



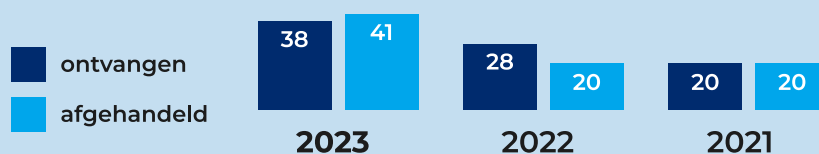
# Waar een wil is tot goede dienstverlening....

## Is een weg naar goede klachtbehandeling



In ons vorige jaarverslag constateerden we dat er in Leidschendam-Voorburg nog een wereld te winnen is op het terrein van de klachtbehandeling, op het terrein van kinderrechten en in de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie. Klachten over de gemeente gingen voornamelijk over uitkeringen, schuldhulpverlening en de voorzieningen WMO. De meeste klachten bij de Jeugdbudsman hadden betrekking op onderwijs en leerlingenvervoer. Toch moeten we concluderen dat het aantal klachten achterblijft bij wat verwacht mag worden gelet op het aantal contacten dat er tussen de inwoners en de gemeente is op jaarbasis. Dat is wat ons betreft een gemiste kans om burgers nog beter van dienst te kunnen zijn.

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



Net als in andere gemeenten zijn er in Leidschendam-Voorburg ook problemen met leerlingenvervoer. De Jeugdbudsman ontving hier meerdere klachten over. De samenwerking met de wethouder onderwijs, jeugdhulp en jeugdzorg was constructief.

## Klachtenregeling nog steeds te ingewikkeld en rol klachtenfunctionaris blijft vragen oproepen.

We ontvangen nog steeds signalen dat de klachtenregeling binnen de gemeente te ingewikkeld is. Het is voor inwoners niet eenvoudig en niet laagdrempelig om te klagen, zeker niet als zij een formele klacht willen indienen. We hebben in 2023 ook niet gezien dat onze zorgen rond de meerdere rollen van de klachtenfunctionaris tot wijzigingen hebben geleid. Voor 2024 zijn die wijzigingen wel toegezegd, maar een uitwerking daarvan hebben we nog niet gezien.

We herhalen dat het een gezamenlijke taak voor de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudusman én de gemeente Leidschendam-Voorburg is om door regelmatig contact de drempels om te klagen te verlagen. En klachten en signalen ook daadwerkelijk te gebruiken om de dienstverlening aan de inwoners van Leidschendam-Voorburg te verbeteren. Zoals afgesproken, hebben de ombudsmannen er werk van gemaakt om een inloopspreekuur te organiseren in het Servicecentrum in Leidschendam. We zijn hier maandelijks aanwezig om vragen en klachten van inwoners te bespreken. Wil het spreekuur effectief zijn, is wel nodig dat ook de gemeente actief aan inwoners laat weten dat de ombudsman er is en dat klagen een goed recht is.

### Oproep: pak uw rol op

Helaas is onze uitnodiging tot regelmatig contact door de gemeente Leidschendam-Voorburg nauwelijks opgepakt. De huidige gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg heeft aan een eerste ontmoeting in 2023 geen vervolg gegeven. En niet op andere wijze laten blijken dat zij, als het hoogste orgaan in de gemeente, een Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbudusman hebben aangesteld. Op ons jaarverslag 2022 hebben wij geen reactie mogen ontvangen van het college van burgemeester en wethouders en ook niet van de gemeenteraad. Ook van ons aanbod om onze zorgen met betrekking tot de klachtenregeling toe te lichten in de raadscommissie is geen gebruik gemaakt. Dat spijt ons zeer. Er ligt een uitdaging voor de gemeenteraad om haar rol op te pakken om te controleren of de gemeente haar inwoners op de juiste manier bejegend, effectieve dienstverlening biedt en hun de mogelijkheid biedt om op een laagdrempelige manier hun recht te halen als er iets niet goed gaat. Daarbij kan de raad gebruik maken van de expertise van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudusman.

