgesteld kan ook duidelijkheid komen over het verwijderen van bestrating. De gemeente moet dan op haar kosten dat deel verwijderen dat op gemeentegrond ligt. De ombudsman vraagt aan de gemeente om hieraan welwillend mee te werken.

---



## 2. HET WERK VAN DE JEUGDBUDSMAN

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

### 2.1 WAT DOET DE JEUGDBUDSMAN?

De Jeugdbudsmen is een onafhankelijk aanspreekpunt voor alle jongeren<sup>4</sup> in de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg, hun ouders/verzorgers en professionals. Ook is de Jeugdbudsmen vraagbaak voor jeugdhulpinstellingen. De Jeugdbudsmen behandelt klachten en (hulp-)vragen over de uitvoering van jeugdhulp<sup>5</sup>, onderwijs of daarmee samenhangende problemen. De Jeugdbudsmen is, net als de Gemeentelijke ombudsman, onafhankelijk en onpartijdig.

Naast behandeling van (individuele) **klachten** over jeugdzorg, geeft de Jeugdbudsmen adviezen als het gaat om gesignaleerde knelpunten, informeert zij burgers over Jeugdwet en verwijst zij naar instanties die daarbij van dienst zijn. De Jeugdbudsmen doet gevraagd en ongevraagd onderzoek naar zaken die de (individuele) ontwikkeling van jongeren belemmeren. Daarnaast komt de Jeugdbudsmen 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.

### 2.2 KLACHTENBEELD 2019<sup>6</sup>

In de jeugdhulp werken veel organisaties met elkaar samen. Een klacht of (hulp-)vraag bij de Jeugdbudsmen gaat dan ook vaak over verschillende organisaties tegelijkertijd, bijvoorbeeld over het gemeentelijk jeugdteam, 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.

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

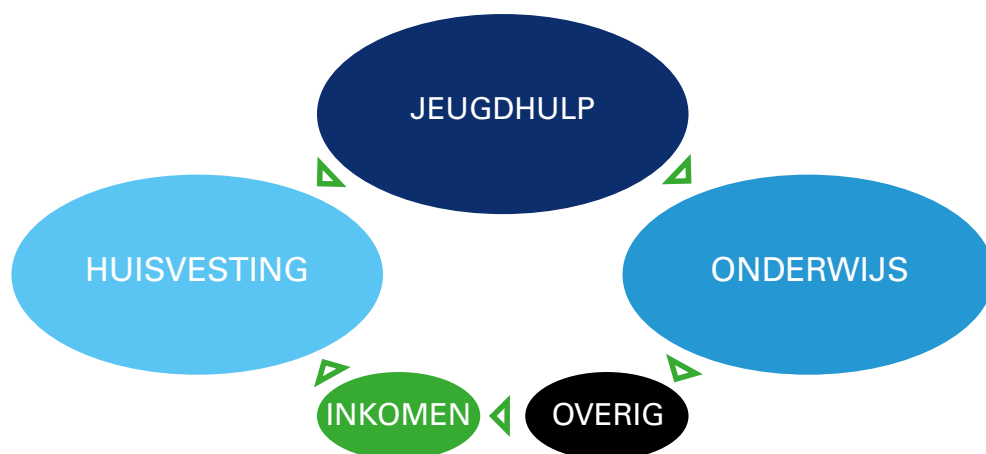
5 Onder jeugdhulp vallen zowel jeugdzorg als jeugdbescherming.

6 Vanwege het geringe aantal klachten voor Leidschendam-Voorburg ziet dit klachtenbeeld op beide gemeenten. Daar waar het beeld voor Leidschendam-Voorburg afwijkt is dit apart benoemd.

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 Jeugdbondsman.



