

Haagse Ouderraad

Reactie op signalen en aanbevelingen van ouders

Inleidend

Als gemeente zijn we heel erg blij dat de Haagse Ouderraad bereid is om met ouders in gesprek te gaan en daarbij signalen ophaalt, om op basis hiervan de gemeente te voorzien van advies om de dienstverlening op het gebied van jeugdhulp te verbeteren. Het is prettig om een aantal concrete casussen te hebben om bepaalde problematiek te verduidelijken.

Reactie op signalen en aanbevelingen van ouders.

1. Beeldvorming

Betrokkenen waren van mening dat veel beter kan, maar dat er ook veel goed gaat. Echter, de beeldvorming omtrent de jeugdzorg is met name negatief van aard, al dan niet versterkt door de vele berichten over de tekorten in de jeugdzorg. Daarbij aansluitend heerst er bij diverse etnische groepen het idee dat wanneer je in contact met jeugdzorg komt dit onherroepelijk leidt tot het afnemen van je kind. Betrokkenen pleiten ervoor om de jeugdzorg in een positief daglicht te zetten en te focussen op de goede verhalen. Dit dient als gevolg te hebben dat het beroep doen op de jeugdzorg uit een taboesfeer gehaald wordt en het preventieve karakter van de ondersteuning meer nadruk krijgt. Ook zou via het positieve verhaal de laagdrempeligheid benadrukt en versterkt kunnen worden. Bijgevolg pleit men voor de constructie van een stevig preventief voorveld dat voldoende aandacht heeft voor diversiteit in afkomst en gezinssituatie.

Reactie:

Goed om te lezen dat ouders het ook belangrijk vinden dat de beeldvorming over de hulp en ondersteuning aan gezinnen in een positief daglicht moet komen. Dit sluit helemaal aan bij de ambitie van dit college om jeugdhulp te hebben waar je trots op kan zijn. We hopen dat ouders met een positieve ervaring dat ook aan andere ouders laten weten dat ze goed geholpen zijn. Het is natuurlijk niet zo dat kinderen zomaar uit huis worden geplaatst. Hier is altijd een rechterlijke beslissing voor nodig. Voor veel ouders is de angst er wel en vragen geen hulp, waardoor lichte problemen – die preventief aangepakt hadden kunnen worden – verergeren waarvoor zwaardere zorg ingezet moet worden. Het is dan ook goed om een laagdrempelig preventief voorveld te hebben en duidelijk te maken dat het zin heeft om tijdig de juiste hulp te krijgen. Middels het preventief jeugdbeleid doen we dit *onder andere* met opvoedsteunpunten, Moeders Informeren Moeders, de CJG's en jeugdteams zetten we in op laagdrempelig voorveld. In 2018 hebben we met het speerpunt 'Vergroten bereik CJG' ingezet op het op een laagdrempelige manier bereiken van ouders (met aandacht voor diversiteit in afkomst en gezinssituatie) en hen duidelijk te maken dat het CJG een veilige plek is voor vragen over opvoeden en opgroeien. Een kwetsbare positie door armoede, gebrekkige beheersing van de taal of een lage taalvaardigheid mag geen drempel zijn om hulp te zoeken of te vinden. Op vier manieren is hieraan gewerkt:

1. *Met de coördinatoren wijken en netwerken is verder geïnvesteerd in verstevigen van preventieve netwerken in het CJG.*

In 2018 zijn verschillende voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd over de werkwijze van het CJG en Veilig Thuis voor onder andere de Azerbeidjaanse vereniging, het Turks Activiteiten Centrum, Soedanese vrouwen, Antilliaanse en Caribische moeders, stichting Mara, buurthuis de Mussen, Leger des Heils Zij aan Zij en basisschool Onze wereld. In 2018 is maandelijks een campagne via de social media (Facebook en voor jongeren Instagram, JONG070) uitgevoerd. Het

bereik wisselt per onderwerp, maar overstijgt dat van de website. Voor de meningokokkencampagne geldt bijvoorbeeld een bereik van 72.000 mensen die de campagne gezien hebben.