Ook met burgemeester en wethouders is te weinig contact. Te vaak krijgen wij geen reactie op onze rapporten. Soms ontvangen wij wel een ambtelijke reactie, maar moeten we alsnog verzoeken om een collegereactie te mogen ontvangen. Reacties verwijzen daarbij wat ons betreft te vaak naar de fouten van de klager in plaats van accepteren wat niet goed gegaan is. De kans om daarmee de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren blijft daarbij onbenut.

Wat betreft zorgen omtrent de jeugd in Leidschendam-Voorburg ervaart de Jeugdbudusman vanuit de wethouder Jeugd constructief en prettig contact. Er is regelmatig informatie uitgewisseld over de problemen die spelen binnen leerlingenvervoer en rondom thuiszitters. Met als doel de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren voor kinderen en jongeren die hiervan afhankelijk zijn.

Wij zien klachten en signalen van inwoners die vastgelopen zijn bij de gemeente of dreigen af te haken en zich daarom bij ons melden. Maar als de samenwerking tussen de gemeente en ombudsmannen stopt, dan hebben ook onze interventies of oordelen onvoldoende effect. Dat is niet goed voor het vertrouwen van de inwoners van Leidschendam-Voorburg in hun gemeentelijke overheid.

*Omdat wij ervan uitgaan dat waar een wil is, ook een weg is, herhalen we daarom onze uitnodiging. We gaan graag in gesprek over mogelijkheden om van klachten kansen te maken om daarmee de gemeentelijke dienstverlening aan de inwoners te verbeteren. Dat start met de wil tot goede dienstverlening. Wij vertrouwen erop dat ons hierbij hetzelfde doel voor ogen staat: de weg bewandelen om de dienstverlening aan inwoners en bedrijven van Leidschendam-Voorburg constant te verbeteren.*

