

Stukgelopen in het systeem



Foto/kunstwerk: Jawgem
Projectorganisatie: The Hague Street Art

Muurschildering ontworpen door Haagse kinderen. Het laat kinderen zien dat zij recht hebben op vrije tijd, onderwijs, onderdak en een eigen mening.



Stukgelopen in het systeem

In 2022 kregen wij klachten over veel verschillende onderwerpen. Een opvallende rode draad werd gevormd door situaties waarin kinderen, jongeren of gezinnen na een hulpvraag uiteindelijk zijn stukgelopen in het systeem. Het systeem dat er juist is om hen te helpen. Wie hulp nodig heeft moet vaak erg lang wachten. Het kan zomaar zes maanden duren voordat er crisisopvang beschikbaar is voor een kwetsbare jongere die dreigt af te glijden. Het 'systeem' is zo fragiel dat als één van de drie pijlers inkomen, huisvesting of zorg bezwijkt, het kaartenhuis instort. Kort gezegd: zonder geld geen huis en zonder huis geen kind.

Goede regels en regelingen zijn essentieel om kwetsbare jongeren te helpen. Maar minstens zo belangrijk is dat jongeren ook weten dat de regelingen bestaan, zodat ze er gebruik van kunnen maken. Daarbij blijkt vaak dat ambtenaren en hulpverleners zelf de regelingen en kinderrechten onvoldoende kennen, laat staan dat ze jongeren daarover goed kunnen informeren en adviseren. Beter luisteren naar wat een kind of jongere echt nodig heeft, in plaats van de regels nog eens te herhalen, is ook een belangrijk advies. Voor jongeren is het klachtrecht soms het enige recht dat zij hebben om voor hun belang op te komen. Dan moet dat klachtrecht wel op orde zijn, ook als het gaat over zorg die door de gemeente is uitbesteed.

We zien dat niet alleen burgers, maar ook bestuurders, ambtenaren en hulpverleners stuk lopen in het systeem. Daar zijn geldige redenen voor, zoals personeelstekorten, personeelsverloop of krappe financiële middelen. Maar als Jeugdbondsman is het wel mijn taak om te benoemen waar de gemeente en jeugdhulpinstellingen aan zet zijn om geconstateerde problemen op te lossen en om ze (waar mogelijk) te voorkomen. En ik zal er in 2023 nog strakker op toezien dat die aanbevelingen en signalen dan ook worden opgevolgd met concrete acties. Daar hebben kinderen, jongeren en ouders recht op.

Het duurt te lang

Zes maanden uit het leven van een jongere of jongvolwassene is een lange tijd waarin veel gebeurt. Als zo'n jongere in een kwetsbare positie terecht komt, is snel ingrijpen essentieel. Toch kan het zomaar een half jaar of langer duren voordat begeleiding beschikbaar is of een plek in de crisisopvang gevonden is.

Dat ondervond ook Marcel (23 jaar). Hij zat in 2022 diep in de problemen. Hij leidde een zwervend bestaan, sliep buiten of bij bekenden op de bank. Een hulpverlener kwam in contact met hem en zag dat er snel iets moest gebeuren om verder afglijden te voorkomen. Marcel kreeg weer hoop dat er een einde kon komen aan zijn uitzichtloze situatie. De hulpverlener meldde hem aan bij het Daklozenloket. Na een intake werd hij op de wachtlijst geplaatst van een instelling die crisisopvang biedt aan jongeren. Twee maanden later informeerde de hulpverlener hoe het ermee stond. De wachtlijst is lang, was het korte antwoord. Weer twee maanden later nam hij opnieuw contact op. Een medewerker beloofde uit te zoeken hoe het staat met de wachtlijst. Vervolgens bleef het stil. De hulpverlener wist het niet meer. 'Te triest voor woorden dat er zo'n lange wachtlijst is voor crisisopvang,' schreef hij aan de Jeugdbudisman. De Jeugdbudisman startte een 'interventie' en vroeg de klachtcoördinator bij de gemeente om de zaak binnen een week op te pakken. Met excuses voor de late reactie meldde de gemeente een maand later dat er actie was ondernomen. Het Daklozenloket had inmiddels contact gehad met Marcel en zijn hulpverlener. Ook was er een opvangplek gevonden. Eindelijk, na zes maanden!

We spreken al zo lang over de lange wachtlijsten in de jeugdzorg dat het soms bijna niet doordringt hoe ingrijpend het effect van die wachtlijsten is voor jonge mensen die snel hulp nodig hebben. Heel vaak bleken jongeren die zich bij de Jeugdbudisman meldden in 2022 te zijn stuk gelopen in het systeem. Vanuit mijn taak als Jeugdbudisman zet ik mij in om juist in deze gevallen met alle betrokkenen samen, ervoor te zorgen dat er alsnog snel en passende hulp komt. Of om te voorkomen dat een kwetsbare jongere die 18 jaar wordt het ineens zonder hulp, ondersteuning of een dak boven het hoofd moet stellen.