2. Taal en lage taalvaardigheid mogen geen drempel vormen voor het zoeken van hulp. Communicatiemiddelen worden hierop afgestemd.

Er is een tolk app beschikbaar gekomen voor de JGZ. Daarnaast zijn medisch team assistenten (JGZ) en baliemedewerkers in 2018 getraind in het herkennen van laaggeletterdheid.

3. De medewerkers van het Centrum Jeugd en Gezin hebben voldoende vaardigheden om in te kunnen spelen op de veranderende samenstelling van Haagse inwoners.

Er is een pilot gestart met een online training over cultuursensitief werken en vroegsignalering GGZ- en LVB-problematiek bij migrantenjeugd. In de CJG Academie is nu structureel aandacht voor het herkennen van laaggeletterdheid; cultuursensitief werken en vroegsignalering GGZ- en LVB problematiek bij migrantenjeugd, werken met mensen met een vluchtelingenachtergrond en het perspectief van migrantenouders bij opvoeden.

4. Het preventieve aanbod van het Centrum Jeugd en Gezin wordt versterkt en wordt afgestemd op de (hulp)vragen van de Turkse, Marokkaanse, Antilliaanse gezinnen en gezinnen uit Midden- en Oost Europa door intensieve samenwerking met de netwerken in de wijk.

Er is feedback opgehaald bij migrantengroepen over het CJG. Op basis hiervan wordt het preventieve aanbod verbeterd. Er is daarnaast op verschillende locaties geëxperimenteerd met JGZ-sprekuren van 16.00 tot 19.00 uur. De eerste resultaten zijn zeer positief en worden verder geborgd in de dienstverlening. De pedagogisch medewerkers (opvoedsteunpunt) hebben contact gelegd met verschillende Turkse en Afrikaanse migrantengroepen en scholen waardoor ouders goed zijn geïnformeerd over opvoedvragen en de dienstverlening van het CJG.

Tot slot, ook in de aanbesteding van de jeugdteams is aandacht voor diversiteit. Zo is in het Programma van Eisen de volgende eis opgenomen: "Opdrachtnemer spant zich in om ten aanzien van de medewerkers voor de opdracht een zo divers mogelijke personeelspool samen te stellen gelet op gender, afkomst, etniciteit en culturele en religieuze achtergrond."

Wat zouden we volgens jullie nog meer kunnen doen?

2. Laagdrempelig en proactief

Volgend op het punt van de beeldvorming is er de laagdrempeligheid en pro-activiteit. Inzake laagdrempeligheid pleit men ervoor om informatief en preventief aanwezig te zijn op zogenaamde vindplaatsen zoals buurthuizen en sportverenigingen. Ook het werken met vertrouwenspersonen in de wijk die als eerste aanspreekpunt en doorverwijzers kunnen dienen is een aanbeveling. Tevens wordt geopperd om voor scholen ruimte te creëren om de jeugdzorg er een prominente plek te geven, eveneens vanuit informatief en preventief oogpunt. Inzake pro-activiteit vinden betrokkenen het van belang dat vanaf het moment er een signaal bekend is bij een instantie, het gezin proactief benadert wordt en gezien wordt als een geheel systeem: geen probleem staat op zich. Hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan activerende huisbezoeken, het opzetten van een expertiseteam waardoor doorverwijzingen geminimaliseerd worden, het bestendigen van creatieve oplossingen op maat en het optimaal betrekken van ouders met nadruk op wat mogelijk is in plaats van wat zou moeten; een positieve houding ten aanzien van ouders en hun situatie dus.

