

Het werk van de gemeentelijke ombudsman en jeugdombudsman Leidschendam- Voorburg

Addie Stehouwer

Yvette Nass



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag



**Jeugd
Ombudsman**
Den Haag



Van harte gefeliciteerd...

- met uw (her-)benoeming tot raadslid in de gemeente Leidschendam-Voorburg. De gemeente waarvoor wij de gemeentelijke ombudsman en jeugdbondsman zijn.
- Dank voor uitnodiging om in het introductieprogramma iets te kunnen vertellen over ons werk als gemeentelijke ombudsman en jeugdbondsman. We lichten ook ons jaarverslag 2021 toe.
- We willen samen met u iets betekenen voor de inwoners en ondernemers van Leidschendam-Voorburg.



Wie is de ombudsman?

- Sinds 2017 een gemeentelijke ombudsman en jeugdombudsman voor Leidschendam-Voorburg
- Door uw gemeenteraad benoemd voor een periode van 6 jaar (maximaal 2 keer).
- Jaarlijks verslag aan uw gemeenteraad van ons werk in verhalen en cijfers.



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag



**Jeugd
Ombudsman**
Den Haag



Taken en bevoegdheden (jeugd-)ombudsman

Wij **onderzoeken klachten** over de gemeente en de jeugdzorg. Wij helpen daarnaast de gemeente en jeugdhulpinstellingen hun klachtbehandeling te verbeteren en samen te zoeken naar oplossingen. Dat doen wij door:

- **Interventies** (tussenkoms) bij zaken die om een snelle oplossing vragen, of
- **Bemiddeling** bij zaken waar communicatie en/of relatie verstoord is, of.
- **Rapport(brief)** met een formeel oordeel over de behoorlijkheid van het optreden van de gemeente of jeugdhulp

Taken en bevoegdheden (jeugd-)ombudsman

- **Onderzoek op eigen initiatief** over onderwerpen die gemeenten aangaan. Bijvoorbeeld als klachten een structureel karakter laten zien.
- **Aanbevelingen** doen om herhaling van klachten te voorkomen. Deze oordelen en aanbevelingen zijn niet bindend maar worden in de regel wel opgevolgd.
- **Publicatie** van onze rapporten op onze websites.

Waarover gaan de klachten?

- Jaarlijks krijgt de gemeentelijke ombudsman meer dan 600 klachten, vragen en signalen over de gemeenten. Enkele tientallen komen uit Leidschendam-Voorburg. Deze klachten gaan in Leidschendam-Voorburg over de **Wmo, ruimtelijke ordening, schuldhulpverlening, handhaving en informatieverstrekking**.
- De jeugdombudsman krijgt meer dan 70 klachten, vragen en signalen over de gemeenten en/of jeugdhulpinstellingen. Deze klachten gaan met name over **jeugdhulp, huisvesting en inkomen**. Sommige klachten komen uit Leidschendam-Voorburg. Ook een belangrijke gesloten jeugdhulpinstelling is hier gevestigd.

Wat nemen we niet in behandeling?

- Klachten over de **politie en woningcorporaties**.
- Klachten waarover ook **procedures bij de (bestuurs- of kinder)rechter** lopen of beroep openstaat tegen een uitspraak van een andere rechter dan de bestuursrechter.
- Klachten over **gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid**. We verwijzen burgers in dat geval veelal naar u, de gemeenteraad.

In al deze gevallen zal de ombudsman de burger uitleg geven, naar de juiste instantie verwijzen, of de klacht doorsturen naar de bevoegde instantie.



Overige activiteiten van de ombudsmannen

- Voorlichting geven
- Gastcolleges
- Werkbezoeken
- Antidiscriminatievoorziening Den Haag Meldt
- Spreekuren in de bibliotheek in Den Haag

Binnenkort weer spreekuur in Leidschendam en Voorburg?



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag



**Jeugd
Ombudsman**
Den Haag



Waarin kunt u als raadslid het werk van de ombudsman gebruiken?

- Onze rapporten en aanbevelingen voor vragen aan de verantwoordelijke bestuurders over.
- Wij komen graag vanuit onze kennis en ervaring een toelichting of presentatie geven. Bijvoorbeeld in werksessies van raadsleden over onderwerpen die ons beide raken.
- Wij komen hierin graag een toelichting op onze rapporten, aanbevelingen en jaarverslagen geven in raadscommissies.
- Bij het meenemen van het burgerperspectief en kinderrechten in het opstellen van beleid en regels.



Jaarverslag 2021; de cijfers

- [Factsheet](#)
- Veel inwoners weten ons blijkbaar niet te vinden. Wij willen werken aan grotere zichtbaarheid en aanwezigheid in Leidschendam-Voorburg.



Jaarverslag 2021; thema, de verhalen en aanbevelingen

- **Toegang tot het recht?**

Procedures voeren kosten vaak geld, vragen kennis over het recht en vereisen de aanwezigheid van een (sociaal) netwerk. Effectieve rechtsbescherming is daarom niet voor iedereen in gelijke mate bereikbaar. Rode draad in de jaarverslagen is het belang van toegang tot het recht. Hoe inwoners toegang krijgen tot de voorzieningen en dienstverlening waar zij recht op hebben, zonder eerst een formele bezwaar- of beroepsprocedure te moeten volgen. Mocht dit toch nodig zijn, dan mét goede rechtsbescherming.

#laagdrempelig, #goedeinformatie, #persoonlijkebenadering

- [Gemeentelijke ombudsman](#)
- [Jeugdbondsman](#)



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag



**Jeugd
Ombudsman**
Den Haag





**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag



**Jeugd
Ombudsman**
Den Haag

**Dank voor uw
aandacht**

www.ombudsman.denhaag.nl

www.jeugdombudsman.denhaag.nl