Als een pijler bezwijkt, stort het kaartenhuis in

In het afgelopen jaar ontvingen wij veel klachten, veel meer dan in voorgaande jaren. Veel klachten hadden te maken met jongeren en gezinnen die in steeds grotere problemen terechtkomen omdat 'het systeem' dat hulp en bescherming moet bieden de problemen alleen complexer maakt of geen antwoord biedt. In 2022 gingen de meeste klachten en problemen van jongeren en ouders over gebrek aan inkomen, huisvesting en zorg. Wij zien dat als één van die pijlers bezwijkt, het kaartenhuis instort. Kort gezegd: zonder geld geen huis en zonder huis geen kind. Zo werden wij in 2022 meerdere keren benaderd door veelal alleenstaande ouders, die reeds dakloos waren of dreigden te raken. Bijvoorbeeld vanwege een rechterlijk vonnis, huisuitzetting of door het ontbreken van een netwerk waarin opvang mogelijk is. Vaak ging het hier om ouders die "zelfredzaam" werden geacht, goed voor hun kinderen konden zorgen, maar vanwege gebrek aan inkomen en/of huisvesting ook te maken kregen met jeugdzorg. Voor deze kinderen en gezinnen vroeg ik meermaals aandacht in 2022. Zowel lokaal als ook op landelijk niveau.

Ik ging het gesprek aan met jeugdzorg, gemeentelijke instellingen en andere stakeholders om uit te vinden hoe meer samenwerking kan zorgen voor sneller en integraal ingrijpen om te voorkomen dat het eerst echt mis moet gaan voordat hulp op maat of rechtsbescherming geboden wordt.

Regelingen niet bekend en niet gebruikt

Kinderen en jongeren kunnen pas opkomen voor hun rechten als ze die kennen. Iemand moet ze hun rechten vertellen. Vervolgens moeten zij de mogelijkheid krijgen om hiervan gebruik te maken. En daarbij eventueel ook ondersteund worden. In 2022 zag ik meerdere voorbeelden van drempels om regelingen te gebruiken. Zo zag ik tijdens mijn onderzoek '[De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen](#)' (juni 2022) dat klachtenregelingen verouderd, te ingewikkeld of niet vindbaar waren. Kinderen en jongeren wisten daarom vaak niet waar zij terecht konden met vragen, problemen en klachten. Sommigen liepen daardoor noodzakelijke zorg en rechtsbescherming mis. Dat kunnen en mogen we niet accepteren. Zorg daarom dat regels eenvoudig, vindbaar, werkbaar en actueel zijn. Het begint immers met goede regels. Zowel voor de Haagse inwoners als voor de ambtenaren en hulpverleners die ermee moeten werken.

Daarnaast bleek uit meerdere signalen en klachten in 2022 dat kinderen en jongeren vastlopen in het systeem omdat regels en kinderrechten onbekend bleken bij ambtenaren en hulpverleners. Zonder deze kennis kunnen professionals kinderen en jongeren niet (goed) informeren en adviseren. Met als gevolg dat regelingen, die nu juist bedoeld zijn voor deze kinderen en jongeren, niet gebruikt worden.

Zo nam Janneke (16 jaar) contact met ons op. Zij woont op een woongroep in Den Haag. De ouders van Janneke zijn niet in beeld. Zij ontving vijf maanden geen zak- en kleedgeld. Op haar vorige woongroep in de regio Rotterdam kreeg ze dit wel. De instelling waar zij nu woont en haar voogd wezen naar elkaar. Niemand kon en wilde Janneke in de tussentijd zak- en kleedgeld betalen. Daarvan is Janneke de dupe. Voor haar noodzakelijke toiletpullen en kleding is zij afhankelijk van wat groepsgenoten aan haar willen afstaan. Dit brengt haar in de problemen. Zij roept daarom de hulp in van de Jeugdbudbudsman. Na tussenkomst van de Jeugdbudbudsman worden zak- en kleedgeld alsnog met terugwerkende kracht betaald. Onbekendheid met de geldende zak- en kleedgeldregeling bij de betrokken hulpverleners, gebrek aan samenwerking en duidelijke afspraken over financiering lagen hieraan ten grondslag.

Onderbenutting geen teken van succes

Onderbenutting van een regeling is in dit geval geen teken van succes, maar van slechte toegankelijkheid van de regeling. Wees daarom proactief en ga niet-gebruik van regelingen, die bedoeld zijn om kinderen en jongeren te helpen, tegen. Bedenk dat deze regelingen er zijn om kinderen en jongeren te helpen. Dan moet het ook makkelijk zijn om er een beroep op te doen. Als professionals regels en kinderrechten al niet kennen, hoe kunnen kinderen, jongeren en hun ouders dan goed voor hun rechten opkomen? Zorg daarom voor meer kennis bij de professionals over de rechten en rechtsbescherming voor jongeren. Ook in 2023 zullen we hierop blijven toezien.

