



**Leidschendam-
Voorburg**

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHENDAM-VOORBURG

Datum 6 juli 2021

Nummer 2373

Onderwerp Raadsbrief Jaarverslag gemeentelijke Ombudsman 2020

Portefeuillehouder Burgemeester Tigelaar

Behandeld door EF Bloemendaal

1. Waarom wordt de raad geïnformeerd?

De Gemeentelijke ombudsman van Den Haag en de Jeugdbudsman van Den Haag zijn sinds 1 januari 2017 ook de ombudsman en jeugdbudsman voor Leidschendam-Voorburg. Over de bevindingen van de (jeugd)ombudsman wordt de raad geïnformeerd door middel van bijgevoegd jaarverslag 2020.

2. Korte inhoudelijke toelichting

Het jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in wat er in deze gemeente leeft. Welke vragen, problemen en klachten aan de ombudsman zijn voorgelegd en hoe die door de gemeente zijn opgepakt en afgehandeld. Het jaarverslag begint met een gedeelde analyse van belangrijkste aandachtspunten voor de gemeentes en instellingen. Het jaarverslag biedt verder inzicht in het dagelijkse werk van zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbudsman.

Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geweest in verband met corona. Hierdoor zijn de activiteiten ingeperkt en is het inloopsprek uur van de ombudsman op de dinsdagmiddag in Swaensteijn vanaf maart 2020 niet meer doorgegaan. Hierdoor is er minder contact geweest tussen burger en de ombudsman.

In het jaarverslag benoemt de ombudsman de volgende vijf aandachtspunten. Deze aandachtspunten zijn gebaseerd op de problemen die de burger ervaart en de verwachtingen die de burger heeft van de gemeente.

1. Toegankelijkheid. Begrijpelijke taal, eenvoudiger procedures en duidelijkheid waarvoor burgers bij de gemeente terecht kunnen, liefs via een loket

2. Verantwoordelijkheid. Help de burger altijd (op weg), ook bij uitbestede taken. Er is geen "wrong door". Volg de persoon in kwestie totdat de juiste organisatie deze persoon verder helpt.

3. Informatie op maat. Verken de vraag, klacht of probleem. Ga actief op zoek naar informatie om het hele verhaal van de burger te kennen.
4. Betrouwbaarheid. Zeg wat je doet, en doe wat je zegt. Kom afspraken na en houd je aan termijnen.
5. Recht op goed en menselijk contact. Denk mee en investeer in het goede contact (menselijkheid en maatwerk)

Over deze aandachtspunten wil het college volgende opmerken.

In het kader van hostmanship en mensgerichte dienstverlening is de gemeente hier al heel actief in. De genoemde aandachtspunten zijn eigenlijk ook de principes van de organisatie zoals het geven van informatie op maat, het geheel zien en een betrouwbare overheid.

Het college (h)erkent het belang van deze aandachtspunten en de afdelingen besteden daar ook aandacht aan. Brieven worden aangepast en begrijpelijker gemaakt. Ook wordt er daar waar dat gewenst is persoonlijk maatwerk aangeboden. Deze mensgerichte dienstverlening maakt deel uit van het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers en wordt regelmatig besproken.

In het sociaal domein werken medewerkers samen in multidisciplinaire teams. Door vanuit verschillende gezichtspunten naar een persoonlijke situatie te kijken, kunnen passendere en duurzamere oplossingen worden gevonden en wordt maatwerk geleverd. Hierbij wordt o.a. gebruik gemaakt van het afwegingskader Hart-wet-euro balans. Ten behoeve van het voeren van het goede gesprek zijn alle consultants van de afdeling WIJZ getraind op Motiverende Gespreksvoering. Ook de kwaliteitsmedewerkers hebben de training gevolgd. Volgend op de training zullen regelmatig herhalingsbijeenkomsten worden georganiseerd.

Datum 6 juli 2021
Nummer 2373
Pagina 3/3

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

A. van Mazijk
secretaris

K. Tigelaar
burgemeester

Bijlage bestemd voor de raad:

Nummer	Onderwerp
2373	Jaarverslag 2020 gemeentelijke Ombudsman Den Haag