



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag

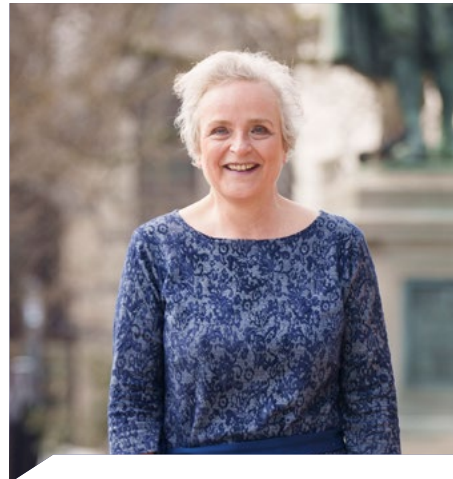


Helaas,
ons systeem
begrijpt u niet

In 2022 nam het aantal klachten over de bereikbaarheid van de gemeente sterk toe. Er ontstond in maart en april een enorme wachtrij voor de aanvraag van paspoorten.

Jaarverslag 2022
Gemeentelijke ombudsman
Den Haag

Helaas, ons systeem begrijpt u niet



Tijdens ons inloopspreekuur in de bibliotheek liep een burger binnen die was vastgelopen in een contact met de gemeente. Hij vertelde dat hij gegevens probeerde te achterhalen over een overleden familielid. De ambtenaar die hem te woord stond, adviseerde om gebruik te maken van een formulier op de website van de Dienst Publiekszaken. Maar om dat formulier in te kunnen vullen, moest hij precies de gegevens (zoals datum overlijden) invullen die hij nu juist probeerde te achterhalen met het uittreksel dat hij wilde aanvragen. Zonder die gegevens werd het versturen van het formulier geblokkeerd. Het is maar één voorbeeld van klachten over het 'systeem' die er in 2022 echt uitsprongen. Heel vaak bleken inwoners van Den Haag die zich bij ons meldden met een klacht vast te zijn gelopen op het systeem.

'Computer says no' is nooit een geldig excuus

Te vaak verloopt het contact met de gemeente alleen via een systeem, zoals een telefoonmenu, een webformulier of een bezwaarprocedure. En als de vraag daar niet in past of de burger niet met dat systeem weet om te gaan, valt de burger al snel buiten de boot. Soms met grote gevolgen. We roepen de gemeente Den Haag op sneller te signaleren wanneer een burger geen standaardvraag heeft en dus persoonlijke aandacht nodig heeft. We vragen de gemeente ook een oplossing te bieden aan burgers die door hun 'afwijkende' vraag of door gebrek aan bureaucratische vaardigheden buiten het systeem vallen. Dat vraagt om een kritische blik van elke dienst binnen de gemeente op hoe burgers geholpen worden. Dat kan door binnen een digitaal systeem ook de mogelijkheid te bieden om aan te geven waarom het formulier niet kan worden ingevuld of verzonden. En door contactgegevens aan te bieden als iemand vastloopt. Dan komt de dienstverlening tot zijn recht, met persoonlijke inzet van ambtenaren om te helpen. Ook als het probleem van een burger tussen de bureaus van twee of zelfs meer gemeentelijke diensten is beland. 'Computer says no' mag nooit een excuus zijn om burgers niet te helpen. Wees benaderbaar en persoonlijk. Dat kost tijd, maar levert uiteindelijk veel winst op voor beide partijen. De burger wordt beter geholpen en de gemeente kan sneller vragen oplossen, zodat er ook minder klachten volgen. Om gemeentelijke diensten te stimuleren, blijven we de diensten inspireren met voorbeelden van verbeterde dienstverlening aan burgers en bedrijven in 2023.

