

Jaarverslag 2024

Carina van Eck
Coby van der Kooi



Inhoud

- Over de ombudsman
- Werkwijze en algemene informatie
- Voorbeelden van enkele klachten
- Rapporten 2024
- Toekomstplannen

1. Over de (Jeugd)ombudsman

- Toezicht houden op de manier waarop de gemeente zich gedraagt naar bewoners en ondernemers. Waaronder ook kinderen.
- Toetsingskader: behoorlijkheid en kinderrechten
- Onderzoek naar individuele klachten
- Onderzoek uit eigen beweging
- Gevraagd en ongevraagd advies
- De ombudsman is onpartijdig en onafhankelijk. De ombudsman is niet in dienst van de gemeente en daarom ook niet onderschikt aan de gemeente.
- Oordelen, adviezen en conclusies zijn niet bindend, maar wel gezaghebbend.

2a. Werkwijze

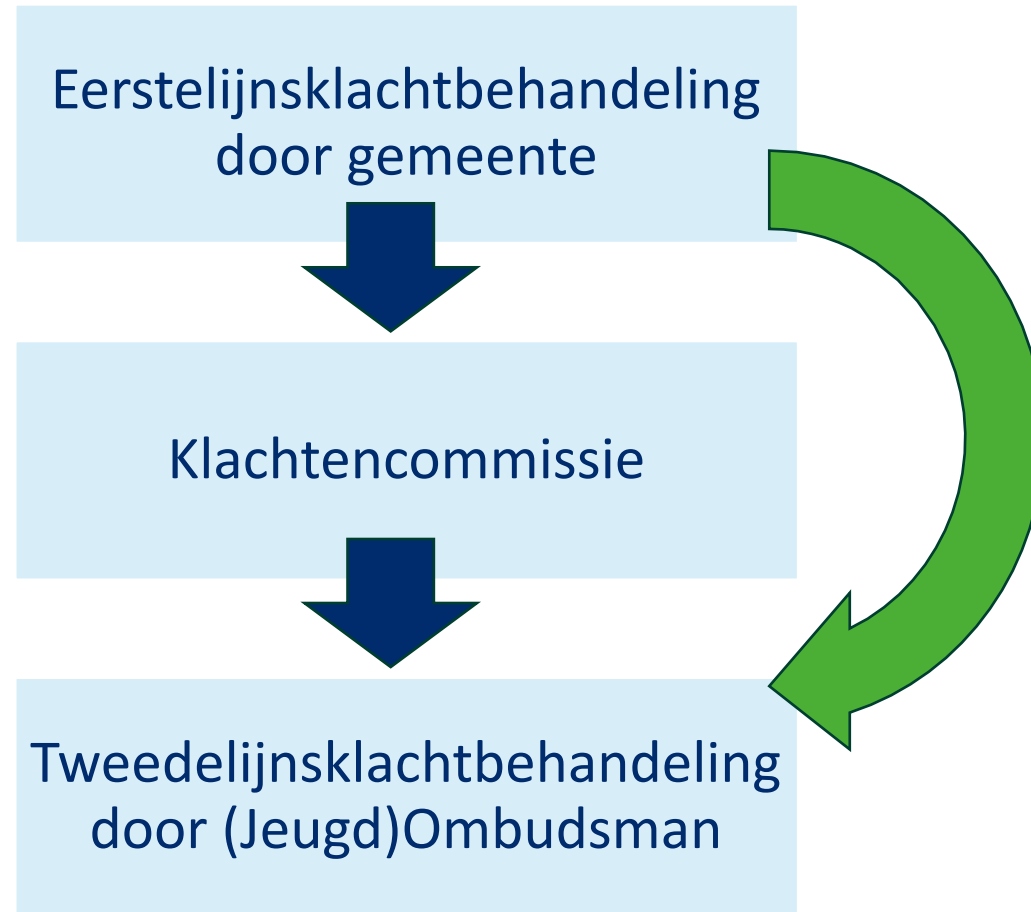
- Klachtherkenning: Het moet gaan om een gedraging.
- Klachtverkenning: Diagnose aanpak
- Klachtbehandeling:

Informeel: interventies

Formeel: onderzoek

Waar is de burger het meest bij geholpen?