Reactie:

Als gemeente vinden we het ook belangrijk om preventief aanwezig te zijn op de vindplekken. Scholen hebben daarom allemaal schoolmaatschappelijk werk, welke op laagdrempelige manier ondersteuning kunnen bieden, maar bij ergere problematiek ook de juiste hulp in kunnen schakelen. Ook het welzijn is met onder andere het jongerenwerk (o.a. buurthuis en op straat) en maatschappelijk werk aanwezig in de wijk. Zij hebben een signaleringsfunctie, kunnen lichte ondersteuning bieden maar ook doorverwijzen. Ditzelfde geldt voor het Jongeren Informatie Punt (JIP). Het komt ook voor dat het JIP, maar ook bijvoorbeeld de ExpEx (getrainde ervaringsdeskundigen uit de jeugdhulp) voorlichting geven op scholen (voortgezet en hoger onderwijs).

We werken met verschillende opvoedsteunpunten binnen de CJG's die nu steeds meer outreachend werken. Zij geven geregeld – bijvoorbeeld samen met jeugdverpleegkundigen – groepsgerichte themabijeenkomsten voor ouders.

De jeugdteams en CJG's werken met de wetenschappelijk bewezen GIZ methodiek; Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften, dat uitgaat van de totale leefwereld van het kind en het gezin. Het idee hierbij is dat de professional samen met ouders bepaalt wat het beste is voor dit gezin. Het gaat dus uit van een gelijkwaardige relatie, waarbij ouders over het algemeen weten wat het beste is voor hun kind, omdat ze hun kind het beste kennen.

We hebben een expertiseteam voor complexe zorg. Hierin wordt in overleg met verschillende disciplines bekeken welke zorg ingezet moet worden (creatieve oplossingen op maat). De ondersteuning vanuit de Jeugdwet en vanuit de Wet Passend Onderwijs vullen elkaar aan, maar kennen ook een grijs gebied. Daarom gaan we samen met het onderwijs onderwijs-jeugdhulparrangementen ontwikkelen voor het (voortgezet) speciaal onderwijs, het Praktijkonderwijs en de bovenschoolse voorziening.

Een onderwijs-jeugdhulparrangement is een integraal programma van onderwijsondersteuning en jeugdhulp, gericht op individuele of groepen jeugdigen. Als een jeugdige een combinatie van onderwijsondersteuning en jeugdhulp op school nodig heeft is er sprake van een onderwijs-jeugdhulparrangement. Het gaat hierbij om arrangementen waarin onderwijs en (één of meer) jeugdhulppartners op basis van de Jeugdwet samenwerken in de uitvoering op een school, op basis van ondersteuningsbehoeften van (groepen) leerlingen.

3. Informatie

Op het moment dat ouders geconfronteerd worden met (gezondheids)problemen bij hun kind komen ze veelal in een systeem terecht dat moeilijk te doorgronden is. Ze krijgen te maken met wetten, instanties en procedures waar ze voorheen onbekend mee waren, wat leidt tot extra belasting bovenop de verstoring van de gezinssituatie. Betrokkenen pleiten er dan ook voor om op een heldere wijze informatie te vertrekken die hen in staat stelt efficiënter hun weg te zoeken in de hulpverlening en relevante wetgeving en aanvraagprocedures. Dit zou zowel online als offline beter gefaciliteerd kunnen worden. Ook zou er aandacht moeten zijn voor het leren accepteren van de eigen situatie en het doen begrijpen van de situatie waarin men terecht gekomen is. Momenteel bestaat er te veel het idee van 'door de bomen het bos niet meer zien' en 'van het kastje naar de muur gestuurd worden'. In wezen gaat het bij de informatieverstrekking dus ook over het leveren van bijdragen aan health literacy oftewel gezondheidsvaardigheden: "de vaardigheden van individuen om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen". Het moet mogelijk zijn om dit concept om te buigen richting de jeugdzorg waarbij de zelfredzaamheid van het gezin wanneer ze terecht komen in een

jeugdzorgsituatie voorop komt te staan. Dit kan door het verspreiden van folders, het organiseren van een (anonimiteit garanderend) centraal aanspreekpunt, het aanbieden van een cursus bij eerste signaal etc. Punten die daarbij aandacht verdienen zijn: relevante wetten, kennis van ziektebeelden, acceptatie van de situatie, verdeling van verantwoordelijkheden (instanties, gemeente, burger,...), aanvraagprocedures online en offline etc.

