

# Ombudsman Den Haag

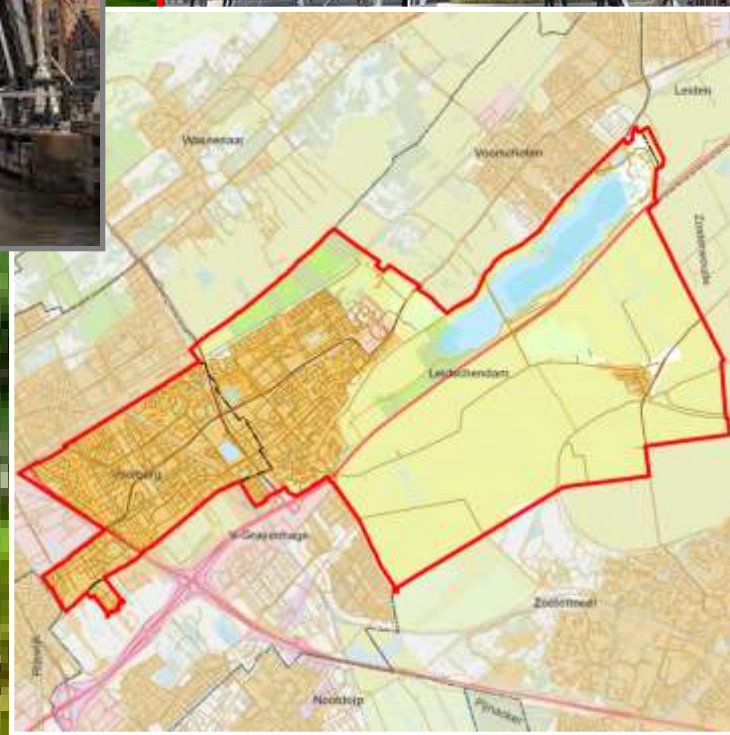




# Ombudsman Leidschendam- Voorburg



Gemeente  
Leidschendam-Voorburg

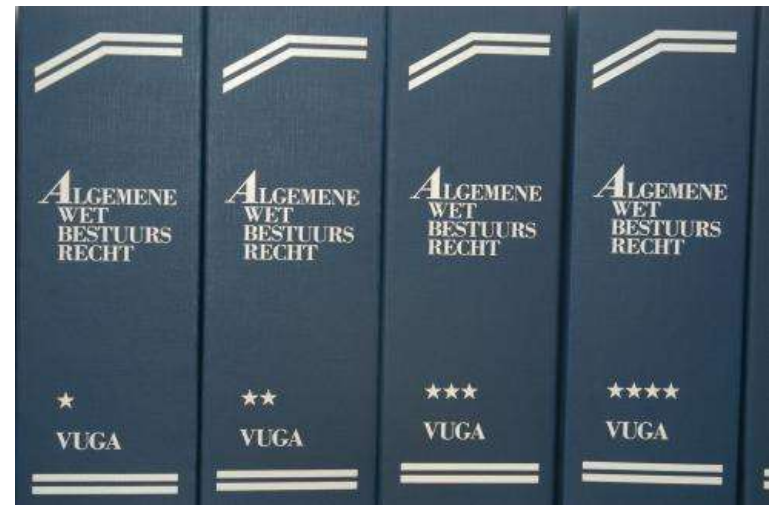


# Wettelijk kader

- Gemeentewet (Hfdstk IVc)
- Algemene wet bestuursrecht (Titel 9.2)
- Gemeentelijke verordening

Instrumenten voor de raad:

- Rekenkamer
- Ombudsman



# 3D

- Participatie
- Jeugdzorg
- AWBZ

**IK WORD GEK VAN  
DIE BEZUINIGINGEN!**



# Stadsbestuur

## Dagelijks bestuur

- College B&W
- Concerndirectie
- Afdelingshoofden
- Ambtenaren

## Politiek, beleid & controle

- Gemeenteraad
- Commissies
- Politieke partijen
- Gemeenteraadsleden





# Gemeentelijke ombudsman (sinds 1979)



## Den Haag

- 515.000 inwoners
- 6.500 ambtenaren
- Gem. 700 klachten

## Leidschendam-Voorburg

- 75.000 inwoners
- 650 ambtenaren
- Prognose 50 klachten



- Jeugdzorg
- Kwetsbare groep
- Gemeente als opdrachtgever
- Commerciële partijen als uitvoerders
- Regionale inkoop

<http://jeugdombudsmandenhaag.nl>



Centrum  
Jeugd & Gezin  
Den Haag

# Klachten

- Mondeling
  - Telefoon (verwijzen)
  - Spreekuur
- Schriftelijk
  - Brieven
  - E-mail





