

Mevrouw [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] Leeuwarden

Onderwerp	Klachtafhandeling
Uw kenmerk	
Ons kenmerk	[REDACTED]
Dienst	
Sector	Publieke Dienstverlening
Contact	14 058
WhatsApp	
Bijlagen	
Datum	29 juli 2025

Geachte mevrouw [REDACTED],

Op 11 juni 2025 heeft u een officiële klacht ingediend bij de gemeente Leeuwarden over het uitblijven van een besluit op uw jeugdhulpaanvraag voor uw zoon [REDACTED]. U heeft aangegeven dat er sprake is van onduidelijkheid over de vervolgstappen, gebrek aan duidelijke communicatie en het ontbreken van een besluit na uw aanmelding bij het Jeugdexpertteam.

Op 17 juni 2025 heeft u telefonisch contact gehad met mevrouw [REDACTED], klachtenfunctionaris van de gemeente Leeuwarden. U heeft aangegeven dat u wenst dat uw klacht op een formele wijze wordt afgehandeld.

Naar aanleiding van uw klacht hebben wij een onderzoek gedaan. Conform onze bevindingen is de klacht gegrond. In deze brief informeren wij u over de resultaten van ons onderzoek en de motivering van onze conclusie.

Uw klacht

Uw klacht betreft de volgende punten:

- Het uitblijven van een besluit over de jeugdhulpaanvraag voor uw zoon [REDACTED].
- Onduidelijkheid over de vervolgstappen na de aanmelding bij het Jeugdexpertteam.
- Gebrek aan duidelijke communicatie over het proces.

Het onderzoek

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (artikel 9:10 lid 1) is de gemeente in de formele afhandeling van een klacht verplicht de wettelijke klachtenprocedure te volgen. Dat betekent dat de gemeente met u spreekt over uw klacht en dat de gemeente spreekt met de persoon of de afdeling waarover wordt geklaagd.

Op 19 juni 2025 heeft u een gesprek gevoerd met mevrouw [REDACTED], klachtenfunctionaris van de gemeente Leeuwarden, over uw klacht en de situatie van [REDACTED].

Op 25 juni heeft mevrouw [REDACTED] een gesprek gevoerd over uw klacht met de senior welke werkzaam is bij het Jeugdexpertteam.

Onze bevindingen

Hoorgesprek met u

U geeft aan dat u al maandenlang probeert contact te leggen om de benodigde hulp voor uw zoon [REDACTED] te verkrijgen. Op 21 februari 2025 is [REDACTED] aangemeld bij het Jeugdexpertteam, maar ondanks herhaald telefonisch contact voelt u zich niet gehoord. U heeft meerdere keren geprobeerd duidelijkheid te krijgen over de aanmelding, de vervolgstappen en de verwachte wachttijd. De reactie vanuit het Jeugdexpertteam dat er geen crisis zou zijn, doet geen recht aan de ernst van de situatie van zowel [REDACTED] als uw gezin.

Omdat u zich niet serieus genomen voelt en het voortdurende ongewisse uw situatie niet verlicht en omdat het welbevinden van [REDACTED] steeds verder verslechtert, heeft u besloten een klacht in te dienen. [REDACTED] is op jonge leeftijd gediagnosticeerd met ASS en TOS. Zijn situatie is de afgelopen tijd achteruitgegaan: hij is overspannen, krijgt last van paniekaanvallen, angstaanvallen, doet aan zelfmutilatie en hyperventileert. Daarnaast uit hij de wens om niet meer te willen leven.

[REDACTED] ontvangt momenteel één-op-één begeleiding op school, omdat hij niet deel kan nemen aan klassikale lessen. Gelukkig is hij een slimme jongen en presteert hij goed op school, ondanks de omstandigheden. U als ouders voelen zich wanhopig en machteloos, geconfronteerd met de voortdurende onzekerheid en de toenemende hulpvraag.

Hoorgesprek met de senior van het Jeugdexpertteam

Op 25 juni 2023 heeft mevrouw [REDACTED] een gesprek gevoerd over uw klacht en de gewijzigde situatie ten opzichte van de aanmelding, met mevrouw [REDACTED]. Zij is senior bij het Jeugdexpertteam en is onder andere verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing. Tijdens dit gesprek zijn de aanmelding en de noodzaak voor hulp voor [REDACTED] besproken.

Op 3 juli 2023 is er een jeugdconsulent toegewezen die de aanmelding van [REDACTED] zal afhandelen en zal meedenken over passende zorg.

Daarnaast is besproken dat de communicatie over de vervolgstappen in het proces duidelijker kan. Wij erkennen dat dit beter kan; momenteel is het Jeugdexpertteam bezig om dit goed te organiseren. Onze medewerkers zullen hieraan werken, zodat ouders en verzorgers goed geïnformeerd worden over de voortgang.

Conclusie

Alles overwegende achten wij uw klacht gegrond.

Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u dit melden aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, telefoon 0800-335 5555, e-mail bureau@nationaleombudsman.nl.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Leeuwarden,
namens dezen,

de heer A. Enter
Directeur Sociaal Domein
gemeente Leeuwarden

Onder deze brief treft u geen handtekening aan.
Meer informatie: <https://www.leeuwarden.nl/digitalepost>