Luister beter naar kinderen en jongeren

Jongeren willen meebeslissen over besluiten die hen aangaan. En die impact hebben op hun leven. Zij vragen daar ook zelf om, zo bleek uit mijn onderzoek '[De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen](#)' (juni 2022). Dat is een recht dat zij hebben op grond van het Kinderrechtenverdrag. Kinderen en jongeren hebben het recht om gehoord te worden, dat hun belang wordt meegenomen in de besluitvorming en dat zij daar ook een goede terugkoppeling van krijgen.

Om te doen wat nodig is, moeten professionals eerst goed weten wat er nodig is. Alleen dan worden goede besluiten genomen. Dit begint met luisteren. Niet selectief luisteren naar wat juridisch relevant is, maar open luisteren naar het hele verhaal van de jongere of ouder. Het gaat hierbij om het stellen van de juiste vragen en om door te vragen. Wat heeft dit kind, deze jongere, dit gezin nodig voor het oplossen van het probleem? Dat is iets anders dan herhalen wat de procedure is of de regel. Een veelvoorkomende reden waarom ouders of jongeren de stap naar de Jeugdbudsman maken is omdat zij de dienstverlening of procedure niet als rechtvaardig en eerlijk hebben ervaren. Wij zien nog te vaak dat hulpverleners, ambtenaren, ouders en kinderen tegenover elkaar staan, waardoor een echt gesprek niet mogelijk is en de juiste hulp of begeleiding niet van de grond komt.

Bied een herkenbare plek voor vragen en klachten

Soms is het klachtrecht het enige recht dat een jongere heeft om voor het eigen belang op te komen. Zorg daarom dat dit klachtrecht op orde is. Zeker met het oog op de nieuwe inkoop van de jeugdzorg vanaf 2024. Ouders en jongeren melden zich nu al bij de Jeugdbudsman met vragen en zorgen over kwijtraken van bestaande hulp en hulpverleners omdat vanaf 2024 met minder contractpartners wordt gewerkt. In een systeem dat zo fragiel is en waar gewerkt wordt met kwetsbare kinderen en jongeren is een waarschuwing daarom op zijn plaats. Dat geldt zowel voor de zorginkoop als voor de (bijbehorende) klachtbehandeling. De gemeente blijft verantwoordelijk, zowel voor de uitbestede zorg als de klachtbehandeling daarover. Zorg er daarom voor dat kinderen, jongeren en ouders op een herkenbare plek terecht kunnen met hun vragen, problemen en klachten. De Jeugdbudsman zal dit kritisch volgen.

Van ambitie naar actie

De Jeugdbudsman biedt de gemeente en Haagse jeugdhulporganisaties inzicht in de knelpunten waar jongeren, ouders, ambtenaren en hulpverleners in het systeem vastlopen. De Jeugdbudsman denkt mee in oplossingen en reikt adviezen aan in de vorm van aanbevelingen. En de Jeugdbudsman let op de nakoming van kinderrechten in regels, beleid en de uitvoering daarvan in Den Haag.

In het Coalitieakkoord 2022-2026 geeft de coalitie aan te willen leren van ervaringen, positief en negatief. Daarbij gebruikt zij ook de reflecties en aanbevelingen van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsman. In de afgelopen jaren zijn niet al onze vragen beantwoord en onze aanbevelingen zijn niet altijd opgevolgd. Als antwoord uitblijft op onze vragen of onze aanbevelingen te laat worden opgevolgd, gaat dat ten koste van de burgers in onze stad. Dat moet en kan veel beter. Ik ga daarom in 2023 (nog) meer aandacht vragen voor opvolging van de aanbevelingen van mijn rapporten en jaarverslagen.

Ook zullen wij door de uitbreiding van onze spreekuren in de bibliotheken in de stad en door de inzet van intermediairs actief signalen blijven ophalen van burgers die vastlopen in het systeem of de bureaucratie.

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans gaan in gesprek met de gemeente, zowel bestuurlijk als ambtelijk, over de opvolging van onze adviezen en over de signalen die wij ophalen. Die gesprekken zijn niet vrijblijvend. Wij zullen onze aanbevelingen nog concreter maken, maar we rekenen ook op actie, tijdig en concreet. Zodat goede intenties en ambities ook concreet tot een betere dienstverlening en klachtbehandeling leiden. En als een compliment op zijn plaats is omdat een probleem goed is opgelost, zullen we dat geven en de gemeente stimuleren om daarmee de dienstverlening aan de inwoners van Den Haag verder te verbeteren.