### Klachten van de jongeren

#### Huisvesting en inkomen

De meeste klachten die de Jeugdbondsman 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 doorstrommogelijkheden uit de (maatschappelijke) opvang of (gesloten) jeugdhulpinstellingen (o.a. Schakenbosch) 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 het niet krijgen van **passende en tijdige jeugdhulp** voor hun kind(eren) of hun gezin. Verder is een veelgehoorde klacht **ongegegronde beschuldigingen<sup>7</sup>** en **gebrek aan neutraliteit** die door ouders worden 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.

### Klachtbehandeling

Net als vorig jaar ziet de jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman ziet dat jongeren en hun ouders compleet de weg kwijtraken in dit doolhof van klachtenregelingen en rechtsbeschermingsmogelijkheden. In Leidschendam-Voorburg valt op dat er weinig klachten bij de Jeugdbondsman terecht komen.

Om die reden vraagt de Jeugdbondsman aandacht voor klachtherkenning, registratie van informeel afgehandelde klachten en de verwijzing naar de Jeugdbondsman in geval van klachten over jeugdhulp of onderwijs.

<sup>7</sup> Ook wel genoemd "gebrek aan waarheidsvinding".

### Knelpunten en aandachtspunten

De Jeugdbondsman 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>8</sup>.
3. **Overgang 18-/18+:** Als jeugdhulp stopt, voordat de Big 5<sup>9</sup> geregeld zijn ondervinden 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>10</sup>, terwijl het Kinderrechtenverdrag dit wel voorschrijft.

## 2.3 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 Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman kiezen voor afronding van een klacht met een rapport. In die gevallen doet de Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman leent zich voor een oplossingsgerichte interventie. Dit houdt in dat de Jeugdbondsman door directe tussen-

<sup>8</sup> Zie ook hoofdstuk 2 van dit jaarverslag.

<sup>9</sup> Rapport knelpunten aansluiting 18-/18+ in Haaglanden van de Jeugdbondsman, samen met JONG doet mee d.d. 8 juli 2016.

<sup>10</sup> Zie de brochure "in 4 stappen naar het beste besluit voor het kind" van de Kinderombudsman op [www.dekinderombudsman.nl](http://www.dekinderombudsman.nl)

komst 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.

### Jeugdhulp

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

**Dossier 2019-188:** Een bezorgde moeder neemt contact op met de Jeugdbondsman. 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. Ze heeft het idee dat het pleeggezin hem te veel zijn gang laat gaan en te weinig beperkingen oplegt. Ze beseft dat thuis wonen geen goede optie meer is, maar is van mening dat het huidige pleeggezin ook geen goede plek is.

Ze vraagt de Jeugdbondsman om hulp. De Jeugdbondsman organiseert een gesprek met de betrokken gezinscoach, haar teammanager, de klachtencoördinator van de gemeente en mevrouw zelf om de situatie te bespreken. De Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman wordt gebeld omdat een kwetsbare jongere die op de gesloten afdeling van Schakenbosch verblijft, dreigt te worden blootgesteld aan loverboys. De gesloten machtiging verloopt en er is (nog) geen passende en veilige plek voor de jongere gevonden buiten de instelling vanwege wachtlijsten. Naast de Jeugdbondsman zijn veel organisaties hard aan het werk om een passende plek te vinden, waaronder de William Schrikker Groep (WSG), inspecties Onderwijs en Jeugdzorg, van de wijkteams verschillende gemeenten etc. De Jeugdbondsman adviseert in de te kiezen aanpak en voorbereiding op de rechtszaak.

Alle inspanningen van alle partijen hebben uiteindelijk resultaat. De kinderrechtster vindt de onderbouwing vanuit de gedragsdeskundige van Schakenbosch goed.

Deze gedragsdeskundige verzoekt de machtiging te verlengen omdat er vanaf de zomer zicht is op plaatsing op een school. Met verlenging van de machtiging kan voorkomen 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 Jeugdbudsmans 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 het kantoor van de Jeugdbudsmans 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 op dit moment voor hem bezig zijn en dingen regelen binnen en buiten de gemeente. Inmiddels benaderen ook diverse hulpverleners rondom de jongere de Jeugdbudsmans om aan te geven dat het niet goed gaat met de jongere. Zo blijkt onder andere dat hij vanwege depressieve klachten een paar dagen is opgenomen geweest met een Inbewaringstelling (IBS).