Een klacht is een kans om de dienstverlening te verbeteren

Als het dan toch mis gaat, moet de burger op een eenvoudige manier een klacht kunnen indienen. Daar heeft de burger recht op en het biedt de gemeente de kans om de dienstverlening te verbeteren. Zoals bij de klacht van een mevrouw uit Escamp die een kapotte wastafel in de berm langs het fietspad wilde laten opruimen. Zij heeft vier e-mails gestuurd om het te melden. Op twee e-mails kreeg zij de reactie: opgeruimd. Maar na inspectie was er niets opgeruimd. Op het derde bericht kwam nooit antwoord en het vierde bericht zou zijn afgehandeld, kreeg ze te horen. Ook heeft zij twee keer gebeld, maar zonder resultaat want het afval lag er op moment van klagen bij de ombudsman nog steeds. Pas na een interventie van de ombudsman is de situatie vervolgens direct opgelost. Uit een analyse blijkt dat onze interventies in 90% van de gevallen succesvol zijn. Maar de rol van de ombudsman zou hier niet nodig moeten zijn. Dit moet beter kunnen!

In de praktijk betreffen klachten vaak meerdere gemeentelijke diensten met elk hun eigen klachtbehandeling. Dat betekent dat burgers soms op verschillende plekken en op een verschillende manier hun klacht kenbaar moeten maken. Inmiddels ontvangen wij bijvoorbeeld veel over het aanvragen van parkeervergunningen bij verhuizing. Het administratief verwerken van de verhuizing kost meer tijd dan gebruikelijk en dus valt er op het nieuwe adres nog geen parkeervergunning aan te vragen via het digitale formulier. Klagen moet dan op verschillende plekken. Wij roepen daarom de Algemeen Directeuren van de gemeentelijke diensten op om actie te ondernemen en voor het einde van dit jaar te komen met een eenvoudige en eenduidige klachtenregeling die voor elke dienst op dezelfde manier in ingericht en onderling contact over de klachten mogelijk maakt.

Veel meer klachten

Met het wegvallen van de coronabeperkingen is ook het aantal klachten bij de Gemeentelijke ombudsman gegroeid. Daardoor werden ook de gevolgen zichtbaar die deze beperkingen hebben gehad voor de inwoners van Den Haag. Wij merkten het omdat we veel meer én andersoortige klachten kregen, zoals over de lange wachttijden voor het aanvragen van een paspoort en vervolgens vanaf mei de aanvragen voor een tegemoetkoming in de gestegen energielasten. Het is duidelijk dat de dienstverlening van de gemeente onder druk staat, door groei van het aantal inwoners, door personeelstekorten, door ziekte en vacatures.

In 2022 nam het aantal klachten over de bereikbaarheid van de gemeente sterk toe. Er ontstond in maart en april een enorme wachtlijst voor de aanvraag van paspoorten. De wachttijden liepen op tot onaanvaardbare hoogte en ook de oplossingen pakten niet altijd goed uit. Wie een afspraak wilde maken of een vraag wilde stellen, belandde in een langdurig telefonisch keuzemenu om dan te horen dat er een lange wachttijd was. Medewerkers van de ombudsman hielpen aan de telefoon om te kijken of er op de dag zelf net een gaatje was ontstaan en stimuleerden bellers om dat direct te reserveren. In een zorgenbrief van de Gemeentelijke ombudsman is de gemeente geadviseerd prioriteit te geven aan het terugdringen van de wachttijden voor paspoortuitgifte en het verbeteren van de bereikbaarheid. De ombudsman had in die brief suggesties voor verbetering verwerkt.

Slim uitkeren

Er gaan natuurlijk ook dingen goed. De uitkering van de tegemoetkoming energiekosten verliep efficiënt en niet nodeloos bureaucratisch, want veel mensen hoefden geen aanvraag in te dienen omdat de gemeente alle gegevens al had over hun inkomen. Zo kwam deze noodzakelijke aanvulling van het inkomen snel bij een groot deel van de mensen terecht. En konden de verzoeken van mensen die wel een aanvraag moesten indienen snel in behandeling worden genomen. Het laat zien dat het kan als de opdracht helder is en de uitvoering niet onnodig complex wordt gemaakt. Toen er klachten kwamen van mensen die het formulier niet digitaal konden invullen, hebben wij erop aangedrongen ook een papieren formulier te verstrekken. De angst van de gemeente voor grote aantallen papieren aanvragen bleek ongegrond.

