

# Eerder en beter contact, geeft minder conflicten



Participeren is actief kunnen meedoen en meepraten over beleid en besluiten. Dat begint met het stellen van vragen. De Jeugdbondsman wil dat alle kinderen en jongeren hun stem kunnen laten horen.



## Eerder en beter contact, geeft minder conflicten

In 2023 kreeg de Jeugdbudsmans klachten over veel verschillende onderwerpen. Wat opviel is dat deze klachten vaak voortkwamen uit situaties waarin de gemeentelijke dienstverlening aan kinderen, jongeren en gezinnen knelde waardoor problemen en conflicten ontstonden. Rode draad in dit jaarverslag is dat conflicten voorkomen kunnen worden door eerder, vaker en beter contact.

### Aandeel tweedelijns klachten groeit

De Jeugdbudsmans heeft meerdere mogelijkheden om ervoor te zorgen dat kinderen, jongeren of hun ouders die er niet uitkomen met de gemeente of jeugdzorg, toch geholpen worden. Als iemand er niet uit komt, is in eerste instantie de gemeente of de jeugdhulpinstelling aan zet om een oplossing te vinden. De Jeugdbudsmans kan interventies plegen en vragen of iets kan worden opgelost. En is een probleem ook na een klachtenprocedure niet opgelost, dan kan de Jeugdbudsmans hier een second opinion op geven (tweedelijns klachtbehandeling). Ook heeft de Jeugdbudsmans een signalerende rol richting college van B&W en gemeenteraad.

Uit een analyse van de werkzaamheden van de Jeugdbudsmans in 2023 blijkt dat het aandeel van de tweedelijnsklachten is gegroeid. Deze tweedelijnsklachten hadden vooral betrekking op de wijze van klachtbehandeling van de eerstelijns organisatie, proceshouding en op leerlingenvervoer. Ook blijkt dat veel mensen zich melden met een vraag of klacht die eigenlijk (nog) niet bij de Jeugdbudsmans hoort. Deels is dit het resultaat van de drempelloze aanpak van de Gemeentelijke ombudsmans en de Jeugdbudsmans, bijvoorbeeld via de wekelijkse inlooppreekuren in de bibliotheken. We spreken hier bijvoorbeeld jongeren of hun ouders die de weg kwijt zijn geraakt in de webformulieren en aanvraagprocedures van de gemeente of die dreigen af te haken omdat zij het vertrouwen kwijt zijn in een oplossing binnen de eerste lijn. Ook weten zij niet altijd bij welke instantie zij kunnen klagen over hun problemen, vooral als er meerdere instanties betrokken zijn. Als ze voor zorg of hulp afhankelijk zijn van een organisatie merken wij dat zij om die reden daar vaak geen klacht willen indienen.

# Leerlingenvervoer en acute inkomensproblemen vergen meeste interventies

In 2023 gingen de meeste interventies van de Jeugdbudsmansman over leerlingenvervoer en oplossen van acute inkomensproblemen bij kinderen en jongeren. Omdat er een structureel tekort is aan chauffeurs levert het vervoer van leerlingen op veel plaatsen in Nederland problemen op. Maar in Den Haag zijn ook problemen met het toewijzen of afwijzen van leerlingenvervoer. Te vaak is het eerste en enige contact tussen de aanvrager en de gemeente een summiere schriftelijke afwijzing. Ouders zijn dan “terug bij af” want op het vervoersprobleem is nog geen antwoord en oplossing. Dat leidt regelmatig tot stress en conflicten.

## Leerlingenvervoer

Uit de ontvangen klachten in 2023 bleek opnieuw dat bij de aanvraag van leerlingenvervoer de zogenaamde 'brede uitvraag' niet goed georganiseerd is. Ouders haken af in het proces.

### “Besluit genomen, dossier gesloten?”

*\* Hanna gaat naar een school voor bijzonder onderwijs. Dit is voor haar een nieuwe basisschool verder weg. Haar broertjes en zusjes blijven op de basisschool waar zij eerst ook zat. Vader moet voor zijn werk al vroeg van huis weg. Het op tijd naar school brengen van alle kinderen komt op moeder neer. Het lukt haar sinds dit jaar niet meer om alle kinderen op tijd naar school te brengen. Voor Hanna betekent dit dat ze regelmatig belangrijke schooluren aan het begin en eind van de dag mist. School heeft hiervan al melding gemaakt bij de afdeling leerplicht. Dit geeft stress bij ouders en in het gezin. Vader vraagt de gemeente om aangepast vervoer met een taxibus voor zijn dochter te regelen. Maar hierop heeft zij volgens de gemeente op basis van de Verordening leerlingenvervoer geen recht. Ouders zijn namelijk zelf verantwoordelijk voor het vervoer van hun kinderen naar school. Ouders ontvangen een brief met een afwijzing. Ze maken daartegen tevergeefs bezwaar. Vader snapt het niet. Heeft de gemeente wel een goed beeld van de gezinssituatie en de reden waardoor zij Hanna niet op tijd naar school kunnen brengen? Het is geen onwil maar onmacht. Heb je in die situatie geen recht op leerlingenvervoer?*

*De vader neemt contact op met de Jeugdbudsmansman. De Jeugdbudsmansman besluit eerst te gaan praten met school en de afdelingen leerplicht en leerlingenvervoer van de gemeente om de feitelijke situatie meer te verhelderen. Er is niet eerder een gesprek gevoerd over verwachtingen en rechten van het gezin. Ook zijn mogelijke oplossingen - waarbij betrokken afdelingen van de gemeente aansluiten - niet eerder onderzocht. Na interventie van de Jeugdbudsmansman wordt via de betrokken klachtcoördinator dit gesprek ingepland. Ook wordt er gekeken of en zo ja welke oplossingen er zijn zodat Hanna geen schooluren meer mist.*

De kern van het probleem blijkt vaak dat er onvoldoende contact is met de aanvrager. Nu is er vaak pas contact na een afwijzing. Dat moet echt eerder, vaker en beter. Om die reden startte de Jeugdbudsmansman in 2023 ook een vervolgonderzoek naar leerlingenvervoer, waarbij de focus ligt

op de aanvraagprocedure. Dit onderzoek loopt door in 2024. In 2023 schreef de Jeugdbudsmansman ook een [zorgenbrief](#) over onderwijs en klachten over leerlingenvervoer. Na een gesprek hierover is inhoudelijk niet meer gereageerd door de wethouder onderwijs.