Op verzoek van de Jeugdbudsmans vindt er een netwerkberaad plaats met alle betrokken hulpverleners, het Daklozenloket en de jeugdregisseur van de gemeente. Tijdens dit overleg worden vervolgafspraken gemaakt voor het vinden van een vaste woonplek en overbruggingshulp. De jeugdregisseur houdt daarna contact met de Jeugdbudsmans en laat de Jeugdbudsmans weten dat er een passende plek gevonden is. Van de jongere ontvangt de Jeugdbudsmans 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 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 er geschikte woningen te worden afgewezen, maar het is niet duidelijk waarom. De Jeugdbondsman heeft er vertrouwen in dat de gemeente hard haar best doet en alles doet wat mogelijk is. Wel vraagt de Jeugdbondsman 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 onnodige vertraging oploopt en er nieuwe misverstanden en onduidelijkheden ontstaan.

### Het kind met het badwater weggooien?

**Dossier 2019-187:** De Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman.

De Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman 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 dreigen de jongen en zijn zusje niet meer vervoerd te kunnen worden naar hun oude vertrouwde school in Den Haag.

De Jeugdbondsman 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 de Verordening leerlingenvervoer.

## Overig

### Zwanger en minder mobiel

**Dossier 2019-402:** Mevrouw heeft een gehandicapte dochter van 7 jaar. Ze wendt zich tot de Jeugdbudsman, 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 Jeugdbudsman 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 in dit geval niet twee afzonderlijke GGD bezoeken nodig zijn (voor moeder en dochter), waarna het dossier wordt gesloten.

De Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman besluiten de klacht in onderzoek te nemen. Bij meer structurele klachten kan de Jeugdbudsman ook besluiten een onderzoek uit eigen beweging te doen. Vaak gaat het dan om een thema-onderzoek.

De Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbudsman 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.

Wel constateert de jeugdbudsman dat de gemeente inmiddels concrete verbeteringen in de klachtafhandeling, dient- en hulpverlening in gang gezet heeft. 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 Jeugdbudsman 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 Jeugdbondsman zowel gevraagde als ongevraagde adviezen (aanbevelingen).

#### Aanbevelingen

In genoemde onderzoeken en rapporten over 2019 deed de Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman 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 jeugdhulp-aanbieders, als jeugdbescherming.

#### Externen

Ook werd de Jeugdbondsman gevraagd te participeren en/of adviseren over uiteenlopende onderwerpen<sup>11</sup> op bijeenkomsten van de Haagse jongerenambassadeurs, 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 Jeugdbondsman deelnam.

## 2.4 RESULTATEN

Terugkijkend naar de missie en speerpunten van de Jeugdbondsman voor 2019 constateer ik dat **grote problemen nog niet zijn opgelost** door gebrek aan tijdige en passende jeugdhulp of onderwijs, bescherming van kwetsbare kinderen, (stapelings) 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 en staat los van alle inzet van betrokken en bevlogen 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 (blijven) 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 in Leidschendam-Voorburg. De belangrijkste daarvan vindt u hieronder.

### Wat is en wordt al gerealiseerd?

#### Wachttijden en wachtlijsten

De contractuele eisen voor wachttijden en wachtlijsten in Den Haag 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.

<sup>11</sup> Daarbij ging het o.a. over schulden, mentaal welzijn, dak- en thuisloosheid en jongerenparticipatie.

### **Klachtbehandeling en rechtsbescherming**

De aanbieders van jeugdhulp worden via inkoopcontracten verplicht<sup>12</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 en actief kenbaar te maken aan jongeren dat zij een beroep kunnen doen op de Jeugdbudsman.