Spreekuren in de stad verlagen de drempel

Sinds januari 2022 houden de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsman wekelijks spreekuur in een aantal van de zestien bibliotheken in de stad. Zo is er elke dinsdagmiddag een inloopsprekuren, afwisselend in Bibliotheek Segbroek en Bibliotheek Escamp. Hier kunnen burgers én bedrijven terecht met een klacht over de gemeente, jeugdzorg of om een discriminatiemelding te doen bij Den Haag Meldt. De spreekuren verlagen de drempel voor burgers in de hele stad om hun klacht aan ons voor te leggen. En het geeft ons ook inzicht in problemen van burgers die eerder niet in beeld kwamen.

Het aantal bezoekers van de inloopsprekuren is hoog. Wij breiden momenteel onze spreekuren verder uit over de stad, om zo nog meer burgers persoonlijk bereiken. Per april 2023 gaan we ook inloopsprekuren houden in de centrale bibliotheek.

Klachten en rapporten bespreken met de gemeente

In het Coalitieakkoord 2022-2026 geeft de coalitie aan te willen leren van ervaringen, positief en negatief. Daarbij gebruikt zij ook de reflecties en aanbevelingen van de (jeugd)ombudsman. In de afgelopen jaren zijn niet al onze vragen beantwoord en onze aanbevelingen zijn niet altijd opgevolgd. Dat moet en kan veel beter. We gaan in gesprek met de gemeente, zowel bestuurlijk als ambtelijk. Die gesprekken zijn niet vrijblijvend. Wij zullen onze aanbevelingen nog concreter maken, maar we rekenen ook op actie; tijdig en concreet. En als een compliment op zijn plaats is omdat een probleem goed is opgelost, zullen we dat geven en de gemeente stimuleren om daarmee de dienstverlening aan de inwoners van Den Haag verder te verbeteren.

Met vriendelijke groet,



Addie Stehouwer



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag

Helaas, ons systeem begrijpt u niet



‘Computer says no’ is nooit een geldig excuus.

Te vaak verloopt het contact met de gemeente alleen via een systeem, zoals een telefoonmenu, een webformulier of een bezwaarprocedure. En als de vraag daar niet in past of als de burger niet met dat systeem weet om te gaan, valt de burger al snel buiten de boot. Soms met grote gevolgen.

- Burgers kunnen door een ‘afwijkende’ vraag vaak hun weg niet vinden in het systeem of zij bezitten de vaardigheden niet om goed met het systeem om te gaan.
- Ook kan het probleem van een burger tussen de bureaus van twee of zelfs meer gemeentelijke diensten belanden.

“Dat burgers buiten het systeem vallen, vraagt om een kritische blik van elke dienst binnen de gemeente op hoe inwoners geholpen worden. Signaleer als gemeente daarom sneller als een burger geen standaardvraag heeft. En vind een manier om direct informatie te bieden als een burger niet vooruitkomt in een digitaal systeem. Geef bijvoorbeeld een telefoonnummer en als het even kan een contactpersón. En blijf je verantwoordelijk voelen voor een burger. Gooi het niet over de schutting naar een collega.”

“Met ‘het systeem’ bedoelen we alle vormen van contacten met de gemeentelijke instellingen. Regelmatig bleken inwoners van Den Haag, die zich in 2022 bij ons meldden met een klacht, vast te zijn gelopen op het systeem van de gemeente. Zij werden – vaak onbedoeld - van het kastje naar de muur gestuurd en waren niet bij machte dat zelf te doorbreken.”

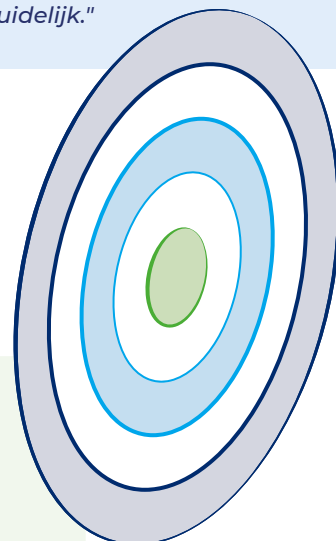
“Inmiddels ontvangen wij bijvoorbeeld veel klachten over het aanvragen van parkeervergunningen bij verhuizing. Het administratief verwerken van de verhuizing kost meer tijd dan gebruikelijk en dus valt er op het nieuwe adres nog geen parkeervergunning aan te vragen via het digitale formulier. Klagen moet vervolgens op verschillende plekken. Dat maakt het voor de burger onduidelijk.”