Reactie:

Het klopt helemaal dat het sociaal domein met het jeugdveld een complexe wereld is. Het is dan ook belangrijk dat op het moment ouders of een jongere aankloppen voor hulp dat ze goede uitleg krijgen. Uitleg over mogelijkheden en procedures en wat dit voor het gezin betekent.

Op dit moment wordt de website van de gemeente Den Haag en het CJG vernieuwd. Deze moet beter aansluiten bij de informatiebehoefte van gezinnen, ouders en jeugdigen, maar ook andere geïnteresseerden zoals professionals. Bij degene die dit proces begeleidt is het voorstel gedaan om ouders en jongeren te betrekken bij het vernieuwen en verbeteren van de website en de desbetreffende informatie die hierop staat. Het is namelijk belangrijk dat de informatie die erop komt te staan ook begrijpelijk is voor iedereen.

In Den Haag hebben we een sociale kaart die kan helpen om de juiste hulp te vinden die past bij het gezin en hun situatie: <https://www.socialekaartdenhaag.nl/>. Daarnaast kunnen de CJG's en Servicepunten XL helpen bij het zoeken naar de juiste hulp en kunnen zij ouders voorzien van informatie.

4. Praktijk VS systeem

Volgens betrokkenen zijn er talloze voorbeelden waarbij het systeem van de jeugdzorg de dagelijkse praktijk van de verzorgende ouders ondermijnt. Voorbeelden die tijdens de bijeenkomst genoemd werden:

- Leerplicht: twee kinderen gaan naar een verschillende school, de ouder reist de stad door, waardoor een van de kinderen structureel te laat komt en er dus een potentieel conflict met leerplicht volgt.
- Leerlingenvervoer dat voor een gehandicapt kind jaarlijks moet aangevraagd worden terwijl bij eerste aanvraag duidelijk is dat de beperkingen van langdurige aard zijn
- Het na drie maanden vervallen van de urgentieverklaring voor een andere woning, waardoor deze opnieuw moet aangevraagd worden met bijbehorende kosten etc.

Betrokkenen zouden het een goed idee vinden dat deze zaken door een (anoniem) bezoek aan instanties beter onderzocht worden. Te denken valt aan een ervaringstoer voor beleidsmedewerkers en beroepskrachten of een mystery guest die een real life casus naspeelt en van daaruit de praktische belemmeringen in kaart brengt. Immers, de ervaring van belemmeringen en paradoxale situaties heeft een effect op het vertrouwen in en de acceptatie van de jeugdzorg en aanverwante instanties.

Reactie:

Leerplicht: Als gemeente handhaven we de leerplichtwet n.a.v. meldingen van scholen. Scholen moeten melden als een kind 16 uur in 4 weken mist. Ze mogen preventief melden als een kind vaak te laat komt. Een melding waarbij dit het achterliggende probleem is (bullet leerplicht), zien wij niet vaak voorbij komen. Het probleem kan natuurlijk groter zijn dan dat wij zien. In principe is het aan de ouder om met school of binnen hun netwerk afspraken te maken. Veel scholen openen hun deuren al eerder dan dat de lessen beginnen. Overigens is het ook nog een verschil of een kind op de dichtstbijzijnde school passend onderwijs volgt of dat ouders de voorkeur

hebben aan een andere plek. Mochten ouders en scholen hier niet uitkomen, dan is het goed om dit te melden bij de afdeling leerplicht van de gemeente.

Leerlingenvervoer: Het klopt dat er inderdaad jaarlijks een aanvraag moet worden gedaan. Meerjarige aanvragen kunnen helaas niet. Er is het jaar volgend op de eerste aanvraag welk sprake van een verkorte aanvraag, waarbij de ouder aangeeft nog steeds gebruik te willen maken van leerlingenvervoer en de school verklaart dat de leerling op school zit. In dit geval is het het ondertekenen van een vooraf ingevuld formulier.