### **Nieuwe Jeugdverordening**

Er ligt een nieuwe Jeugdverordening. Deze verordening geeft meer handvatten o.a. voor de procedures PGB en jeugdvervoer. Deze verordening is voorzien van een Leeswijzer in begrijpelijke taal.

### **Schakenbosch**

De Jeugdbudsman is ook aanspreekpunt voor jongeren die geplaatst zijn in de gesloten jeugdzorginstelling Schakenbosch en houdt hier spreekuur. Gekeken wordt hoe hier effectief invulling aan kan worden blijven gegeven.

### **Participatie**

De Kinderraad is aan de slag gegaan met armoedebestrijding. Zij voeren hun opdracht uit onder begeleiding van de Adviesraad Sociaal Domein en de Missing Chapter Foundation.

### **Leerlingenvervoer**

In Leidschendam-Voorburg is leerlingenvervoer uitbesteed aan Woej. Woej doet de planning, coördinatie en vangt eerste klachten af. De gemeente heeft ervoor gekozen zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Om die reden is er veel solo-vervoer. Maatwerk start met een persoonlijk gesprek door een consultant na het indienen van een aanvraag, om zoveel mogelijk adequate informatie te vragen en geven. Verder is sprake van korte lijnen, multidisciplinaire teams die meervoudige problematiek bespreken, ontschot budgetten, en een mandaat bij consultants om zelf te beslissen of uitzonderingen op de regels nodig zijn. Dit leidt tot relatief weinig klachten en bezwaren. In de gemeente Leidschendam-Voorburg wordt verder geen onderscheid gemaakt tussen Jeugdvervoer en leerlingenvervoer. Vervoersvraagstukken worden intern opgelost.

### **In gesprek**

Graag wil ik met de betrokken wethouder(s) en de gemeenten nader in gesprek over concrete resultaten over leerlingenvervoer, de wachttijden, 18-/18+-problematiek, participatie van jongeren en ouders in de jeugdzorg, professionele klachtbehandeling en dak- en thuisloze jongeren.

<sup>12</sup> Brief College van Burgemeester en wethouders aan de Jeugdbudsman als reactie op haar advies rondom Inkoop (RIS 302312).

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

### **Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport<sup>13</sup>**

In reactie op kamervragen<sup>14</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 Jeugdbudsman gedane suggesties (Handreiking) om met jongeren in gesprek te gaan zeer waardevolle suggesties zijn.

<sup>13</sup> Antwoord minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 28 mei 2010, naar aanleiding van vragen van het lid Kuiken (nummer 2019Z07263).

<sup>14</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2018-2019, 2019Z07263.



### 3. 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.

*Hoeveel klachten zijn er ingekomen en afgedaan door de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmans?*

Aantal klachten naar ontvangst en afhandeling	2017	2018	2019
Ontvangen klachten	31	25	32
Ontvangen klachten onbevoegd	23	30	33

*Waarover wordt geklaagd?*

#### **Gemeentelijke ombudsman**

De grootste aantallen klachten zijn te vinden bij de diensten Sociaal Maatschappelijke Ontwikkeling (SMO) en Werk en Inkomen (W&I). Dit is ook te verwachten gezien het belang dat burgers bij deze diensten hebben. Een goede derde plaats is Stadsbeheer (SB) vanwege de functie in de openbare ruimte van deze dienst. Deze conclusie geldt over de drie jaren in zelfde mate.

#### **Jeugdbudsmans**

Het merendeel van de klachten<sup>15</sup> 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 Jeugdbudsmans 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.

<sup>15</sup> Het gaat hier om de klachten van de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg gezamenlijk.

Het merendeel van de klachten bij de Jeugdbudsman 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?*

Afgehandelde klachten naar uitkomst	2017	2018	2019
Behandeld door de gemeente (eerstelijns)	6	7	5
Informatie verstrekt	5	6	12
Niet verplicht verklaard	5	6	7
Beëindigd door de ombudsman	4	7	3
Onbevoegd verklaard	2	1	3
Gegronnd	1	0	0
Deels gegrond, deels ongegrond	0	0	0
Ongegrond	0	2	2

De door de Jeugdbudsman afgehandelde klachten zijn allen via een interventie afgehandeld.

