





# Een nieuwe start

Het jaar 2024 markeerde een nieuwe start voor de Ombudsman in Leidschendam-Voorburg. In 2024 verlengde de gemeente Leidschendam-Voorburg de aanstelling van de Ombudsman en Jeugdbudsman. De toenmalige Ombudsman stopte en later in het jaar vertrok ook de Jeugdbudsman. Ik werd in juni 2024 benoemd als nieuwe Ombudsman en sinds eind 2024 neem ik tijdelijk ook de rol van Jeugdbudsman waar. Ik heb mij mogen presenteren aan de Gemeenteraad en ik heb kennism gemaakt met de Burgemeester en Wethouders, fractievoorzitters, de griffie, met de directeurs van de diensten en met de klachtencoördinator. Daarbij werd wederzijds de wens uitgesproken om een nieuwe start te maken in de samenwerking tussen de Ombudsmannen en de gemeente en werd de afspraak gemaakt om elkaar periodiek te spreken. Als we elkaar beter kennen en sneller weten te vinden, ontstaat beter inzicht en kan er van klachten worden geleerd om dienstverlening verder te verbeteren.

In 2024 ontvingen wij 27 klachten over de Gemeente Leidschendam-Voorburg. Deze gingen vooral over 'werk, inkomen en schulden'; 'straat, wijk en groen' en over 'wonen en bouwen'. Opvallend is dat het grootste deel van de klachten ging over de afhandeling van aanvragen of beslissingen. De Jeugdbudsman ontving drie klachten over jeugdhulp. In 2024 waren we maandelijks aanwezig voor een inloopsprekkuur.

Omdat het instituut Ombudsman nog niet bij iedereen in Leidschendam-Voorburg bekend is en gevonden wordt door inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties die daar behoefte aan kunnen hebben, ben ik op pad gegaan. Ik ben met buurtregisseurs op de fiets erop uit gegaan om de zorgen en wat er speelt beter te leren kennen. Buurtregisseurs hebben een schat aan kennis en ervaring en nuttig dat we elkaar weten te vinden. Ik bracht verder een werkbezoek aan Leidschendam-Noord met projectleider en buurtregisseurs voor het gemeenteprogramma "Sterk in Noord".

Een belangrijk thema dat ik zie in de klachten en vragen die we in 2024 ontvingen, is het feit dat de gemeente zich steeds moet realiseren dat inwoners en ondernemers vaak (volledig) afhankelijk zijn van een besluit van de gemeente. Macht en verantwoordelijkheid moeten dan ook hand in hand gaan. Dat geldt zowel

bij dienstverlening als bij klachtbehandeling. Inwoners van Leidschendam-Voorburg die een klacht willen indienen ondervinden nog steeds moeite door de klachtenprocedure van de gemeente. Deze is complex en langdurig. Wie door de bril van de inwoner kijkt, ziet dat verbeteringen mogelijk zijn die het makkelijker maken om een klacht in te dienen voor wie dat wil of moet doen. Deze klacht moet dan ook zorgvuldig en tijdig worden afgehandeld.

De gemeente Leidschendam-Voorburg kenschetst zich als een lerende organisatie en daar dragen wij met onze aanbevelingen graag aan bij. Dat willen we ook doen door periodiek gebundelde signalen te delen met de Gemeenteraad zodat de Raad haar controlerende taak kan uitoefenen. Ook het College van burgemeester en wethouders voorzie ik graag van signalen met als insteek dat klachten ook gratis advies zijn. Een klacht brengt nu eenmaal de wereld van de inwoners binnen en het levert waardevolle informatie op om processen en de gemeentelijke dienstverlening verder te verbeteren.

Graag zou ik de afspraak maken dat het jaarverslag geagendeerd wordt voor bespreking met het College van burgemeester en wethouders en in de Gemeenteraad. Dat gebeurde tot op heden niet en daar zou ik graag verandering in brengen. Ik ben beschikbaar om dan toelichting te geven.

Ik kijk uit naar een verdere constructieve samenwerking.