Urgentieverklaring: Het is bij de afdeling Wonen bekend dat er op grond van de oude voorrangsregeling vaak geen passende woonruimte beschikbaar was, ondanks een urgentieverklaring, wanneer er wegens bijzondere omstandigheden een woonruimte met bijzondere kenmerken werd toegekend. Iedereen die een aangepaste woning nodig heeft staat na het toewijzen van de urgentieverklaring bij de woningcorporatie op de bemiddelingslijst. Dat betekent dat woningcorporaties ook meekijken naar woningen die geschikt zou kunnen zijn voor de woningzoekende. In dat geval wordt de woning geclaimd en aangeboden. Om deze reden zijn nieuwe regels opgesteld. Als het voor een urgent woningzoekende onmogelijk is om met een urgentieverklaring een passende woning te vinden (en dit aantoonbaar niet verwijtbaar is), kan er na deze drie maanden een éénmalig bemiddelingsaanbod worden gedaan. De urgent woningzoekende moet hier na afloop van de geldigheidsduur urgentieverklaring wel zelf om verzoeken. Er komt binnenkort een nieuwe huisvestigingsverordening, waarmee we verwachten dat deze situaties zullen afnemen.

Bijlage 1

(Passend) Onderwijs en Jeugdhulp sluit niet aan

- *Conflict tussen ouder en school*

o mbt processen tussen Passend en Speciaal Onderwijs

o mbt eerder / later ophalen en brengen bij kinderen en verschillende scholen

o geen medewerking bij wens richting andere school

o ontbreken van samenwerking / terugkoppeling tussen instanties, school en ouders

- *Leerplichtvraagstukken*

o Verschillende kinderen binnen 1 gezin naar verschillende scholen. Hoe krijg je alle kinderen op tijd op en van de scholen?

o Bij alleenstaande ouder met meer kinderen, ziekte kind of ouder, zonder vervoer gaat rest niet naar school

Als gemeente herkennen we een aantal punten. Vanuit leerplicht zijn we bezig de samenwerking met jeugdhulp te intensiveren om eerder van elkaar op de hoogte te zijn wat er speelt. Wij zien bij de langdurig thuiszitters dat de reden van het thuiszitten regelmatig komt door een conflict met school of door verschillende inzichten over wat een passende plek is voor een kind. Om dit proces te verbeteren wordt er met alle ketenpartners gewerkt aan een routeboek thuiszitters. De gemeente is echter niet de partij die voor passend onderwijs moet zorgen, dat zijn de samenwerkingsverbanden. Dit geldt ook voor de wens richting een andere school. Dit moeten ouders zelf regelen of in samenwerking met het samenwerkingsverband. Voor leerplicht gaat het er alleen om of een kind naar school gaat, niet waar dat is. We zien wel dat ontevredenheid over een school wel leidt tot meer verzuim. Dit signaal geven we dan ook terug aan de wethouder onderwijs en aan de samenwerkingsverbanden.

Met betrekking tot de samenwerking/ terugkoppeling: we werken als gemeente met een verwijzindex, waardoor we kunnen zien welke hulpverleners nog meer betrokken zijn bij een kind

(met toestemming gezin) en we zetten in op een betere samenwerking tijdens de multidisciplinaire overleggen op school. De nieuwe AVG (privacy) en onduidelijkheid hierover, heeft deze samenwerking alleen niet vergemakkelijkt.

Tot slot het probleem van de alleenstaande ouder: We zien problemen bij een zieke ouder of ziek kind. Dit is soms ingewikkelde problematiek waar bij kinderen soms ook thuis worden gehouden. Gelukkig zijn dit wel uitzonderingen. Dit proberen we altijd samen met het CJG/Jeugdteams/Wijkteams (JMO) en samenwerkingsverbanden op te pakken.