## Inkomensproblemen

Voor veel jongeren is een uitkering of zak- en kleedgeld bij de jeugdzorginstelling waar zij verblijven, hun enige inkomensbron. Als het verkrijgen van dit inkomen te lang duurt, ontstaan acute geldproblemen en conflicten

Een voorbeeld hoe onvoldoende contact leidt tot problemen blijkt uit het voorbeeld van Rinke\*.

### “Gehoord worden begint met luisteren”

*Rinke (14) verblijft in een jeugdhulpinstelling. Vanwege een acute onveilige thuissituatie is zij hier vrijwillig geplaatst. Zij heeft geen familie om financieel op terug te vallen. Rinke weet niet dat zij recht heeft op zak- en kleedgeld en vergoeding van OV-kosten. De jeugdhulpinstelling geeft aan deze kosten niet langer meer te kunnen en willen betalen en verwijst naar de gemeente. Het vervoer van Rinke naar school dreigt in gevaar te komen. Hiervan heeft zij veel stress. Zij weet niet of en hoe haar problemen op te lossen. Er ontstaat een patstelling waarbij partijen naar elkaar verwijzen en er geen oplossing tot stand komt.*

*De begeleidster van Rinke op de groep luistert naar het verhaal en de problemen van Rinke en trekt aan de bel bij de Jeugdbudsmansman. Op verzoek van de Jeugdbudsmansman komt contact tussen de gemeente en de jeugdhulpinstelling tot stand.*

*De gemeente besluit met terugwerkende kracht alsnog zak- en kleedgeld en OV kosten voor vervoer naar school te vergoeden. Dit verloopt tot het einde van het verblijf van Rinke zonder problemen.*

Inmiddels is er een [landelijke zak- en kleedgeldregeling](#). Hiervoor heeft ook de Jeugdbudsmansman haar input geleverd. Met de totstandkoming van een landelijke regeling is invulling gegeven aan de aanbeveling in het rapport “[Wie geeft mij\(n\) zak- en kleedgeld](#)” van de Kinderombudsmansman en Jeugdbudsmansman. De Jeugdbudsmansman heeft de gemeente gevraagd nu ook verder invulling te geven aan de nog openstaande aanbevelingen uit genoemd rapport.

## Doen wat nodig is begint met het stellen van juiste vragen

Al in eerdere jaarverslagen vroeg de Jeugdbudsmansman aandacht voor het stellen van de juiste en alle vragen bij het beoordelen van de aanvraag. De gemeente moet er zeker van dat zij begrijpen waarvoor de aanvraag is bedoeld. Doet de gemeente dat niet dan is het gevolg vaak dat de geboden dienstverlening geen oplossing is. Het geeft geen antwoord op de achterliggende hulpvraag. Een aanvraag of hulpvraag moet dus beginnen met contact en met het stellen van de

juiste vragen om scherp te krijgen waar kinderen, jongeren en ouders mee geholpen zijn, wat zij nodig hebben en welke verwachtingen zij hebben. Vervolgens moet het ook gaan om het proactief verstrekken van informatie voor het doen van een haalbare aanvraag. Want participeren begint met informeren. In veel gevallen blijkt dat die informatie overigens wel beschikbaar is bij de gemeente, maar die informatie 'stroomt niet' doordat niet wordt doorgevraagd of niet automatisch wordt samengewerkt met andere gemeentelijke afdelingen. Daardoor blijven problemen in stand in plaats dat ze worden opgelost. Ook worden misverstanden aan de start van een aanvraag niet tijdig weggenomen als er geen of onvoldoende contact is, waardoor ook onterechte verwachtingen en daardoor conflicten kunnen ontstaan.

## Doen wat nodig is gaat ook om proceshouding

Niet alleen in aanvraagprocedures gaat het niet goed. Te vaak krijgen ouders een zeer summier gemotiveerde afwijzing, zonder heldere toelichting. Welke mogelijkheden zij nu nog hebben om hun probleem opgelost te krijgen en welke rol de gemeente hierin wel of niet kan spelen, blijft dan onduidelijk. De Jeugdbudsmansman ontvangt signalen dat burgers verwezen worden naar klacht- of bezwaarprocedures, zonder te weten of deze procedure ook zinvol is voor het oplossen van het probleem.

Hoewel de Jeugdbudsmansman voorstander is van een correcte procesgang waarin mensen ook het recht hebben om een formele klacht of bezwaar in te dienen, zien we deze proceshouding toch als ongewenst. Het zorgt ervoor dat de gemeente soms juist debet is aan een stapeling van procedures. Wie een bezwaar indient, verdwijnt van het bord van de ene ambtenaar en belandt op het bord van een ander. De vraag wat er vervolgens van de klacht of bezwaar terecht komt, wordt daarna niet meer gesteld. Terwijl de inzet zou moeten zijn om de aanvrager te helpen, niet om klachten en bezwaren af te wikkelen.

## Conflicten zijn belastend en moeten voorkomen worden

Vaak is een negatieve of positieve beschikking niet het einde van het proces. Ouders vragen om toelichting, maken bezwaar, dienen klachten in. Het is vaak het startpunt van een conflictsituatie. Terugkijkend blijkt vaak dat conflicten ontstaan uit onvrede over het proces en door de gebrekkige intake. Mensen willen een proces als eerlijk ervaren, zich gehoord weten. Als afspraken, zoals terugbellen, dan niet worden nagekomen, groeien onvrede en onbegrip snel. Conflicten zijn belastend.

Zo ook het voorbeeld van Nicky\*.