Met vriendelijke groet,



Yvette Nass



Stukgelopen in het systeem

Systemen zijn er juist om kinderen en jongeren te helpen.

Veel klachten in 2022 betroffen situaties waarin kinderen, jongeren of gezinnen zijn stukgelopen in systeem.

*“Als Jeugdombudsman heb ik mij in 2022 onder andere ingezet om bij het uitblijven van noodzakelijke jeugdzorg, ervoor te zorgen dat er alsnog snel en passende hulp komt. Zo moest Marcel (23 jaar) * vier maanden wachten en na een interventie was er binnen vier weken een opvangplek. Het kan dus wel.”*

“We kunnen en mogen niet accepteren dat door het oerwoud van klachtregelingen, kinderen en jongeren noodzakelijke rechtsbescherming mislopen. Het begint met goede regels. Zorg er daarom voor dat deze eenvoudig, vindbaar, werkbaar en actueel zijn.”

*“Janneke (16 jaar) * kreeg vijf maanden lang onterecht geen zaken kleedgeld. Onbekendheid met deze regeling bij hulpverleners lag daaraan ten grondslag. Bedenk dat dit soort regelingen er zijn om jongeren te helpen. Maar dan moeten zij hierover wel goed geïnformeerd worden. Dat is nu niet het geval.”*



Het duurt te lang

Hulp laat vaak erg lang op zich wachten. Het kan zomaar een half jaar duren voordat er begeleiding beschikbaar is of een plek in de crisisopvang.



Als een pijler bezwijkt, stort het kaartenhuis in

Het systeem is vaak zo fragiel dat als één van de drie pijlers inkomen, huisvesting of zorg bezwijkt, het kaartenhuis instort.

Jeugdombudsman

“In 2022 gingen de meeste klachten en problemen van jongeren en ouders over inkomen, huisvesting en zorg. Wij zien, dat als één van die pijlers bezwijkt, het kaartenhuis instort. We zijn meerdere malen benaderd door veelal alleenstaande ouders die ‘zelfredzaam’ werden geacht, goed voor hun kinderen konden zorgen, maar door gebrek aan inkomen, gebrek kregen aan huisvesting en vervolgens te maken kregen met jeugdzorg.”

Goede regels en regelingen zijn essentieel om kwetsbare kinderen en jongeren te helpen.

Uit meerdere signalen in 2022 bleek dat kinderen en jongeren zijn vastgelopen in het systeem omdat regelingen slecht toegankelijk waren en kennis over regelingen ontoereikend.

- **Regelingen en rechten niet bekend en niet gebruikt:**
Kinderen en jongeren kunnen pas voor hun rechten opkomen als zij bekend zijn met deze regels en hun rechten. Iemand moet hen daarover informeren.
- **Oerwoud van klachtregelingen:**
Klachtregelingen zijn verouderd, ingewikkeld en niet vindbaar. Kinderen, jongeren en hun ouders weten daarom niet waar zij terecht konden met vragen, problemen en klachten. Zij lopen daardoor noodzakelijke rechtsbescherming mis.
- **Onderbenutting van regelingen is geen teken van succes:**
Regels en kinderrechten zijn vaak onbekend bij ambtenaren en professionals. Zonder deze kennis kunnen zij kinderen en jongeren en hun ouders niet goed informeren en blijven regelingen onderbenut.

Jongeren willen meebeslissen over besluiten die hen aangaan.

Dat is een recht dat zij hebben op grond van het Kinderrechten Verdrag. De Jeugdbudsmans, kinderen en jongeren vragen om:

- **Beter luisteren naar kinderen en jongeren**

Kinderen en jongeren hebben het recht om gehoord te worden en dat hun belang wordt meegenomen in de afweging. Zij horen daar ook terugkoppeling op te krijgen.

- **Weten wat er nodig is**

Om te doen wat nodig is voor de kinderen en jongeren, moeten professionals eerst weten wat er nodig is. Dat begint met luisteren. Niet alleen door te achterhalen wat voor hen juridisch relevant is.

- **Herkenbare plek voor klachten, vragen en informatie**

Soms is het klachtrecht het enige recht dat een jongere heeft om voor het eigen belang op te komen. Zorg dat dit op orde is en de kennis hierover breed verspreid.