Met vriendelijke groet,



Addie Stehouwer

 **Gemeentelijke  
Ombudsman**  
Leidschendam-Voorburg



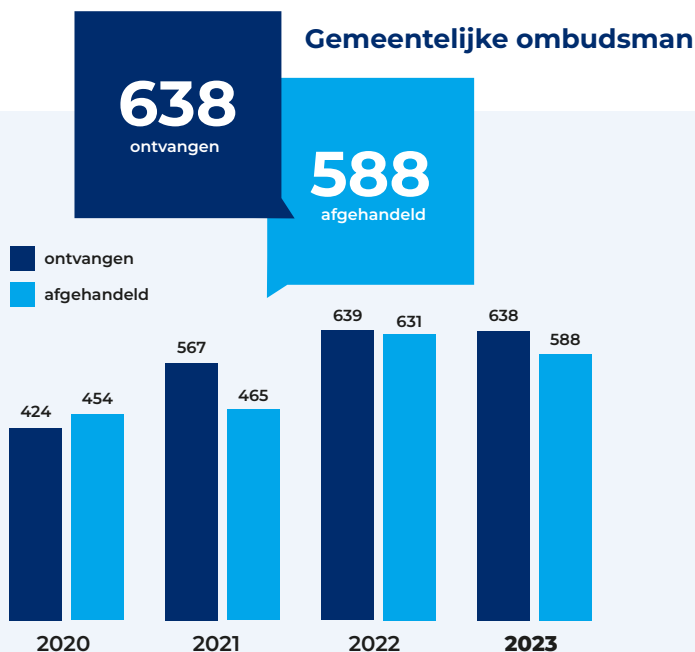
Yvette Nass

 **Jeugd  
Ombudsman**  
Leidschendam-Voorburg

# Jaaroverzicht - Cijfers 2023

Den Haag en Leidschendam-Voorburg

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

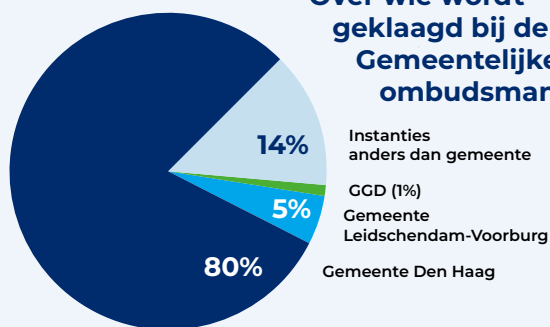


### Waarover wordt geklaagd bij de Gemeentelijke ombudsman?

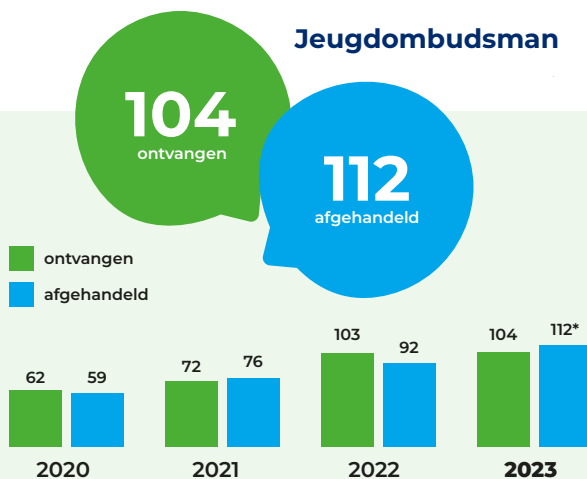
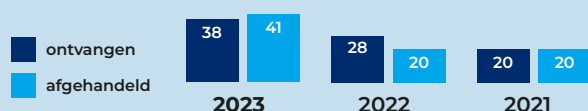
| 2023                                   |     |
|--|-----|
| Zorg en welzijn                        | 7%  |
| Stadszaken                             | 12% |
| Parkeren                               | 12% |
| Rechtsmiddelen van aanvraag tot beroep | 16% |
| Overige *                              | 53%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

\* 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 Jeugdbombudsman in Leidschendam-Voorburg

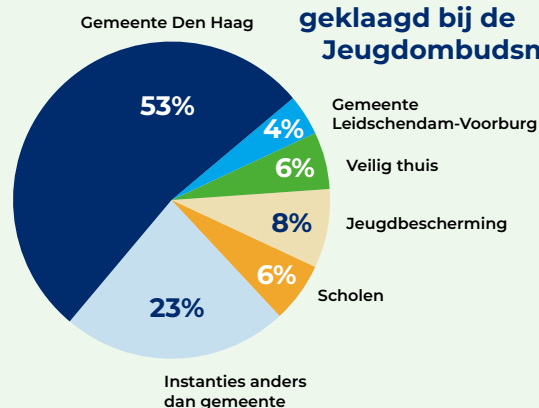


### Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdbombudsman?

|             | 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 Jeugdbombudsman?



### Door wie wordt geklaagd?

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



## Aantal spreekuren



In 2023 hebben de ombudsmannen de inloopsprekuren 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.

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Inloopsprekuren 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 |
| Jeugdbondsman           | 13 | 21  | 0 | 56  | 14 |

Mensen kunnen met en zonder afspraak op een inloopsprekuren 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 Jeugdbondsman 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.

### Jeugdbondsman



### 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.



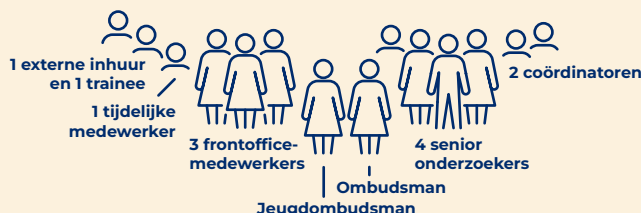
### Gemeentelijke ombudsman

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

### Jeugdbondsman

- 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 Jeugdbondsman 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 kinderrechtenoets 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.