# Belangrijkste onderwerpen

- Inkomen
- Welzijn
- leerlingenvervoer
- Schuld/kwijtschelding
- Burgerzaken
- Schadeclaims
- Wijkbeheer
- Afvalverwijdering
- Handhaving



# Werkwijze - Klachtbehandeling

- Informatie
  - Klager/ambtenaar
  - Beleid/regelgeving/www etc
- Vooronderzoek
  - Uitleg/informatie
  - Verwijzen
  - Onbevoegd/niet verplicht
  - Bemiddeling/interventie
- Onderzoek
- Rapporteren
  - Klacht
  - Thema
  - Jaarlijks aan gemeenteraad



# Werkwijze – Instrumentarium AWB

- Inzage en opvragen
- Oproepen
- Onderzoek ter plaatse
- Inhuur expertise
- Oordelen
- Aanbevelingen



# Werkwijze - Onderzoek

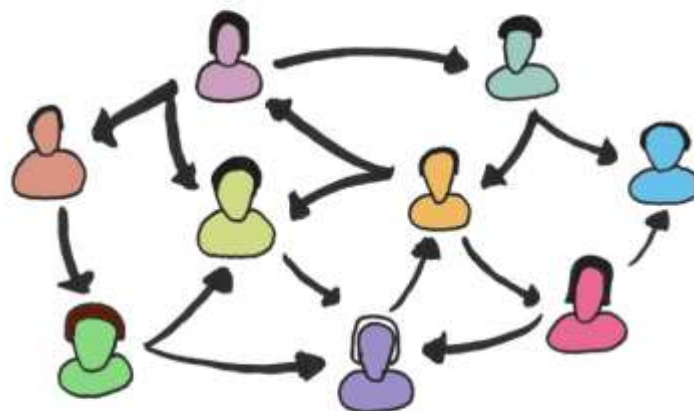
- Informatie en advies
- Ondersteuning
- Interventie - bemiddeling
- Formeel onderzoek
  - Oordeel
  - Aanbeveling





# Netwerk ombudsman

- Gemeente
  - Klachtencoördinator
  - Bezwaar- en klachtencommissies
  - Sociale raadsman
  - Rekenkamer
- Ombudsmannen
- Het Juridisch Loket
- Maatschappelijke instellingen



# Contact en informatie

## Bereikbaarheid

- Telefoon
- Post
- Mailbox
- Spreekuur

## Informatie

- Website
- Brochure
- Jaarverslag
- Stadskrant



# Stadskrant - Posthoorn

Stadskrant 3  
**Actueel**

**Ombudsman**  
**Broodmeeuwen**

**E**n nieuwe lanta, een nieuwe geluid', zo begint Herman Goris zijn gedeelte Met Vier van Hagenmaas hoort bij een nieuwe lanta het overblijfsel van de geluid van krijende meeuwen. Nog voor de zon opkomt, begint het al. Meeuwen houden van de stad. Voedsel genoeg in de vuilnisbakken, op terrassen of aan de waterkant.

Maar er moet ook Z zien het gebouwen langs de kade tegenover hun woning. Volwassenen en kinderen stroomden rond brood over het gras langs het water, wat meteen vrucht wordt van hante luchtgevochten. Maar Z vraagt de gemeente om handhaving op te treden. Het te invaren verboden afval schijnt te laten in de openbare ruimte. Wat voor een vuilniszak gelukt, moet toch ook gelden voor vuilniszakken. De gemeente antwoorde echter dat er geen regels zijn om de handhaving op te treden.

Meeser vraagt de Ombudsman van de zaak te kijken. Hoe kan het dat er geen enkele grond is om op te treden? Dit is toch duidelijk een geval van afvalverontreiniging, overal in de openbare (voedsel) in vaak schadelijk. Drie kan fout. Ook de Ombudsman betwijfelt of de gemeente niet kan of mag ingrijpen.

En artikel in de afvalstoffenverordening verbodt het achterlaten van afval in de openbare ruimte. Echter, er is geen grondslag om te stellen van oud brood verbot. De gemeente erkent dit, maar stelt tegelijkertijd dat andere soorten overblijfselen voornamelijk krijgen. Wel probeert de gemeente via voorlichting burgers bewust te maken van de schadelijke gevolgen van het achterlaten van afval. Ook staan er in een aantal wijken containers voor oud brood.

De Ombudsman concludeert dat de gemeente wel mogelijk een juridische grond heeft om op te treden tegen het strooien van vuilniszakken. Dat hier geen prioriteit aan wordt gegeven, is een keuze van politiek en bestuur. Daar doet de Ombudsman geen uitspraak over.