Een klacht is een kans om de dienstverlening te verbeteren.

Er gaat veel goed. Maar als het dan toch mis gaat, moet de burger op een eenvoudige manier een klacht kunnen indienen. En de gemeente moet daaruit lering trekken. Dit is een opdracht aan de gemeente als geheel.

Vaak duurt het nu nog lang voordat een klacht is opgelost. We zien dat diensten langs elkaar heen werken en de burger niet de juiste informatie geven.

“Uit een analyse blijkt dat onze interventies na een klacht, in 90% van de gevallen succesvol zijn. De burger snel en efficiënt helpen kan dus wel! Bij deze situaties zou de ombudsman helemaal niet nodig moeten zijn!”



Veel meer klachten in 2022.

Met het wegvallen van de coronabeperkingen is ook het aantal klachten bij de Gemeentelijke ombudsman gegroeid. Wij kregen veel meer én andersoortige klachten. De klachten over de gemeente betroffen vooral:

- Wachttijden voor een balie-afspraak
- Telefonische bereikbaarheid van de gemeente



“Het is duidelijk dat de dienstverlening van de gemeente onder druk stond en staat, door groei van het aantal inwoners en personeelstekorten.”

“Vanwege de lange wachttijden hebben medewerkers van de Gemeentelijke ombudsman aan de telefoon burgers geholpen om snel een afspraak in te plannen met de gemeente. De ombudsman stuurde een zorgenbrief over de wachttijden inclusief suggesties voor verbetering.”

Snel en efficiënt.

De tegemoetkoming energiekosten in 2022 door de gemeente verliep efficiënt en niet nodeloos bureaucratisch. Veel mensen hoefden geen aanvraag in te dienen omdat de gemeente alle gegevens al had over hun inkomen. Anderen konden daardoor sneller worden geholpen.

“Er gaan natuurlijk ook dingen goed zoals de uitkering in 2022 van tegemoetkoming energiekosten. Dat was slim uitkeren. We hebben binnen dit proces wel aangedrongen op een papieren aanvraagformulier naast een online versie. Zo kon ook de niet-digivaardige burger de aanvraag snel indienen.”

Rapporten en onderzoeken

[Is een herkeuring nodig bij verlenging van een gehandicaptenparkeerkaart?](#)

Een onderzoek naar de handelwijze van de gemeente rond het verlengen van een gehandicaptenparkeerkaart.

[Afhandeling door gemeente GIR-melding](#)

Een onderzoek over het handelen van de gemeente nadat er een GIR-melding is gedaan

[Onzorgvuldigheid in berichtgeving gemeente is streep door de rekening voor ondernemer](#)

Ondernemer wil graag een terrasvergunning maar loopt onverwachts tegen een aangepast ORAC-plaatsingsplan aan.

[Gemeentelijke controle op het erf, zonder bij de bewoners aan te bellen](#)

Een onderzoek over het betreden van een particulier perceel door een gemeentelijke medewerker.

In alles wat de gemeente Den Haag en de gemeentelijke organisaties doen, moet het perspectief van de burger meegenomen zijn.

Gemeentelijke ombudsman

Iedereen die vastloopt in het contact met de gemeente of met de instanties waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed, mag hierover klagen bij de Gemeentelijke ombudsman. Wel moet een klacht altijd eerst zijn ingediend bij de instantie zelf. Als dat niet goed gaat, kan de ombudsman verder helpen.

Werkwijze

De ombudsman kijkt eerst of de klacht goed is behandeld en is opgelost door de gemeente. Als duidelijk is dat de gemeente niet juist heeft gehandeld, kan de ombudsman direct ingrijpen (interventie) of bijvoorbeeld een bemiddelend gesprek voeren. Soms is verder onderzoek nodig. Het kan ook zijn dat een inwoner die vastloopt al is geholpen met een duidelijke doorverwijzing naar het juiste loket.