### **“Betrek jongeren bij besluiten die hun leven raken”**

*In 2023 kwam de Jeugdbudsmansman in contact met Nicky (19 jaar). Zij woont dan al jaren samen met haar moeder in een huurhuis via een Haagse woningcorporatie. De moeder van Nicky komt vanwege een strafrechtelijk delict voor langere periode in de gevangenis terecht. Omdat Nicky niet op het huurcontract vermeld staat, krijgt haar moeder van de woningcorporatie te horen dat haar dochter binnen een paar weken het ouderlijk huis moet verlaten en haar spullen moet verwijderen.*

*Omdat Nicky hierover niet geïnformeerd wordt, noch door haar moeder noch de woningcorporatie, zijn haar spullen zonder haar medeweten uit de woning gehaald en de sloten van de woning inmiddels vervangen. Noodgedwongen trekt zij in bij haar biologische vader, wat verre van probleemloos gaat. Dit geeft haar stress, verdriet en leidt tot een terugslag. Haar oma trekt daarom aan de bel bij de Jeugdbudisman. Die praat met Nicky en haar oma en onderzoekt de mogelijkheden van een interventie. Dan blijkt dat Nicky het allemaal niet meer overziet en vooral eerst rust en mentale hulp nodig heeft. Om die reden wil ze nu geen verdere bemoeienis van de Jeugdbudisman bij haar situatie en laat het erbij zitten. De Jeugdbudisman respecteert deze keuze. Wel vroeg en vraagt de Jeugdbudisman bij gemeente en ook bij woningcorporaties om eerbiediging van de rechten van kinderen en jongeren bij huisvestingsproblemen en hen bij besluitvorming hierover beter te betrekken.*

Een conflict met de overheid werkt ook door in het gezin. Er ontstaat stress, kinderen maken zich zorgen en het geeft kinderen het beeld dat de overheid er niet is om te helpen. Conflicten ondermijnen zo het vertrouwen in de overheid, ook bij kinderen.

De Jeugdbudisman pleit daarom voor tijdige conflictherkenning en werkwijze van de gemeente die gericht is op het oplossen van vragen en problemen en niet onnodig naar juridische instrumenten te grijpen. De Jeugdbudisman verwacht van de gemeente een actievere rol in het voorkomen van ongewenste stapeling van procedures en conflicten. Ook moet er meer nazorg komen van juridische procedures.

De klachten die de Jeugdbudisman in 2023 heeft ontvangen omvatten al de hierboven genoemde onderwerpen. En de patronen in die onderwerpen komen ook voor in andere vormen van dienstverlening door de gemeente. Het gaat hierbij niet alleen om de dienstverlening door de gemeente zelf, maar ook over uitbestede taken en zorg.

## Hoe kan betere dienstverlening bijdragen aan het voorkomen van conflicten?

Wat zijn oplossingen:

- **Blijf aanspreekbaar voor uitbestede taken en klachtbehandeling daarover**

Signalen en klachten bij de Jeugdbudisman in 2023 die uitbestede taken en klachtbehandeling betroffen, gingen met name over leerlingenvervoer en jeugdzorg.

Als een leerling recht heeft op vervoer met een taxibus naar school, wordt dit vervoer uitgevoerd door Noot. De gemeente sloot hiervoor met Noot een contract af. De afhandeling van klachten over het vervoer is in handen gesteld van Trafficon.

Veel van de interventies van de Jeugdbudisman in 2023 hadden te maken met problemen in de uitvoering van leerlingenvervoer. Geregeld kwamen busjes niet, te laat of werden kinderen op verkeerde plekken afgezet. Voor bezorgde ouders was het niet altijd duidelijk of en waar zij

klachten hierover konden indienen. Bij de vervoerder? Bij Trafficon? Bij de gemeente? In het geval van Youssef\* bood na tussenkomst van de Jeugdbudsmansman een driehoeksoverleg tussen gemeente, vervoerder en Trafficon uitkomst. Initiatief van dit overleg lag bij de klachtencoördinator van de gemeente. In dit overleg werden klachten besproken, fouten erkend, excuses gemaakt, communicatie en onderlinge relaties hersteld en afspraken gemaakt om problemen in de toekomst te voorkomen.

Den Haag heeft de uitvoering van de jeugdzorg vanaf 1 januari 2024 ingrijpend gereorganiseerd. De toegang tot en uitvoering van de jeugdzorg in Den Haag is in handen gesteld van twee private partijen: de samenwerkingsverbanden Kracht en RondomJou. Al in 2023 meldden ouders en jongeren zich bij de Jeugdbudsmansman met vragen en zorgen over kwijtraken van bestaande hulp en hulpverleners omdat vanaf 2024 met minder contractpartners wordt gewerkt.

Om die reden was een waarschuwing in het jaarverslag over 2022 op zijn plaats. We zien problemen ontstaan, omdat jongeren of hun ouders niet weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en problemen en omdat zij geen formele beschikking krijgen. Dit belemmert de mogelijkheid een bezwaarprocedure te starten. Als er geen beschikking is, ontstaat onduidelijkheid voor ouders en jeugd. Het is voor hen onduidelijk waar zij recht op hebben en hoe en binnen welke termijn zij bezwaar kunnen maken.

Als zij het oneens zijn met de geboden hulp of weigering van hulp, moeten zij alsnog een beschikking opvragen bij de gemeente. Daardoor hebben zij geen laagdrempelige rechtsingang en onvoldoende informatie over het recht om bezwaar te maken.

Het is belangrijk dat de gemeente zich realiseert dat uitbesteding van taken niet betekent dat de gemeente niet meer verantwoordelijk is voor de hulp die inwoners wordt geboden of de manier waarop zij hun recht kunnen halen als die hulp niet of onvoldoende wordt geboden. Het bieden van een herkenbare plek voor vragen en klachten is en blijft daarom noodzakelijk. Evenals uniforme informatieverstrekking hierover door de gemeente, contractpartijen en samenwerkingsverbanden.

In 2023 schreef de Jeugdbudsmansman daarom ook een [zorgenbrief](#) over Rechtsbescherming Jeugdhulp 2024. Hierin staan ook de hiervoor genoemde problemen. In 2020 verscheen het [rapport](#) 'De weg kwijt in het oerwoud van klachtenregelingen'. Hierin deden we de aanbeveling om te komen tot uniforme en integrale klachtbehandeling bij jeugdzorgklachten.