2b. Werkwijze



3. Bereikbaarheid



Dagelijks telefonisch bereikbaar via 070 – 752 8200



Maandelijks gratis inloopsprekuur in Leidschendam- Voorburg en wekelijks een spreekuur in de Centrale bibliotheek Den Haag



E-mail via ombudsman@denhaag.nl en jeugdombudsman@denhaag.nl



Websites ombudsman.denhaag.nl en jeugdombudsman.denhaag.nl

4. Verbinding

- Investering in contacten met de Raad, bestuur, organisaties en bewoners in de gemeente.
- Belang om elkaar te kennen;
 - Om klachten af te handelen
 - Oplossingen te vinden
 - Problemen aan te pakken
- Investering GMT, klachtencoördinator, wethouders en burgemeester.

5. Klacht is (ook) advies

- Klachten natuurlijk zoveel mogelijk voorkomen
- Maar klachten geven ook informatie over wat er speelt in de gemeente.
- Klachtbehandeling en bundeling klachten van belang voor een lerende organisatie.
- De ombudsman als hulptroupen van de raad.

6. Zichtbaarheid

met wethouder

- Spreekuur
- Kennismaking met gebiedsregi
Leidschendam-Voorburg
werkbezoek aan Leidschendam
- Werkbezoek aan Sterk in Noorc
- Binnenkort verdere opvolging n
- Columns in 't Krantje van Leidschendam-Voorburg



7. Voorbeelden van klachten

7a. Dakloze vrouw wil een briefadres

7b. Gedupeerde toeslagaffaire wil graag hulp

7c. Burger krijgt geen reactie van de gemeente op vragen

7d. Klacht over de gemeentelijke kredietbank

7a. Dakloze vrouw wil een briefadres

- Mevrouw komt op het spreekuur. Mevrouw is radeloos en weet daardoor niet wat ze moet doen.
- Mevrouw heeft een brief gekregen van de Gemeente LV maar begrijpt de inhoud niet goed.
- Onze medewerkers helpen mevrouw op weg. En het lukt mevrouw om zelf de aanvraag voor een briefadres in te dienen.

7b. Gedupeerde wil graag hulp

- Een jongere is kind-gedupeerde van de toeslagaffaire en wil graag hulp bij meerdere problemen die voortvloeien uit de KOT-affaire.
- Het contact met de gemeente hierover loopt niet soepel. Er is geen vaste contactpersoon. Meneer heeft het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd.
- Door interventie van de Ombudsman komt er een vaste regisseur. Die in de gaten houdt dat het contact goed verloopt en de jongere de ondersteuning krijgt waar hij recht op heeft.

7c. Geen reactie na extra vragen

- Meneer heeft een klacht ingediend bij de gemeente over geluidsoverlast. En de gemeente heeft deze klacht behandeld. En afgedaan met een brief.
- De afhandeling roept vervolgvragen bij meneer op. Hij stelt deze vragen maar krijgt -ondanks rappelleren- geen reactie.
- De Ombudsman intervenieert en herstelt het contact tussen inwoner en gemeente. Meneer ontvangt alsnog de antwoorden op zijn vragen.

7d. Klacht over de Kredietbank

- Een inwoner komt bij de Ombudsman omdat zij niet tevreden is met de afhandeling van haar klacht over een medewerker van de Kredietbank. Er blijken fouten te zijn gemaakt door de gemeente en de Kredietbank.
- De doorlooptijd van dit dossier is ruim 4 maanden.
- Door tussenkomst van de Ombudsman is mevrouw uiteindelijk gehoord en zijn er excuses aangeboden. Ook is er een oplossing gevonden voor haar schulden. En heeft mevrouw een andere contactpersoon gekregen.

8. Vooruitblik 2025 en verder

- Jaarverslag – bundeling wat van wat er speelt en wat de Ombudsman en de Jeugdombudsman doen.
- Nieuwe start Ombudsmannen
- Nauw contact en samenwerking ook met betrokkenheid inwoners.
- Dank voor uw aandacht. Vragen?

“Als ombudsteam willen we nog beter zichtbaar en meer bereikbaar zijn voor inwoners en ondernemers. Dat willen we doen door, naast onze gebruikelijke kanalen, meer naar buiten te gaan.”