Met vriendelijke groet,



**Carina van Eck**

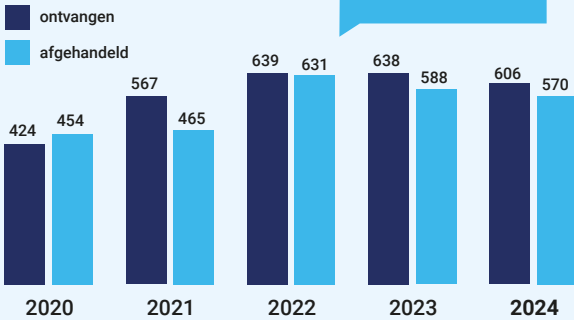
Ombudsman | Jeugdbudsmans Leidschendam-Voorburg

# Den Haag en Leidschendam-Voorburg



**606**  
klachten  
ontvangen

**570**  
klachten  
afgehandeld



## Waarover wordt geklaagd bij de Ombudsman?

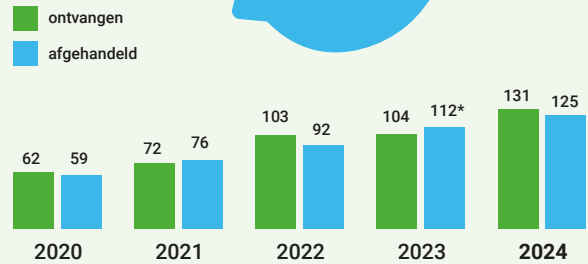
	DH	LV*
Aanvragen en rechtsmiddelen	16%	28%
Belastingen en boetes	7%	0%
Burgerzaken	10%	9%
Jeugd en jeugdhulp	1%	0%
Parkeren en vervoer	17%	6%
School en onderwijs	0%	0%
Sport en vrije tijd	1%	0%
Straat, wijk en groen	10%	22%
Werk, inkomen en schulden	12%	22%
Wonen en bouwen	19%	9%
Zorg en ondersteuning	7%	3%
Kinderrechten	0%	0%

\* Door afronding van bovenstaande percentages komt het totaal uit op 99% in plaats van 100%.



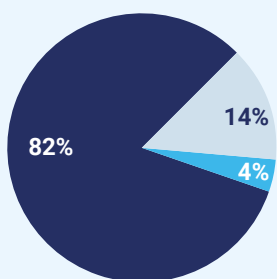
**131**  
klachten  
ontvangen

**125**  
klachten  
afgehandeld



## Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdbudbudsman?

	DH	LV
Aanvragen en rechtsmiddelen	22%	25%
Belastingen en boetes	0%	0%
Burgerzaken	1%	0%
Jeugd en jeugdhulp	41%	75%
Parkeren en vervoer	1%	0%
School en onderwijs	11%	0%
Sport en vrije tijd	0%	0%
Straat, wijk en groen	0%	0%
Werk, inkomen en schulden	5%	0%
Wonen en bouwen	5%	0%
Zorg en ondersteuning	10%	0%
Kinderrechten	4%	0%



## Over wie wordt geklaagd bij de Ombudsman?

- Gemeente Den Haag
- Instanties anders dan gemeente
- Gemeente Leidschendam-Voorburg

**27**  
klachten  
ontvangen

**28**  
klachten  
afgehandeld

## Ombudsman Leidschendam-Voorburg



## Over wie wordt geklaagd bij de Jeugdbudbudsman?

- Gemeente Den Haag
- Instanties anders dan gemeente
- GGD Haaglanden (1%)
- Gemeente Leidschendam-Voorburg
- Veilig Thuis
- Jeugdbescherming West

Opvallend: 33% van de klachten over Gemeente Den Haag gingen over Kracht en RondomJou

## Door wie wordt geklaagd bij de Jeugdbudbudsman?

Bij de Jeugdbudbudsman komen de klachten voornamelijk binnen via ouders/verzorgers of professionals.