Naar aanleiding van deze zorgenbrief en het debat erover in de gemeenteraad, werden begin dit jaar wel belangrijke amendementen aangebracht op de Verordening Jeugdhulp 2024, waarmee de rechtspositie en informatiepositie van ouders en kinderen binnen de Haagse jeugdhulp al aanzienlijk verbeterde.

## • Schaf beschikkingsvrij werken af

De Jeugdbudsmansman blijft pleiten voor het afschaffen van beschikkingsvrij werken. Niet alleen bij besluiten die gaan over jeugdzorg, maar ook bij de behandeling van WMO-verzoeken en verzoeken voor brede steun van KOT-gedupeerde ouders en jongeren.

Ombudsmannen, waaronder ook de Jeugdbudsmansman, vroegen in 2022 en 2023 landelijk aandacht voor specifieke problemen van kinderen en jongeren uit gezinnen die gedupeerd zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire. Meer specifiek over de Kindregeling en een oplossing voor de schuldenproblematiek van deze jongeren. Dit resulteerde in een aangepaste schuldenregeling voor deze groep jongeren. Ook in Den Haag deden jongeren hier in 2023 een beroep op.

De Jeugdbondsman heeft hierover goed contact met de gemeente. Wel vroeg zij ook aandacht voor hun rechtsbescherming. Bij gesprekken die gevoerd worden met jongeren over het doen van een kansrijke aanvraag voor een schuldenregeling is het namelijk belangrijk dat het niet blijft bij een mondelinge afwijzing of het niet verder brengen van een hulpvraag omdat deze niet kansrijk wordt geacht.

Ook jongeren hebben recht op een schriftelijke afronding van hun (hulp-)vraag en gewezen te worden op de mogelijkheid van bezwaar. Het leidt ook tot minder onduidelijkheid, onzekerheid en conflicten.

## • Maak regels eenvoudig, vindbaar, werkbaar en actueel

Het begint met goede regels. Kinderen en ouders kunnen pas opkomen voor hun rechten als ze die kennen. Daarvoor is wel noodzakelijk dat regels eenvoudig, vindbaar, werkbaar en actueel zijn.

In 2023 deed de Jeugdbondsman naar aanleiding van een aantal klachten van een inwonster van Den Haag onderzoek naar de handelwijze van de (voorzitter van de) Jeugdbeschermingstafel en de afhandeling van haar klachten hierover door de gemeente. Na het onderzoek concludeerde de Jeugdbondsman in haar rapport "[Gehoord aan de Jeugdbeschermingstafel](#)" dat alle klachten gegrond zijn.

Een van de aanbevelingen uit dit rapport was om de werkwijze en klachtenregeling van de Jeugdbeschermingstafel te actualiseren omdat deze verouderd was. Inmiddels is er een nieuwe regionale klachtenregeling voor gemeenten die werken met de Jeugdbeschermingstafel. Naast actualisering wees de Jeugdbondsman bij de bespreking van dit rapport in de raadscommissie Samenleving op het belang van uniforme en integrale klachtbehandeling van jeugdklachten uit haar rapport "De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen". De Jeugdbondsman stelt vast dat deze aanbeveling nog niet is opgevolgd omdat er nog steeds te veel, niet op elkaar afgestemde klachtenregelingen en klachtroutes zijn.

## Gemeente zet stappen op gebied van kinderrechten, maar uniforme aanpak ontbreekt

De gemeente Den Haag heeft zich in 2023 als eerste grote gemeente in Nederland aangesloten bij de 'Child Friendly Cities' van UNICEF. Daarmee wil de gemeente de stad nog kindvriendelijker maken. Dat is een belangrijke stap om uitvoering te geven aan het Kinderrechtenverdrag van de Verenigde Naties.

Toch zijn er nog grote verschillen tussen gemeentelijke diensten in hoe wordt omgegaan met kinderrechten. Op sommige plaatsen, zoals bij het Daklozenloket, gaat het inmiddels goed en zijn werkinstructies zodanig aangepast dat er bij verzoeken om maatschappelijke opvang eerst onderzoek gedaan wordt naar de belangen van kinderen. Overeenkomstig met het stappenplan van de Kinderombudsman "[Het beste besluit](#)". Bij andere diensten is nog een cultuuromslag nodig om standaard rekening te houden met de rechten en behoeften van kinderen en jongeren en toepassing van het stappenplan van de Kinderombudsman. Bijvoorbeeld bij de beoordeling van aanvragen om urgentie. Er is daarmee nog geen sprake van een uniforme aanpak voor de rechten van het kind. Dit zal de Jeugdbondsman in 2024 nadrukkelijk volgen en bespreken met de betrokken wethouders. Ook zal de Jeugdbondsman in 2024 in gesprekken hierover wederom aandacht vragen voor het verankeren van kinderrechten in beleid en regelgeving door middel



van een generatie- of kinderrechtentoets. De wethouder gaf tijdens de bespreking van het vorige jaarverslag aan om in Q1 van 2024 terug te komen op de mogelijkheden van implementatie van een generatietoets. Bij het schrijven van dit jaarverslag was de reactie van de wethouder nog niet bekend.

## Cultuuromslag nodig

De Jeugdbondsman ziet met lede ogen aan dat oproepen in eerdere jaarverslagen en rapporten nog onvoldoende opgevolgd zijn. Het gaat hier bijvoorbeeld om de aanbevelingen rondom uniforme en integrale klachtbehandeling bij jeugdklachten. Ook gaat het om uitblijven van toegezegde maar niet gerealiseerde acties zoals het mogelijk maken van meerjarige beschikkingen inzake leerlingenvervoer. Ook duurt het omzetten van aanbevelingen naar concrete acties soms veel te lang.

Dit speelde vooral bij opvolging van aanbevelingen naar aanleiding van klachtonderzoeken naar GIR-meldingen. De vorig jaar daarvoor gegeven verklaringen, gelegen in personeelstekorten en het niet gewend zijn te werken met dienstoverstijgende zaken, zijn geen excuus (meer) vinden wij. En daarom pleit de Jeugdbondsman met hernieuwde urgentie voor een cultuuromslag bij de gemeente op dit punt.