Hoeveel klachten zijn er ontvangen per dienst?						
Dienst	2017		2018		2019	
SMO	9	29%	5	19%	5	17%
W&I	7	22,6%	11	41%	9	31%
SB	4	12,9%	3	12%	4	14%
RO	3	9,7%	1	4%	3	10%
BV	2	6,5%	1	4%	1	3%
HH	1	3,2%	3	12%	3	10%
KCC	1	3,2%	1	4%	1	3%
Overig	4	12,9%	1	4%	3	10%

*Hoe komen de klachten binnen?*

Het merendeel van de verzoeken bij de Gemeentelijke ombudsman komt binnen via het spreekuur (50%). De overige klachten via de website of e-mail (48%) dan wel per telefoon (2%). De Jeugdbudsman ontving de klachten via de mail en had hier daarna telefonisch contact over.

## 4. ONS KANTOOR

### Personeel

De bezetting van het kantoor bestaat in 2019, naast de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsmans, 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 Jeugdbudsmans. Dezelfde medewerkers behandelen zowel de klachten gericht aan de Jeugdbudsmans als aan de Gemeentelijke ombudsman. Ook zijn zij allen inzetbaar voor het registreren en afhandelen van de discriminatiemeldingen die binnenkomen voor Den Haag Meldt. De Jeugdbudsmans is tevens benoemd als plaatsvervangend Gemeentelijke ombudsman. Ook dit jaar zijn er ruim 30 klachten afkomstig uit de gemeente Leidschendam-Voorburg.



(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.)

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 de gemeente. Dat geschiedt door interventies en bemiddelingen. Om de relatie tussen burger en gemeente 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 Jeugdbondsman vervullen geen nevenfuncties.

### Klachten over het kantoor ombudsman

Het kan voorkomen dat een klager een klacht heeft over de wijze waarop de ombudsman 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 het kantoor binnengekomen. Deze klacht betrof de behandeling door twee medewerkers van de ombudsman van een klacht over de gemeente Den Haag.

### Jaarverslag

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbondsman rapporteren elk jaar aan de gemeenteraad over hun bevindingen door middel van een jaarverslag. Het jaarverslag is voor de ombudsmannen uitgangspunt en aanleiding voor gesprekken op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau om terug te kijken op de gemeentelijke dienstverlening, maar er kunnen ook specifieke onderwerpen worden besproken en gekeken worden naar toekomstige ontwikkelingen.

### In de media

In de Gemeenterubriek in Het Krantje worden klachten uit het jaarverslag in een rubriek van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbondsman behandeld.

Ook leveren zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbondsman regelmatig op verzoek een bijdrage aan lokale omroepen. 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.

#### Collegiaal overleg en samenwerking ombudsmannen

De ombudsman heeft 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 Jeugdbondsman 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 Jeugdbondsman.

#### Samenwerkingspartners van de ombudsmannen in 2019 waren o.a.:

welzijnsorganisatie Woej, de Participatieraad en de voorzitter van de regionale Rekenkamer. De Jeugdbondsman werkt daarnaast nog samen met JONG doet mee, de jongerenraad van Schakenbosch, de jeugdregisseurs van Leidschendam-Voorburg en de H10 inkooporganisatie.

#### 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.

De Jeugdbondsman 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).

### **Gemeente Den Haag**

De Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsman werken ook als ombudsman voor de gemeente Den Haag. Over de activiteiten van de ombudsman voor de gemeente Den Haag wordt afzonderlijk gerapporteerd aan de gemeenteraad van Den Haag.

### **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.



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.jeugdombudsmanden Haag.nl](http://www.jeugdombudsmanden Haag.nl) |  
De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman zijn ook op LinkedIn, Twitter en Facebook te vinden.