Daarnaast helpt de ombudsman de gemeente om hun dienstverlening constant te optimaliseren en te leren van zaken die fout gingen. De ombudsman spreekt de gemeente daarop aan.

De pijlers

De Gemeentelijke ombudsman werkt lokaal, namelijk voor alle inwoners in Den Haag en Leidschendam-Voorburg. Omdat de ombudsman lokaal werkt is er direct contact mogelijk met organisaties die voor de gemeente werken én met de gemeente Den Haag zelf.

“Het perspectief van de burger borgen in alles wat de gemeente doet, daar sta ik voor. Daarin is de klacht van een enkele burger even belangrijk als een groot onderzoek dat we doen aan de hand van signalen uit de stad.”

De gemeentelijke ombudsman is:

Laagdrempelig Toegankelijk Oplossingsgericht

Doel

De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente een klacht deskundig behandelt en efficiënt oplossingen vindt. De gemeente mag klachten en zorgen van burgers niet op zijn beloop laten. En de gemeente moet duidelijk en toegankelijk communiceren met de inwoners. Regels en beleid moeten helder zijn en proactief worden gedeeld. En burgers mogen niet tussen wal en schip raken. Ook voor burgers die even niet mee kunnen komen, bijvoorbeeld omdat zij niet digi-vaardig zijn, moet de dienstverlening duidelijk en simpel zijn geregeld.

De Gemeentelijke ombudsman vraagt de gemeente om:

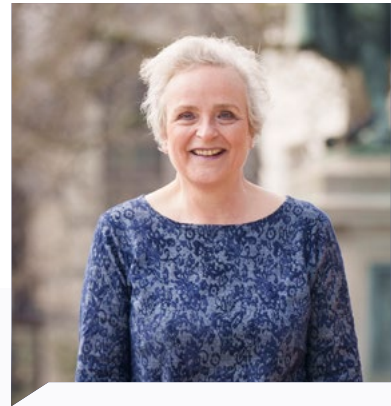
- Te leren van wat fout gaat
- Klachtenprocedures eenduidig, eenvoudig en simpel te maken
- Regels en beleid simpel, toegankelijk en proactief te communiceren
- Verantwoordelijkheid te nemen voor burgers die tussen wal en schip vallen
- Altijd oplossingsgericht te zijn

“Gemeenten regelen van alles. Denk aan inkomenszekerheid en woon- en zorgvoorzieningen. Veel gaat goed, maar er gaan ook wel eens dingen mis. Daarover kunnen inwoners klagen. Eerst bij de gemeenten zelf. En als dat niet goed gaat, staan de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman klaar om de inwoners te helpen.”

Nevenfuncties Addie Stehouwer

Gemeentelijk ombudsman van Den Haag en Leidschendam-Voorburg

- Voorzitter afdeling klachtbehandeling van de Commissie Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (CTIVD) (bezoldigd)
- Voorzitter klachtencommissie van het Juridisch Loket (bezoldigd)
- Bestuurder van stichting Den Haag Meldt (onbezoldigd)
- Lid van de Raad van Advies van de Nederlandse Mediatorsvereniging (onbezoldigd)



Contactgegevens



Telefoon

070 - 752 8200

(elke werkdag van 09.00 tot 12.00)



E-mail

ombudsman@denhaag.nl



Klachtenformulier website

ombudsman.denhaag.nl



Inloopspreekuur

(kijk voor de actuele locaties op de website):

- Elke dinsdag van 12.30 – 15.00 uur in een bibliotheek in Den Haag
- Elke eerste donderdag van de maand van 12.30 - 15.00 uur in het Servicecentrum Leidschendam



Telefonisch spreekuur

Elke woensdag van 13.00 tot 15.00 uur

(alleen op afspraak, aanmelden via de website)

Activiteiten van de Gemeentelijke ombudsman

Kerntaak

- Klachtherkenning
- Klachtverkenning
- Klachtbehandeling
- Interventie
- Onderzoek
- Hoor-wederhoor
- Terugkoppeling
- Aanbevelingen en adviezen
- Monitoring
- Kennisdeling