## Aanbevelingen bespreken

De commissie Samenleving vroeg ons onder meer naar de opvolging van onze aanbevelingen door de gemeente. We spraken af de gemeenteraad te informeren over de stand van zaken en waar opvolging achterblijft. In dit jaarverslag wordt hier nadrukkelijk aandacht aan besteed en ook in de Jeugdbondsagenda 2024 heeft het bewaken van de opvolging prioriteit gekregen.

In november 2023 besprak de gemeenteraad de jaarverslagen van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbondsman. Dat is later dan wenselijk, maar we merken dat de aandacht voor ons werk duidelijk is toegenomen. Dat waarderen we zeer. Mede met het oog op het vertrek van de Gemeentelijke ombudsman in juni 2024 vragen wij u om onze jaarverslagen met de nodige prioriteit te behandelen, zodat wij deze nog gezamenlijk met u kunnen bespreken.

Ook in 2024 zullen we aandacht blijven vragen voor het invoeren van de 'brede uitvraag' als standaardwerkwijze voor de gemeente. Omdat eerder en beter contact leidt tot betere dienstverlening en tot minder conflicten.

Met vriendelijke groet,



Yvette Nass



# Eerder en beter contact, minder conflicten



Wat is het probleem?

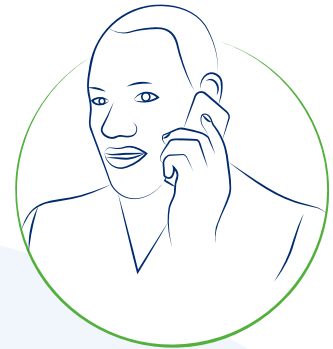
Wat heb je nodig?

Fijn dat u mij belt.

Waarmee ben je geholpen?

Ik heb hulp nodig bij...

Welke oplossingen zie jij zelf om het probleem op te lossen?



**Rode draad in 2023 in de klachten:  
conflicten kunnen voorkomen worden door  
eerder, vaker en beter contact**

## Aandeel tweedelijns klachten groeit

Het aandeel van de tweedelijnsklachten in het werk van de Jeugdbondsman is gegroeid. Deze hadden vooral betrekking op:

Klachtbehandeling van de eerstelijns organisatie

Proceshouding

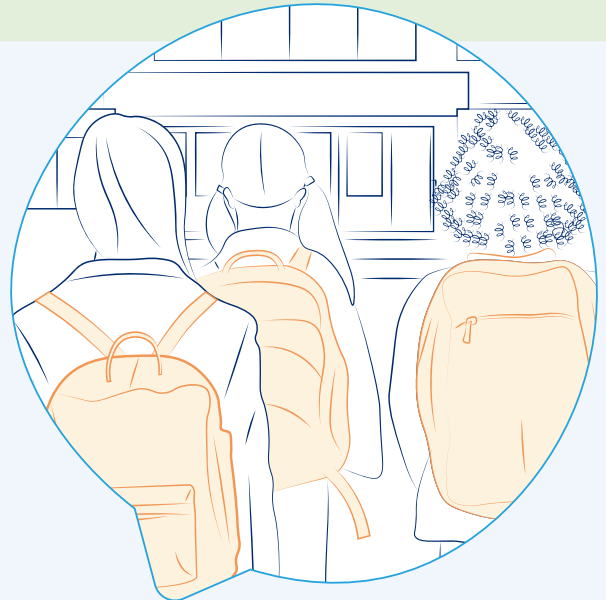
Leerlingenvervoer

Veel mensen die zich melden met een vraag of klacht hoort eigenlijk (nog) niet bij de Jeugdbondsman. Dit gebeurt met name omdat:

- Jongeren of hun ouders de weg kwijt zijn geraakt in de webformulieren en aanvraagprocedures.
- Men geen vertrouwen meer heeft in een oplossing binnen de eerste lijn.
- Men niet weet bij welke instantie zij kunnen klagen over hun problemen als meerdere instanties betrokken zijn.
- Men aarzelt om te klagen over een organisatie omdat zij daarvan afhankelijk zijn voor zorg of hulp.
- Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbondsman een drempelloze aanpak hanteren.

### Jeugdbondsman

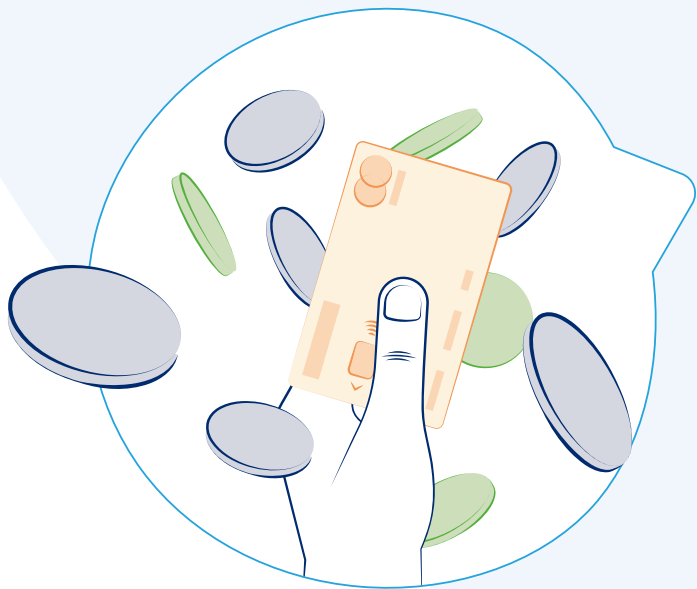
*"Veel conflicten zijn terug te voeren op slechte communicatie aan het begin of tijdens het aanvraagproces."*



## Leerlingenvervoer: "Besluit genomen, dossier gesloten?"

Er is vaak pas contact na een afwijzing. Dat moet echt eerder, vaker en beter. De Jeugdbondsman startte in 2023 een vervolgonderzoek naar leerlingenvervoer, waarbij de focus ligt op de aanvraagprocedure.

In 2023 schreef Jeugdbondsman ook een [zorgenbrief](#) over onderwijs en klachten over leerlingenvervoer.



## Zak- en kleedgeld



Voor veel jongeren is een uitkering, dan wel of zak- en kleedgeld bij de jeugdzorginstelling waar zij verblijven, hun enige inkomensbron. Als het verkrijgen van dit inkomen te lang duurt, ontstaan acute geldproblemen en conflicten.