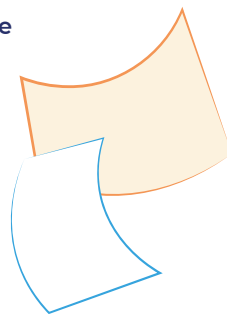
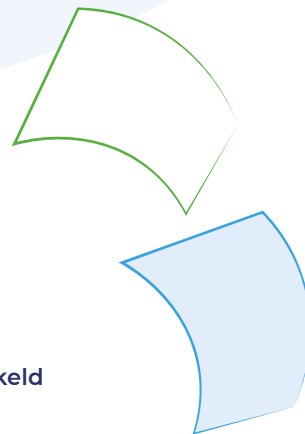
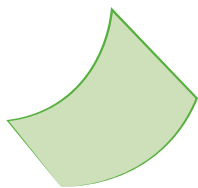
Jeugdbudsmans

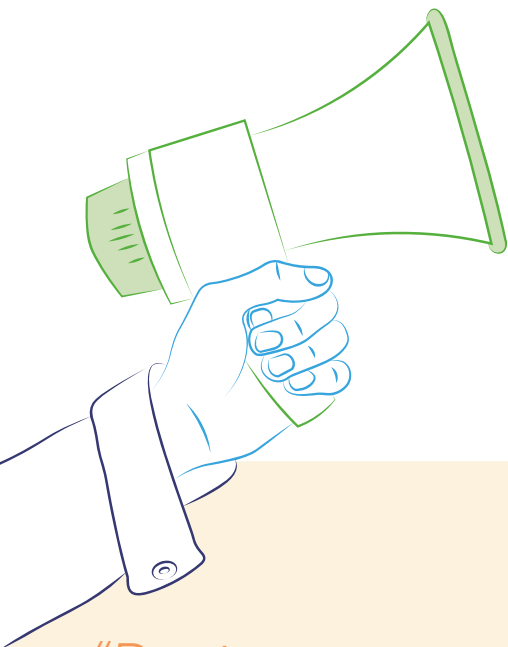
“Het gaat in de uitvoering niet alleen om wat juridisch relevant is. Veel jongeren en ouders komen bij mij omdat zij de dienstverlening of procedure niet als rechtvaardig en eerlijk hebben ervaren. De vraag centraal stellen over wat dit kind, deze jongere of dit gezin nodig heeft, dat is belangrijk.”

*“In de praktijk zie ik nog te vaak dat kennis over het Kinderrechtenverdrag bij bestuurders en professionals onbekend is. Bij vaststelling van beleid of in de uitvoering houden zij onvoldoende rekening met het betrekken en horen van kinderen over besluiten die impact hebben op hun leven. Xavi (16) * had anders teruggekeken op het besluit om haar in een gesloten inrichting te plaatsen als er ook met haar gesproken was. Met een duidelijke uitleg had zij haar traject wellicht beter kunnen accepteren en doorstaan.”*

Onderzoeken Jeugdbudsmans in 2022:

- **Jongeren worden vergeten en het indienen van klachten is te ingewikkeld**
Onderzoek [‘De weg kwijt in een oerwoud aan klachtregelingen’](#)
- **Te veel knelpunten in de overgang naar meerderjarigheid voor AMV’s in Den Haag**
Vervolgonderzoek naar [‘Alleen volwassen worden in Den Haag’](#)
- **Problemen bij de vergoeding van zak- en kleedgeld voor kinderen in een residentiële jeugdhulpinstelling**
Onderzoek naar opvolgen aanbevelingen [‘Wie geeft mij\(n\) zak- en kleedgeld?’](#)
- **Gezinnen zonder regiobinding hebben geen aanspraak op een huis of opvang.**
[Brandbrief gezinnen zonder regiobinding](#)
- **Kinderen hebben recht op inclusief onderwijs. Maar dan moeten zij wel op school kunnen komen.**
Onderzoek naar opvolgen aanbevelingen [‘Zorgen voor aangepast leerlingenvervoer’](#)
Naar aanleiding van aanbeveling Jeugdbudsmans wordt meerjarig beschikken mogelijk bij aanvragen leerlingenvervoer (zie [RIS314768](#)).





“De stem van kinderen en jongeren laten horen, daar waar wetten en beleid wordt gemaakt.”

In 2023 Van ambitie naar actie

• Leren van ervaringen

De reflecties en aanbevelingen van de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudsmans zijn belangrijk voor de gemeente om hiervan te leren (Coalitieakkoord 2022-2026). In de afgelopen jaren zijn niet al onze vragen beantwoord en onze aanbevelingen zijn niet altijd opgevolgd. Dat gaat ten koste van burgers in onze stad. Dat moet en kan veel beter. De Jeugdbudsmans gaan in 2023 (nog) meer aandacht vragen voor opvolging van de aanbevelingen uit de rapporten en jaarverslagen.

• Waarschuwing op zijn plek

Vanaf 2024 wordt de jeugdzorg in Den Haag gereorganiseerd. Het aantal contactpartners van de gemeente wordt verminderd. Ouders en kinderen melden zich nu al bij de Jeugdbudsmans met vragen en zorgen over het kwijtraken van bestaande zorg en hulpverleners. In een systeem dat zó fragiel is en waar wordt gewerkt met kwetsbare kinderen en jongeren, is een waarschuwing op zijn plaats. De Jeugdbudsmans zal dit traject nauwlettend volgen.