- *Leerlingenvervoer*

- o Conflicten wie betaald bij kinderen die in Westland wonen maar in DH naar school gaan is binnen Jeugdbescherming veel voorkomend probleem
- o Elke jaar opnieuw aanvragen. Waarom? Sommige kinderen worden nooit meer 'beter'
- o Samenwerking / afstemming tussen ouders, school en vervoer
- o Digitalisering is probleem bij veel ouders (vergeten aan te vragen of weten niet hoe)
- o Formulieren mbt taxi-aanvraag. Ingewikkeld formulier. Tevens is een uitsluitingscriteria als ouders beide werken.

Westland – Den Haag: Er moet uitgezocht worden of er sprake is van leerlingenvervoer of Jeugdwetvervoer. En als dat duidelijk is moet uitgezocht worden welke gemeente moet betalen. Bij leerlingenvervoer is dat de gemeente waar het kind verblijft en bij Jeugdwetvervoer is dat de gemeente waar de ouder met gezag is ingeschreven. Wetten (landelijk) zijn niet op elkaar afgestemd. Daar kunnen wij als gemeente helaas niets aan doen.

Elk jaar opnieuw aanvragen: Het jaarlijks aanvragen moet helaas. Voor leerlingen zonder ontwikkelingsperspectief is een verkorte aanvraagprocedure. Dan bevestigen ouders dat er leerlingenvervoer nodig is en de school verklaart dat de leerling op school zit.

Samenwerking / afstemming tussen ouders, school en vervoer: Hier zijn spelregels voor. Deze krijgen ouders per schooljaar. Het gaat o.a. om welke chauffeur, hoe laat wordt gehaald/gebracht, hoe om te gaan met ziek/beter meldingen en het indienen van klachten. Digitalisering is probleem bij veel ouders (vergeten aan te vragen of weten niet hoe): School bespreekt leerlingenvervoer met ouders. Ouders krijgen in april een formulier leerlingenformulier met verzoek om in te vullen. Daarna krijgen ouders twee keer een herinneringsbrief en een telefoontje als de aanvraag nog niet is ontvangen. Digitaal aanvragen is nog alleen mogelijk bij vervolgaanvragen.

Formulieren mbt taxi-aanvraag: Het formulier m.b.t. de taxi-aanvraag is vereenvoudigd. Helaas blijft het best complex. Er zijn gelukkig mogelijkheden voor ondersteuning bij invullen: Zo kunnen ouders terecht bij een Servicepunten XL in de buurt, maar ook de school kan hierbij ondersteuning bieden. Het klopt niet dat er een uitsluitingscriteria is als beide ouders werken. Er wordt gekeken naar de beperkingen van de leerlingen, niet naar de logistieke mogelijkheden van ouders. Dit is wettelijk zo bepaald.

Huisvesting, woningaanpassingen, voorzieningen zorgen voor administratieve rompslomp

- *Urgentieverklaringen*

- o *Niet goed beoordeeld en niet goed gekeken naar de gezondheidsklachten van aanvragers.*

Op veel aanvragers komt het over alsof er niet goed wordt gekeken naar de gezondheidsklachten van aanvragers en de aanvraag te makkelijk wordt afgewezen. Dit is een onjuiste opvatting van

zaken. Bij een aanvraag wordt eerst gekeken of er aan alle criteria en voorwaarden is voldaan, voordat een inhoudelijke toetsing van het probleem kan plaatsvinden. Pas wanneer er duidelijkheid bestaat over het voldoen aan de voorwaarden, of er een gedegen vermoeden bestaat dat er aan alle voorwaarden is voldaan, zal de aanvraag worden doorgestuurd voor een inhoudelijk medisch onderzoek. Bij het medisch onderzoek wordt door een arts gekeken of er sprake is van een medische situatie die aan het huisvestingsprobleem gerelateerd is (en of dit enkel door verhuizing is op te lossen).