Ondertussen is er een [landelijke zak- en kleedgeldregeling](#). Hiervoor heeft ook de Jeugdbondsman ook in 2023 haar input geleverd. Met de totstandkoming van een landelijke regeling is invulling gegeven aan de aanbeveling in het rapport "[Wie geeft mij\(n\) zak- en kleedgeld](#)" van de Kinderombudsman en Jeugdbondsman.

### Jeugdbondsman

*"De Jeugdbondsman verwacht van de gemeente een actievere rol in het voorkomen van een ongewenste stapeling van procedures en conflicten."*

## Doen wat nodig is begint met het stellen van de juiste vragen

De gemeente moet er zeker van zijn dat zij begrijpt waarvoor een aanvraag is bedoeld. Doet de gemeente dat niet, dan is het gevolg vaak dat de geboden dienstverlening geen oplossing is, omdat het geen antwoord geeft op de achterliggende hulpvraag.

- **Begin met contact en met het stellen van de juiste vragen.**
- **Krijg een scherp beeld van wat de situatie is en welke oplossing helpt.**
- **Weet elkaars verwachtingen.**
- **Verstrek informatie over een voorziening ook proactief.**

## Conflicten zijn belastend en moeten voorkomen worden

Terugkijkend blijkt vaak dat conflicten ontstaan uit onvrede over het voorafgaande proces en door de gebrekkige intake. Mensen willen een proces als eerlijk ervaren, zich gehoord weten.

De Jeugdbondsman verwacht van de gemeente een actievere rol in het voorkomen van ongewenste stapeling van procedures en conflicten. Ook moet er meer nazorg komen van juridische procedures.

*"Gehoord worden begint met luisteren. En met afspraken nakomen".*



## Doen wat nodig is gaat ook om proceshouding

De Jeugdbondsman ontvangt signalen dat ouders en jongeren verwezen worden naar klacht- of bezwaarprocedures, zonder te weten of deze procedure ook zinvol is voor het oplossen van het probleem.

### Jeugdbondsman

*"Mensen hebben het recht om een formele klacht of bezwaar in te dienen. Dit zorgt er ook voor dat de gemeente soms juist debet is aan een stapeling van procedures. De inzet zou moeten zijn om de aanvrager te helpen, niet om klachten en bezwaren af te wikkelen."*

## Oplossingen voor betere dienstverlening om conflicten te voorkomen

- **Blijf aanspreekbaar voor uitbestede taken en klachtbehandeling daarover.**
- **Schaf beschikkingsvrij werken af.**
- **Maak regels eenvoudig, vindbaar, werkbaar en actueel.**

## Rapporten en brieven Jeugdbudsman:

- Rapport: [Gehoord aan de Jeugdbeschermingstafel](#)
- Zorgenbrief: [Passend onderwijs](#)
- Zorgenbrief: [Rechtsbescherming Jeugdhulp 2024](#)

## Cultuuromslag nodig

Oproepen in eerdere jaarverslagen en rapporten zijn nog onvoldoende opgevolgd.

- Bijvoorbeeld: De aanbevelingen rondom uniforme en integrale klachtbehandeling bij jeugdklachten.
- Bijvoorbeeld: Het uitblijven van toegezegde maar niet gerealiseerde acties zoals het mogelijk maken van meerjarige beschikkingen inzake leerlingenvervoer.
- Bijvoorbeeld: De lange duur bij het omzetten van aanbevelingen naar concrete acties, zoals het kindvriendelijker maken van klachtregelingen.

## Gemeente zet stappen op gebied van kinderrechten, uniforme aanpak ontbreekt

- De gemeente Den Haag heeft zich in 2023 als eerste grote gemeente in Nederland aangesloten bij de 'Child Friendly Cities' van UNICEF. Een belangrijke stap om uitvoering te geven aan Kinderrechtenverdrag.
- Er zijn nog grote verschillen tussen de gemeentelijke diensten in hoe wordt omgegaan met kinderrechten. Er is daarmee nog geen uniforme aanpak voor de rechten van het kind. Dit zal de Jeugdbudsman in 2024 nadrukkelijk blijven volgen. We zullen wederom aandacht vragen voor het verankeren van kinderrechten in beleid en regelgeving door middel van een generatie- of kinderrechtoets.



### Jeugdbudsman

*"Kinderen en jongeren moeten centraal staan in beleid, besluit en uitvoering."*

## 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. De Jeugdbudsman luistert met aandacht naar de vraag of klacht. En zij helpt zo goed mogelijk bij het vinden van een oplossing.

## Contactgegevens



### Telefoon

070 - 752 8200

(elke werkdag van 09.00 tot 12.00)



### E-mail

[jeugdbudsman@denhaag.nl](mailto:jeugdbudsman@denhaag.nl)



### Klachtenformulier Website

[jeugdbudsman.denhaag.nl](http://jeugdbudsman.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



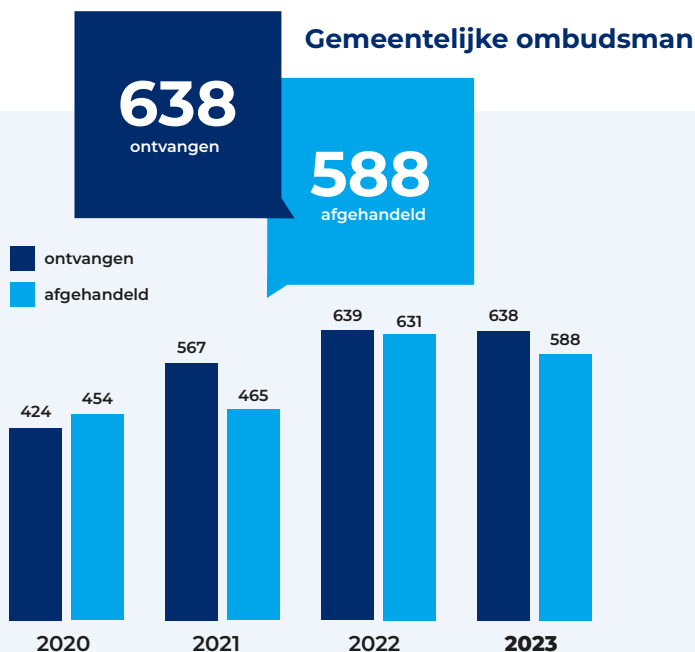
### Telefonisch spreekuur

Elke woensdag of vrijdag van 13.00 tot 15.00 uur  
(alleen op afspraak)