• Kinderrechten een plek geven in besluit en beleid.

Gemeente moet op structurele wijze het belang van kinderen betrekken in beslissingen die hun aangaan. Denk aan huisvestingsproblematiek, leerlingenvervoer en gehandicaptenparkeerplaatsen. Het stappenplan “Het beste besluit voor het kind” en de handreiking “Het beste besluit voor het kind bij huisvestingsproblemen” van de Kinderombudsman bieden hiervoor een praktisch kader. Waar nodig moeten ook regels, beleid en uitvoering worden aangepast om te voldoen aan het Kinderrechtenverdrag.

In alles wat de gemeente Den Haag doet, moeten de rechten uit het Kinderrechtenverdrag worden meegenomen. De Jeugdbudsmans checkt of de overheidsorganisaties, en dan met name jeugdzorgorganisaties, in hun taak voldoende rekening houden met de rechten van kinderen en jongeren. De Jeugdbudsmans spreekt overheden en Jeugdzorgorganisaties daarop aan. En zij helpt kinderen, jongeren en ouders als zij er niet uitkomen met de gemeente. De Jeugdbudsmans helpt hen bij hun klachten en maakt hen wegwijs in de wereld van de kinderrechten en regelingen. En misschien wel haar belangrijkste taak: Zij zet zich in om kinderen en jongeren te laten weten wat hun rechten zijn. Dat stelt ze in staat om voor zichzelf op te komen.

Jeugdbudsmans

“Als Jeugdbudsmans bied ik de gemeente en Haagse jeugdhulporganisaties inzichten in de knelpunten waar kinderen, jongeren en ouders, maar ook ambtenaren en hulpverleners vastlopen in systemen. Ik denk mee in oplossingen en reik adviezen aan in de vorm van aanbevelingen. Ook let ik op de nakoming van kinderrechten in regels, beleid en de uitvoering daarvan.”

Direct contact

De Jeugdbudsmans werkt lokaal, namelijk voor alle kinderen, jongeren en hun ouders in Den Haag en Leidschendam-Voorburg. Omdat zij lokaal werkt is er direct contact met jeugdhulporganisaties en de gemeente Den Haag. Elkaar echt kennen is essentieel voor een juiste samenwerking in het veld van de jeugdzorg. Voor kinderen, jongeren en de ouders wil zij laagdrempelig en toegankelijk zijn. Daarom:

- Is er elke week een gratis inlooppreekuur
- Kan een klacht altijd gemeld worden (via de website, per e-mail of telefoon)
- Zoekt de Jeugdbudsmans direct contact met jongeren door bezoek van scholen, jongerenraden en jongerenevents. Ook geeft zij gastcolleges en informatielessen



Jeugdbudsman

Iedereen die vastloopt in het contact met de gemeente of met jeugdzorginstanties waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed, mag hierover klagen bij de Jeugdbudsman. Wel moet een klacht altijd eerst zijn ingediend bij de instantie zelf. Als dat niet goed gaat, kan de Jeugdbudsman verder helpen.

Contactgegevens



Telefoon

070 - 752 8200

(elke werkdag van 09.00 tot 12.00)



E-mail

jeugdbudsman@denhaag.nl



Klachtenformulier website

ombudsman.denhaag.nl



Inloopspreekuur

(kijk voor de actuele locaties op de website):

- Elke dinsdag van 12.30 – 15.00 uur in een bibliotheek in Den Haag
- Elke eerste donderdag van de maand van 12.30 - 15.00 uur in het Servicecentrum Leidschendam



Telefonisch spreekuur

Elke woensdag van 13.00 tot 15.00 uur

(alleen op afspraak, aanmelden via de website)

Activiteiten van de Jeugdbudsman

Kerntaak

- Klachtherkenning
- Klachtverkenning
- Klachtbehandeling
- Interventie
- Onderzoek
- Hoor-wederhoor
- Terugkoppeling
- Aanbevelingen en adviezen
- Monitoring

Effectiviteit

- Toelichting rapporten raadscommissies
- Agenderen onderwerpen
- Monitoring op effecten
- (Organisatie) netwerkbijeenkomsten
- Vergroten vindbaarheid
- Uitbreiden fysieke spreekuren
- (online) Data-analyse