In sommige gevallen komt er geen inhoudelijke toetsing aan bod, omdat de aanvrager van de urgentieverklaring niet voldoet aan de andere voorwaarden. Een inhoudelijke toetsing zal niet plaatsvinden, indien al bekend is dat de aanvraag om andere redenen wordt afgewezen. (Wanneer de urgentiewijzer juist wordt ingevuld komt de aanvrager vanzelf alle voorwaarden tegen en weten ze of ze wel of geen kans maken voor inhoudelijk onderzoek)

o Bij ernstig gehandicapt kind: Urgentieverklaring (medisch voorrang verklaring) via woningbouwcoöperatie is 3 mnd geldig, maar 3 mnd is veel te kort om aangepaste woonruimte te vinden. Urgentieverklaring verloopt, wederom nieuwe aanvragen, duurt 6 weken voor beslissing valt. En begin je weer opnieuw.

Het is bij de afdeling Wonen bekend dat er op grond van de oude voorrangregeling vaak geen passende woonruimte beschikbaar was, ondanks een urgentieverklaring, wanneer er wegens bijzondere omstandigheden een woonruimte met bijzondere kenmerken werd toegekend. Iedereen die een aangepaste woning nodig heeft staat na het toewijzen van de urgentieverklaring bij de woningcorporatie op de bemiddelingslijst. Dat betekent dat woningcorporaties ook meekijken naar woningen die geschikt zou kunnen zijn voor de woningzoekende. In dat geval wordt de woning geclaimd en aangeboden. Om deze reden zijn nieuwe regels opgesteld. Als het voor een urgent woningzoekende onmogelijk is om met een urgentieverklaring een passende woning te vinden (en dit aantoonbaar niet verwijtbaar is), kan er na deze drie maanden een éénmalig bemiddelingsaanbod worden gedaan. De urgent woningzoekende moet hier na afloop van de geldigheidsduur urgentieverklaring wel zelf om verzoeken. Er komt binnenkort een nieuwe huisvestingsverordening, waarmee we verwachten dat deze situaties zullen afnemen.

o Afdeling heeft telefonisch spreekuur van 9:00 tot 10:00 uur maar vaak niet bereikbaar.

We (h)erkennen dit probleem. Helaas is het erg druk op de afdeling Wonen en zijn de medewerkers niet in staat om iedereen tegelijk te woord te staan. De behandelaars van de aanvragen voor urgentieverklaringen en huisvestingsvergunningen beantwoorden tijdens het telefonisch spreekuur vragen over de aanvragen en over de voorwaarden. Zij hebben ook tijd nodig om de aanvragen daadwerkelijk te behandelen. Er is daarom dagelijks een telefonisch spreekuur opgericht, waar tijdens dit spreekuur drie telefoons bereikbaar zijn. Op de website www.denhaag.nl/voorrangsverklaringen of <http://denhaag.urgentiewijzer.nl> is veel algemene informatie beschikbaar over de voorwaarden voor een urgentieverklaring.

• *Sommige wooncorporaties nemen de verzoeken van de huurders niet serieus als het gaat om onderhoud, reparaties etc.*

Voor problemen met onderhoud kan een melding worden gedaan bij:

<https://www.denhaag.nl/nl/meldingen/meldingen-wonen.htm> Het is daarbij wel van belang dat

huurders schriftelijk kunnen aantonen dat zij de verhuurder op de hoogte hebben gesteld van en gelegenheid hebben geboden om iets aan de problemen te doen.

- *Aanvragen voor extra medische kosten bij afdeling bijzonder bijstand vaak worden afgewezen en onduidelijk waarom.*

Voor alle besluiten geldt dat er op grond van de Algemene wet bestuursrecht een motiveringsbeginsel van toepassing is. Dit betekent dat alle besluiten goed onderbouwd moeten worden waarom een aanvraag wordt afgewezen. Mocht dit onduidelijk zijn dan kan er contact op worden genomen met de desbetreffende afdeling (informatie staat op de brief). Bovendien is er altijd een mogelijkheid om in bezwaar te gaan op een dergelijk besluit.