# Jaaroverzicht - Cijfers 2023

Den Haag en Leidschendam-Voorburg

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

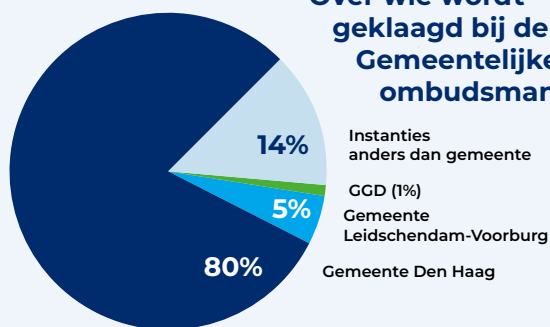


### Waarover wordt geklaagd bij de Gemeentelijke ombudsman?

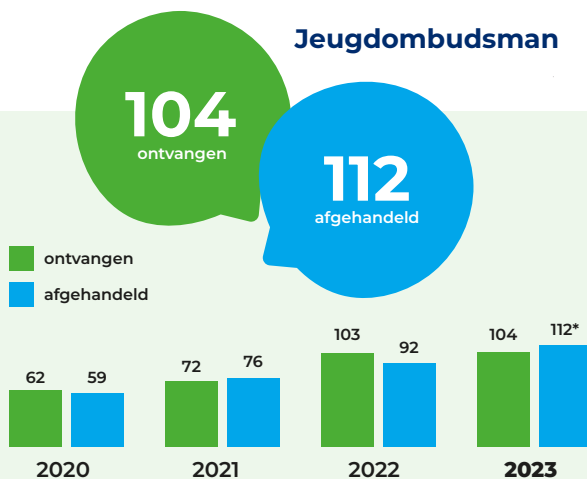
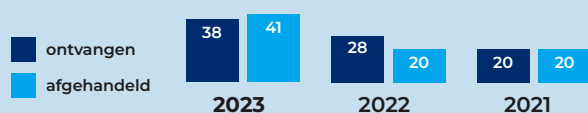
| 2023                                   |     |
|--|-----|
| Zorg en welzijn                        | 7%  |
| Stadszaken                             | 12% |
| Parkeren                               | 12% |
| Rechtsmiddelen van aanvraag tot beroep | 16% |
| Overige *                              | 53% |

\* Dit gaat over de overige dienstverlening van de gemeente of andere instanties.

### Over wie wordt geklaagd bij de Gemeentelijke ombudsman?



### Ontvangen en afgehandelde klachten door de Gemeentelijke en de Jeugdombudsman in Leidschendam-Voorburg

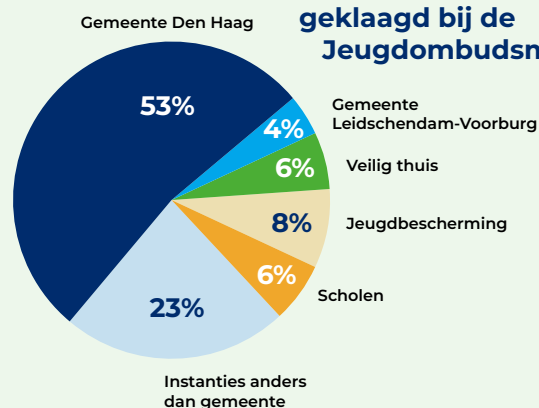


### Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdombudsman?

|             | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------|------|------|------|
| Jeugdhulp   | 41%  | 42%  | 33%  |
| Huisvesting | 25%  | 22%  | 14%  |
| Onderwijs   | 12%  | 18%  | 29%  |
| Inkomen     | 12%  | 12%  | 16%  |
| Overig      | 10%  | 6%   | 8%   |

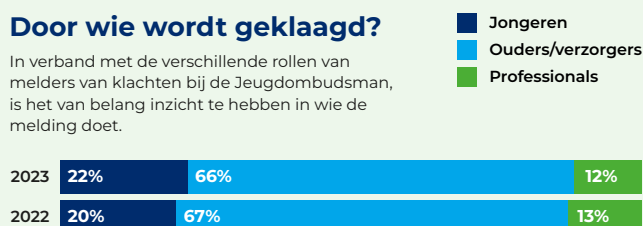
Opvallend: Meer klachten over onderwijs (van 18% naar 29%) vanwege een toename in het aantal klachten over leerlingenvervoer en thuiszitters.

### Over wie wordt geklaagd bij de Jeugdombudsman?



### Door wie wordt geklaagd?

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



## Aantal spreekuren



In 2023 hebben de ombudsmannen de inloopspreekuren geïntensiveerd. Gezien het aantal bezoekers, is dit ook voor 2024 een speerpunt. Discriminatie.nl Den Haag (voorheen Den Haag Meldt) is ook op deze spreekuren aanwezig.

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Inloopspreekuren in de bibliotheken | 51  |
| Leidschendam-Voorburg               | 11  |
| Digitale spreekuren                 | 64  |
| Aantal unieke bezoekers             | 186 |

## Hoe kwamen de klachten binnen?



Spreekuur Website Brief E-mail Telefoon

|                         |    |     |   |     |    |
|-------------------------|----|-----|---|-----|----|
| Gemeentelijke Ombudsman | 72 | 199 | 6 | 301 | 57 |
| Jeugdbudsman            | 13 | 21  | 0 | 56  | 14 |

Mensen kunnen met en zonder afspraak op een inloopspreekuur komen. Totaal zijn er **126** 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.

## Wat hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsman 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 verplicht 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.