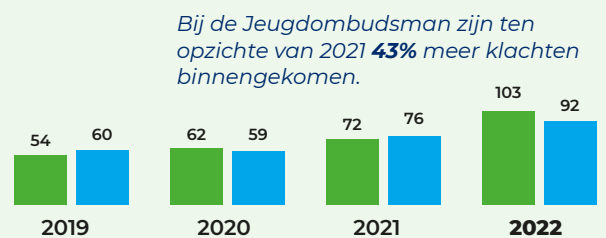
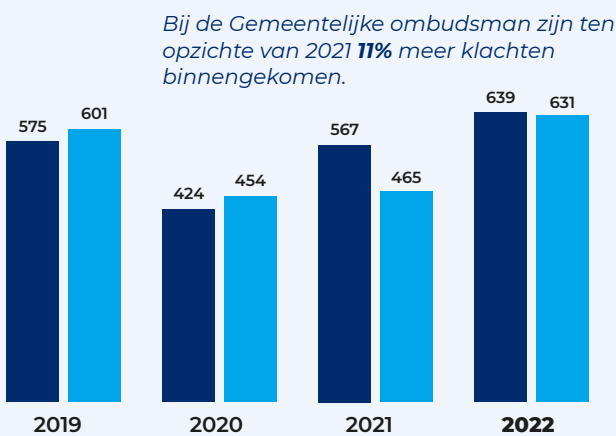
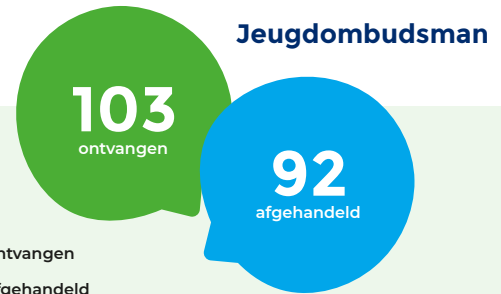
Kennisdeling

- Gastcolleges en presentaties
- Werkbezoeken
- Lokale media-optredens
- Podcastinterviews
- Samenwerking intermediairs

Cijfers 2022

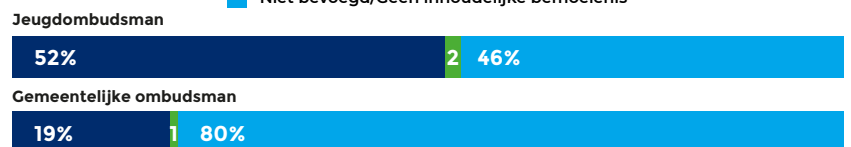
Den Haag

Hoeveel klachten zijn er totaal door de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman ontvangen en afgehandeld?



Wat hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman gedaan met de klachten?

- Interventie
- Individuele onderzoeken
- Niet bevoegd/Geen inhoudelijke bemoeienis*



* Een klacht moet altijd eerst zijn ingediend bij de instantie zelf. Als dat nog niet is gebeurd, is de (jeugd)ombudsman niet bevoegd om de klacht in behandeling te nemen. Bij sommige klachten is het doorverwijzen naar het juiste loket alles wat de melder nodig heeft. Er is dan geen inhoudelijke bemoeienis.

De Jeugdombudsman heeft in 2022 naar aanleiding van signalen uit de stad, de focus gelegd op twee grote onderzoeken:

De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen

[Lees het rapport](#)

Alleen volwassen worden in Den Haag

[Lees het rapport](#)

Aantal spreekuren

In 2022 hebben de ombudsmannen de inloosprekuren geïntensiveerd. Gezien het aantal bezoekers, is dit ook voor 2023 een speerpunt. Den Haag Meldt is ook op deze spreekuren aanwezig.

Inloosprekuren in de bibliotheken	50
Digitale spreekuren	38
Aantal bezoekers	176

Hoe kwamen de klachten binnen?

- Spreekuur
- Website
- App
- Brief
- E-mail
- Telefoon

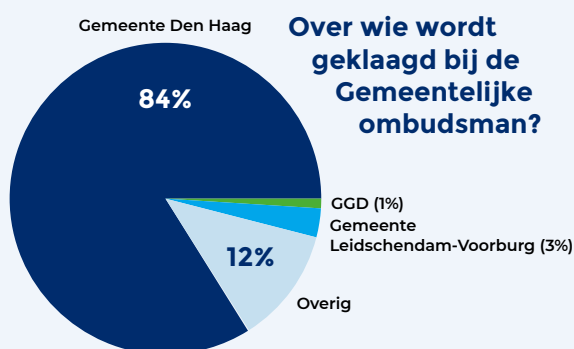
	Spreekuur	Website	App	Brief	E-mail	Telefoon
Gemeentelijke Ombudsman	47	226	1	20	304	41
Jeugdombudsman	8	14	1	0	68	12

Mensen kunnen met en zonder afspraak op een inloosprekuren komen. Totaal zijn er **80** afspraken gemaakt voor de fysieke en digitale spreekuren. Een afspraak kan dienen om een klacht te melden of om het klachtproces bijvoorbeeld verder te bespreken.