Effectiviteit

- Toelichting rapporten raadscommissies
- Agenderen onderwerpen
- Monitoring op effecten
- Verbeteren werkprocessen
- Vergroten vindbaarheid
- Uitbreiden fysieke spreekuren
- (Online) data-analyse

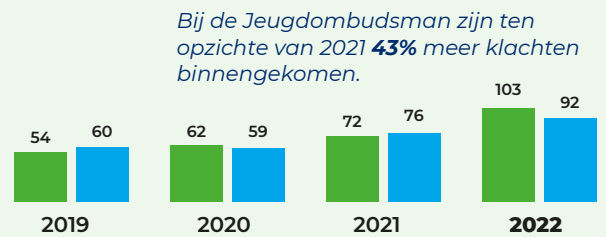
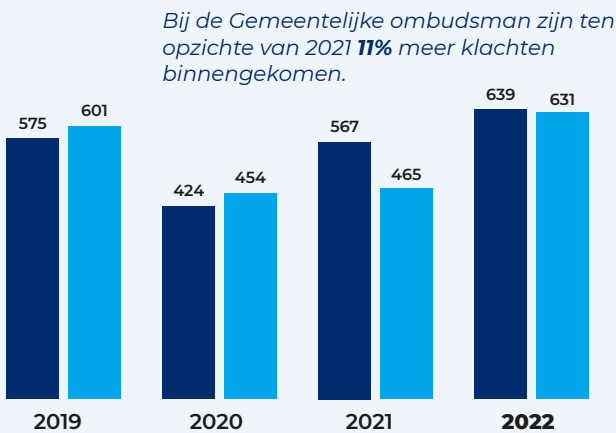
Kennisdeling

- Gastcolleges en presentaties
- Werkbezoeken
- Lokale media-optredens
- (Podcast)interviews

Cijfers 2022

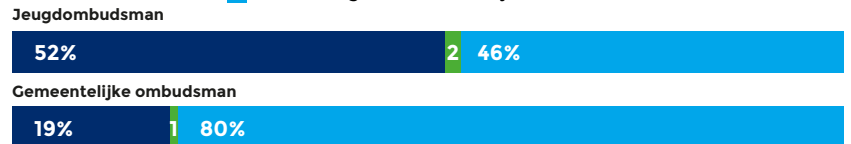
Den Haag

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



Wat hebben de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdombudsman 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 bevoegd 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.

De Jeugdombudsman heeft in 2022 naar aanleiding van signalen uit de stad, de focus gelegd op twee grote onderzoeken:

De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen

[Lees het rapport](#)

Alleen volwassen worden in Den Haag

[Lees het rapport](#)

Aantal spreekuren

In 2022 hebben de ombudsmannen de inloosprekuren geïntensiveerd. Gezien het aantal bezoekers, is dit ook voor 2023 een speerpunt. Den Haag Meldt is ook op deze spreekuren aanwezig.

Inloosprekuren in de bibliotheken	50
Digitale spreekuren	38
Aantal bezoekers	176

Hoe kwamen de klachten binnen?

Spreekuur Website App Brief E-mail Telefoon

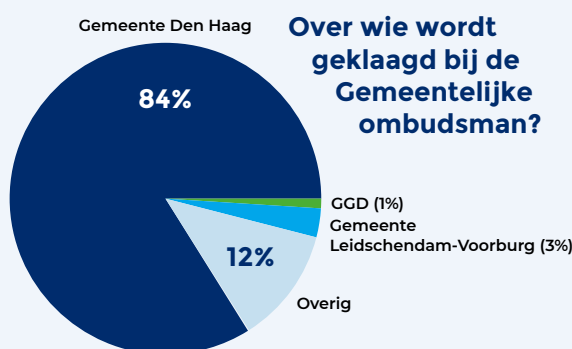
Instansie	Spreekuur	Website	App	Brief	E-mail	Telefoon
Gemeentelijke Ombudsman	47	226	1	20	304	41
Jeugdombudsman	8	14	1	0	68	12

Mensen kunnen met en zonder afspraak op een inloosprekuren komen. Totaal zijn er **80** 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.