**Tips:** is kort altijd bij de gemeente een handhavingverzoek indienen.

 De gemeentelijke Ombudsman, de heer Huisman, behandelt klachten van burgers over de gemeente Den Haag.  
Contact: Stik Inhoudtel 313, 2512 AN Den Haag  
Telefoon: 070 752 83 00  
E-mail: ombudsman@denhaag.nl  
Openbaar vervoerdag van 12.00 tot 13.00 uur

**Start verkoop**      **Afvalcontainer**

[http://www.multimedia-denhaag.nl/extern/bladerbare-pdf/stadskrant/StadskrantNr.05\\_2016/index.html#2](http://www.multimedia-denhaag.nl/extern/bladerbare-pdf/stadskrant/StadskrantNr.05_2016/index.html#2)

Stadskrant 3  
**Actueel**

**Ombudsman**  
**Spookparkeerder**

**N**ieuw overblijfsel van de meeuwen? Z is er al mogelijk om te komen van een overblijfsel van de meeuwen. Het is niet meer de eerste, maar de tweede keer dat de gemeente de meeuwen parkeert. De eerste keer was in 2014, toen de gemeente de meeuwen parkeerde op de kade. De tweede keer was in 2015, toen de gemeente de meeuwen parkeerde op de kade. De derde keer was in 2016, toen de gemeente de meeuwen parkeerde op de kade.

Maar er moet ook Z zien het gebouwen langs de kade tegenover hun woning. Volwassenen en kinderen stroomden rond brood over het gras langs het water, wat meteen vrucht wordt van hante luchtgevochten. Maar Z vraagt de gemeente om handhaving op te treden. Het te invaren verboden afval schijnt te laten in de openbare ruimte. Wat voor een vuilniszak gelukt, moet toch ook gelden voor vuilniszakken. De gemeente antwoorde echter dat er geen regels zijn om de handhaving op te treden.

Meeser vraagt de Ombudsman van de zaak te kijken. Hoe kan het dat er geen enkele grond is om op te treden? Dit is toch duidelijk een geval van afvalverontreiniging, overal in de openbare (voedsel) in vaak schadelijk. Drie kan fout. Ook de Ombudsman betwijfelt of de gemeente niet kan of mag ingrijpen.

En artikel in de afvalstoffenverordening verbodt het achterlaten van afval in de openbare ruimte. Echter, er is geen grondslag om te stellen van oud brood verbot. De gemeente erkent dit, maar stelt tegelijkertijd dat andere soorten overblijfselen voornamelijk krijgen. Wel probeert de gemeente via voorlichting burgers bewust te maken van de schadelijke gevolgen van het achterlaten van afval. Ook staan er in een aantal wijken containers voor oud brood.

De Ombudsman concludeert dat de gemeente wel mogelijk een juridische grond heeft om op te treden tegen het strooien van vuilniszakken. Dat hier geen prioriteit aan wordt gegeven, is een keuze van politiek en bestuur. Daar doet de Ombudsman geen uitspraak over.

**Tips:** is kort altijd bij de gemeente een handhavingverzoek indienen.

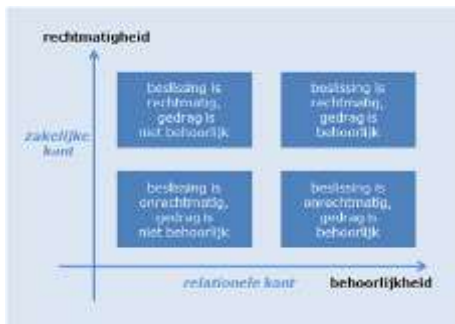
 De gemeentelijke Ombudsman, de heer Huisman, behandelt klachten van burgers over de gemeente Den Haag.  
Contact: Stik Inhoudtel 415, 2512 AN Den Haag  
Telefoon: 070 752 83 00  
E-mail: ombudsman@denhaag.nl  
Openbaar vervoerdag van 12.00 tot 13.00 uur

**Een oud huis**      **Proef slim opladen**

[http://www.multimedia-denhaag.nl/extern/bladerbare-pdf/stadskrant/StadskrantNr.06\\_2016/index.html#2](http://www.multimedia-denhaag.nl/extern/bladerbare-pdf/stadskrant/StadskrantNr.06_2016/index.html#2)

# Behoorlijkheidsnormen

- Open en duidelijk
  - Transparant
  - Informatieverstrekking
  - Luisteren
  - Motivering
- Respectvol
  - Grondrechten
  - Participatie
  - Fatsoenlijk
  - Fair play
  - Evenredigheid
  - Bijzondere zorg
- Betrokken en oplossingsgericht
  - Maatwerk
  - Samenwerking
  - Coulant
  - Voortvarend
  - De-escalatie
- Eerlijk en betrouwbaar
  - Integer
  - Betrouwbaar
  - Onpartijdig
  - Redelijk
  - Goed voorbereiding
  - Goede organisatie
  - Professionaliteit





# Casuïstiek



- Termijnen + post
- Agressie – GIR
- Handhaving
- Basisregistratie personen
- Kostendelersnorm



# Dank u voor uw aandacht

