

Geachte heer Massaar,

Graag sturen we u het jaarverslag 2020 van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbondsman over de gemeente Den Haag en de gemeente Leidschendam-Voorburg. Ons jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in wat er in deze gemeentes leeft. Welke vragen, problemen en klachten aan ons zijn voorgelegd en hoe die door ons zijn opgepakt en afgehandeld. Het jaarverslag begint met een gedeelde analyse van onze belangrijkste aandachtspunten voor de gemeentes en instellingen waar wij over gaan. Het jaarverslag biedt verder inzicht in het dagelijkse werk van zowel de Gemeentelijke ombudsman als Jeugdbondsman.

Wat is behoorlijke dienstverlening?

De Gemeentelijke ombudsman en Jeugdbondsman zien dat inwoners die het meest afhankelijk zijn van de gemeente, vaak het minst in staat zijn om hun recht te halen als het misgaat. Behoorlijke dienstverlening is hierin cruciaal en daarom zoomt dit jaarverslag in op de vraag: "wat is behoorlijke dienstverlening?". Professionele klachtbehandeling is een belangrijk onderdeel van behoorlijke dienstverlening.

U leest alles hierover in het jaarverslag van [Den Haag](#). In de bijgevoegde [infographic](#) leest u een samenvatting van de vijf belangrijkste aandachtspunten en de oproepen van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbondsman.

Onze contacten

Wij blijven ook graag met u in contact het lopende jaar.

Den Haag, april 2021,
Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer
Gemeentelijke ombudsman

en

Yvette Nass
Jeugdbondsman



De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u op:
<http://www.denhaag.nl/disclaimer>