Waarover wordt geklaagd bij de Gemeentelijke ombudsman?

	2022
Zorg en welzijn	3%
Wonen	5%
Rechtsmiddelen van aanvraag tot beroep	8%
Inkomen, uitkering, belasting en schulden	9%
Stadszaken	15%
Advies en doorverwijzing	45%
Overig	15%

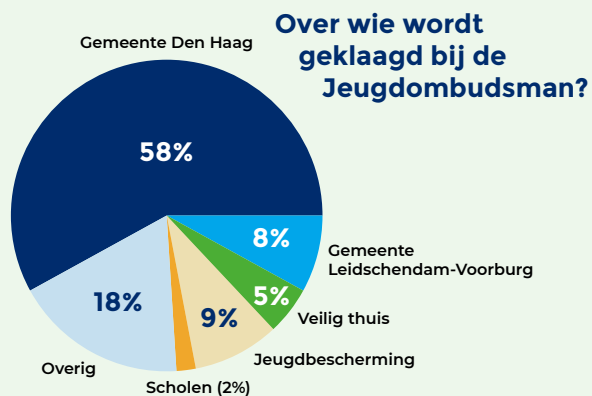
Opvallend: Veel klachten die thuishoren als eerstelijns-klacht bij de gemeente (45%).



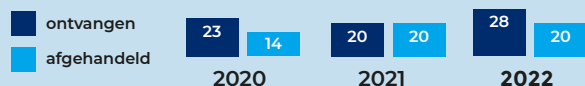
Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdbudsbman?

	2021	2022
Jeugdhulp	41%	42%
Huisvesting	25%	22%
Onderwijs	12%	18%
Inkomen	12%	12%
Overig	10%	6%

Opvallend: Meer klachten over onderwijs (van 12% naar 18%) vanwege een toename in het aantal klachten over leerlingenvervoer en wachtlijsten.



Leidschendam-Voorburg



Door wie wordt geklaagd?

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



Effectiviteit van onze interventies

Om de effectiviteit van onze interventies te beoordelen, hebben we 116 interventies onderzocht.

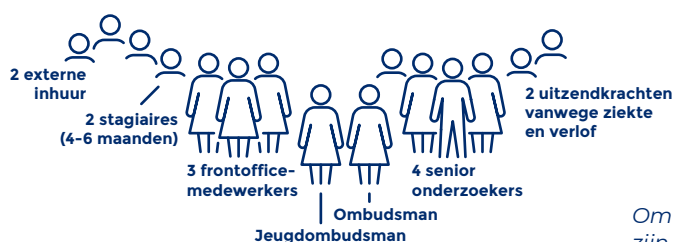
- In 90% van de interventies is door de gemeente voldaan aan het interventieverzoek van de ombudsmannen. In 10% van de gevallen niet.
- Van de interventies is in 69% geen rappel richting de gemeente nodig geweest. In 28% van de situaties wel. Bij 3% is de termijn overschreden.
- Van de 36% aan interventies die niet binnen 6 weken zijn afgerond, is 24% blijven liggen bij de ombudsmannen. Bij 62% was een rappel noodzakelijk en bij 14% was er meer tijd nodig om de situatie verder uit te zoeken.

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.

- 2 rapportbesprekingen
- 6 congressen en bijeenkomsten
- 11 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- 8 interviews via radio, krant, tv en podcasts
- 12 Periodieke externe overleggen Den Haag Meldt
- 9 rapportbesprekingen
- 20 congressen en bijeenkomsten
- 39 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- 8 interviews via radio, krant, tv en podcasts
- 9 Periodieke externe overleggen

Kantoor ombudsman



In dit overzicht zit ook 1 senior onderzoeker, 1 Frontoffice-medewerker en 2 externe inhuur van Den Haag Meldt

Om de kennis op peil te houden, zijn er in 2022 twee interne teamdagen en trainingen geweest.



Twee klachten

De ombudsmannen hebben in 2022 twee klachten ontvangen over de eigen organisatie. Deze zijn opgepakt en afgehandeld in 2022.