### Jeugdbudsman



### Gemeentelijke ombudsman



## 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.



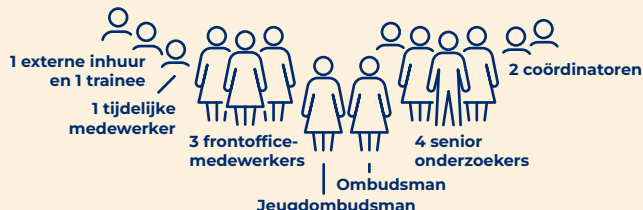
### Gemeentelijke ombudsman

- 2 rapportbesprekingen
- 4 congressen en bijeenkomsten
- 7 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- 1 interviews via radio, krant, tv en podcasts
- 12 Periodieke externe overleggen

### Jeugdbudsman

- 13 rapportbesprekingen
- 4 congressen en bijeenkomsten
- 15 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- 5 interviews via radio, krant, tv en podcasts
- 10 Periodieke externe overleggen

## Kantoor ombudsman



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

### Eén klacht

De ombudsmannen hebben in 2023 één klacht ontvangen over de eigen organisatie. Deze klacht is opgepakt en afgehandeld in 2023.

Om de kennis op peil te houden, zijn er in 2023 vier interne trainingen geweest.

## De ingekomen klachten en signalen in 2023 leidden bij de Jeugdbudsman tot twee zorgenbrieven:

Zorgenbrief onderwijs over problemen in het leerlingenvervoer en thuiszitters

[Lees de brief](#)

Zorgenbrief rechtsbescherming over de rechtspositie van ouders en jeugd bij de nieuwe Verordening Jeugdhulp 2024

[Lees de brief](#)

# Opvolging aanbevelingen van de Gemeentelijke Ombudsman en de Jeugdbondsman

Het opvolgen van onze aanbevelingen kreeg prioriteit in 2023. In dit jaarverslag rapporteren wij over de stand van zaken en waar opvolging achterblijft.

## Opgevolgd

Aanbevelingen in diverse rapporten en brieven die in 2023 door de Gemeentelijke ombudsman zijn gedaan aan de diensten SZW, DPZ en DSO zijn opgevolgd.

## Niet opgevolgd door Expertisepunt Veilig Publieke Taak (EVPT)

De aanbevelingen die door de Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbondsman zijn gedaan over het door de gemeente gehanteerde agressiebeleid - bijvoorbeeld het maken van contactafspraken of het opleggen van een pandverbod - hebben in 2023 niet geleid tot de invoering van een nieuw protocol waarin beschreven staat hoe er omgegaan moet worden met agressie.

### De aanbevelingen van de gemeentelijk ombudsman waren:

Zorg voor een heldere definitie wat onder agressie wordt verstaan (boos of agressief).

Zorg voor een heldere procedure: spreek iemand direct aan op gedrag en gekozen woorden, informeer betrokkene als het tot een melding komt, pas hoor en wederhoor toe voordat de melding leidt tot maatregelen.

Zorg voor rechtsbescherming: houdt privacy in de gaten en neem goed gemotiveerde besluiten over maatregelen.

## Niet opgevolgd door OCW

Aanbevelingen door de Jeugdbondsman hebben vrijwel altijd betrekking op de dienst OCW.

### De volgende aanbevelingen zijn in 2023 niet door de gemeente opgevolgd:

Het opvolgen van de aanbevelingen uit het rapport "Zorgen voor aangepast leerlingenvervoer" is op dit moment onderwerp van vervolgonderzoek. Meerjarig beschikken (dat betekent dat er niet ieder jaar opnieuw een aanvraag gedaan hoeft te worden), nieuwe beleidsregels en een nieuwe Verordening Bekostigen Leerlingenvervoer 2023 waren in 2023 nog niet gerealiseerd en laten langer op zich wachten dan is aangekondigd.

Er zijn nog steeds te veel, niet op elkaar afgestemde klachtenregelingen en klachtroutes. Ook een uniforme en integrale klachtenregeling en behandeling van jeugdklachten door gemeente, samenwerkingsverbanden en jeugdhulpaanbieders is nog niet gerealiseerd. Daarmee zijn belangrijke aanbevelingen uit het rapport "De weg kwijt in een oerwoud van klachtenregelingen" om het klachtrecht en de positie van jeugdigen en hun ouders binnen de jeugdhulp te verbeteren, niet opgevolgd.

De gemeente zet stappen op het gebied van kinderrechten, maar een uniforme gemeentebrede aanpak ontbreekt. Het verankeren van kinderrechten in beleid en regelgeving door middel van een generatie- of kinderrechtoets is ook nog niet gerealiseerd. Aanbevelingen daarover in het vorig jaarverslag zijn hiermee (nog) niet opgevolgd.

Aanbeveling in het rapport "Gehoord aan de jeugdbeschermingstafel" leidde tot opvolging met een nieuwe werkwijze en een aangenomen motie. Met de klachtenregeling in deze werkwijze is de aanbeveling van de Jeugdbondsman - om te zorgen voor een onpartijdige klachtbehandelaar - niet opgevolgd.

Een concrete aanbeveling in het rapport "Wie geeft mij(n) zak en kleedgeld" leidde tot een landelijke en uniforme zak- en kleedgeldregeling per 1 januari 2024. De Jeugdbondsman vraagt de gemeente deze regeling nu ook goed onder de aandacht te brengen van de jongeren om wie het gaat om onderbenutting tegen te gaan. Overeenkomstig eerdere aanbevelingen die de Jeugdbondsman deed hierover moeten jongeren hier adequaat en kindvriendelijk over geïnformeerd worden.

## Interventies van de Jeugdbondsman

### Aanleiding

Van de (30) interventies die werden afgerond in 2023 ging het merendeel over problemen met uitvoering leerlingenvervoer (10), gevolgd door huisvestingsproblematiek en dreigende dakloosheid of huisuitzetting (7), verkrijgen van duidelijkheid over uitkeringen en/of betaling zak- en kleedgeld(7). Daarnaast ging het over het niet vinden van een passende plek in de jeugdzorg (3), thuiszittersproblematiek (1) en schending van kinderrechten (2), recht op privacy en recht op vrije tijd/spelen.

### Effectiviteit

Van de (30) interventies in 2023 werd in 26 gevallen (87%) voldaan aan het interventieverzoek en in 4 gevallen (13%) niet. In die gevallen kwam contact of een oplossing (nog) niet tot stand.