Waarover wordt geklaagd bij de Gemeentelijke ombudsman?

	2022
Zorg en welzijn	3%
Wonen	5%
Rechtsmiddelen van aanvraag tot beroep	8%
Inkomen, uitkering, belasting en schulden	9%
Stadszaken	15%
Advies en doorverwijzing	45%
Overig	15%

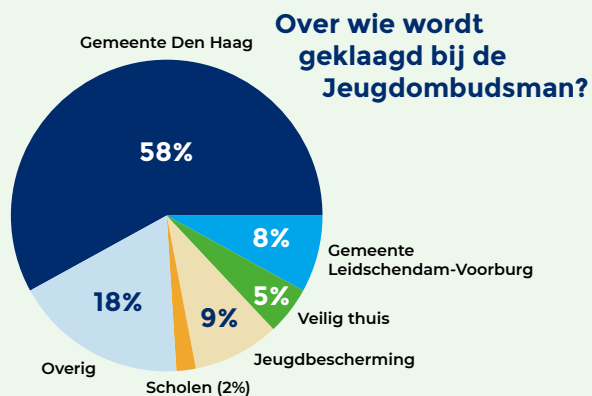
Opvallend: Veel klachten die thuishoren als eerstelijns-klacht bij de gemeente (45%).



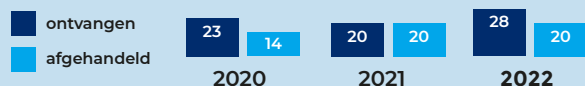
Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdbudsbman?

	2021	2022
Jeugdhulp	41%	42%
Huisvesting	25%	22%
Onderwijs	12%	18%
Inkomen	12%	12%
Overig	10%	6%

Opvallend: Meer klachten over onderwijs (van 12% naar 18%) vanwege een toename in het aantal klachten over leerlingenvervoer en wachtlijsten.



Leidschendam-Voorburg



Door wie wordt geklaagd?

In verband met de verschillende rollen van melders van klachten bij de Jeugdbudsbman, is het van belang inzicht te hebben in wie de melding doet.



Effectiviteit van onze interventies

Om de effectiviteit van onze interventies te beoordelen, hebben we 116 interventies onderzocht.

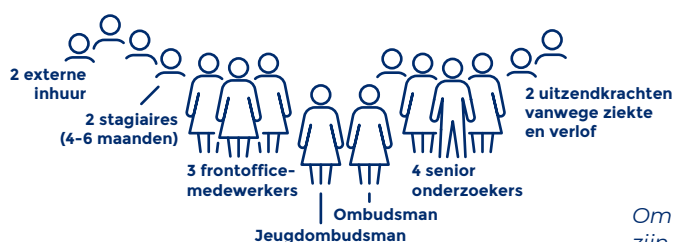
- In 90% van de interventies is door de gemeente voldaan aan het interventieverzoek van de ombudsmannen. In 10% van de gevallen niet.
- Van de interventies is in 69% geen rappel richting de gemeente nodig geweest. In 28% van de situaties wel. Bij 3% is de termijn overschreden.
- Van de 36% aan interventies die niet binnen 6 weken zijn afgerond, is 24% blijven liggen bij de ombudsmannen. Bij 62% was een rappel noodzakelijk en bij 14% was er meer tijd nodig om de situatie verder uit te zoeken.

Zichtbaarheid en informatieoverdracht

De (jeugd)ombudsman helpt de inwoners van de gemeente Den Haag als zij er niet uitkomen met de gemeente, gemeentelijke instanties, jeugdzorg of bijvoorbeeld school. De (jeugd)ombudsman verwijst door, adviseert, doet onderzoek, informeert en bemiddelt. Daarnaast is het belangrijk dat de (jeugd)ombudsman diverse onderwerpen onder de aandacht brengt bij de doelgroepen. De ombudsmannen werken daarom ook aan hun zichtbaarheid.

- 2 rapportbesprekingen
- 6 congressen en bijeenkomsten
- 11 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- 8 interviews via radio, krant, tv en podcasts
- 12 Periodieke externe overleggen Den Haag Meldt
- 9 rapportbesprekingen
- 20 congressen en bijeenkomsten
- 39 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- 8 interviews via radio, krant, tv en podcasts
- 9 Periodieke externe overleggen

Kantoor ombudsman



In dit overzicht zit ook 1 senior onderzoeker, 1 Frontoffice-medewerker en 2 externe inhuur van Den Haag Meldt

Om de kennis op peil te houden, zijn er in 2022 twee interne teamdagen en trainingen geweest.



Twee klachten

De ombudsmannen hebben in 2022 twee klachten ontvangen over de eigen organisatie. Deze zijn opgepakt en afgehandeld in 2022.