# Den Haag en Leidschendam-Voorburg



## Aantal spreekuren

Naast inloopsprekuren zijn dit jaar voor het eerst pop-up spreekuren gehouden. Pop-up spreekuren geven de ombudsmannen de gelegenheid om in alle stadsdelen aanwezig te zijn en daarmee toegankelijk te zijn voor alle inwoners van de gemeenten. Ook voor 2025 blijft breed aanwezig en zichtbaar zijn in de stad een speerpunt. Discriminatie.nl Den Haag is ook op deze spreekuren aanwezig. In 2024 waren de vaste locaties: Bibliotheek Escamp, Bibliotheek Segbroek, Bibliotheek Centrum en Servicecentrum Leidschendam. Inwoners kunnen met en zonder afspraak op een inloopsprekuren komen. Een afspraak kan dienen om een klacht te melden, makkelijker in persoon uitleggen wat het probleem is of om het klachtproces bijvoorbeeld verder te bespreken.

Inloopsprekuren in de bibliotheken	
	48
Leidschendam-Voorburg	12
Digitale spreekuren	27
Pop-Up Spreekuren	6

De pop-up spreekuren vonden plaats in Haagse Hout, Scheveningen, Centrum, Laak, Escamp en Loosduinen.



## Hoe kwamen de klachten binnen?

	Ombudsman	Jeugdbondsman
Spreekuur	40	7
Website	157	31
Brief	10	0
E-mail	347	81
Telefoon	52	12
Totaal	606	131

De meeste klachten komen binnen per e-mail of via het formulier op de websites. Gevolgd door de klachten die wij horen tijdens het spreekuur. Enkele klachten ontvangen wij per post.

## Zichtbaarheid en informatieoverdracht

### Ombudsman

- > 7 congressen en bijeenkomsten
- > 15 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- > 7 interviews via radio, krant, tv en/of podcasts
- > 9 periodieke externe overleggen
- > 16 columns
- > LinkedIn, Instagram, Facebook

### Jeugdbondsman

- > 3 congressen en bijeenkomsten
- > 6 lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels
- > 1 interview via radio, krant, tv en/of podcasts
- > 9 periodieke externe overleggen
- > 16 columns totaal GOM/JOM
- > LinkedIn, Instagram, Facebook



In 2023/2024 zijn de websites van de Jeugdbondsman en Ombudsman vernieuwd. Voor de websites zijn vervolgens in 2024 grote slagen gemaakt in toegankelijkheid om te voldoen aan WCAG 2.2-wetgeving. Hierdoor zijn de websites steeds beter toegankelijk voor mensen die gebruik maken van voorleessoftware of andere hulpmiddelen. Ook in 2025 blijven wij onze websites verder verbeteren.

Daarnaast is in 2024 gestart met een nieuwe verdeling van thema's waarop online bij de Ombudsman en Jeugdbondsman gezocht kan worden. Het interne zaakstelsel is hierop aangepast en ook zijn de thema's terug te zien in dit jaarverslag. Hierdoor kunnen wij de komende jaren betere vergelijkingen maken in de jaarverslagen. En zijn publicaties en nieuwsartikelen beter vindbaar op de website.

## Bereikbaarheid 2024

Telefonisch spreekuur	Op werkdagen van 9.00 tot 12.00 via 070 752 8200
Inloopsprekuren Den Haag	Elke dinsdag van 12.30 tot 15.00 in een bibliotheek in Den Haag (Escamp, Segbroek of Centrum)
Inloopsprekuren Leidschendam-Voorburg	Elke eerste donderdag van de maand van 12.30 tot 15.00 in het Servicecentrum
Via website	jeugdbondsman.denhaag.nl ombudsman.denhaag.nl
Per e-mail	ombudsman@denhaag.nl jeugdbondsman@denhaag.nl

“Als ombudsteam willen we nog beter zichtbaar en meer bereikbaar zijn voor inwoners en ondernemers. Dat willen we doen door, naast onze gebruikelijke kanalen, meer naar buiten te gaan.”





De Ombudsman en Jeugdbudsman versturen de uitkomsten van onderzoeken en rapporten naar het College. En in het geval van structurele problemen ook naar de Gemeenteraad. Deze publicaties omvatten aanbevelingen om te voorkomen dat deze klachten opnieuw ontstaan bij de gemeente.

Hieronder volgt een opsomming van alle onderzoeken waarop het College in 2024 een reactie heeft gegeven. In deze reactie vermeldt het College of zij wel of niet de aanbevelingen overnemen.



**Ombudsman Leidschendam-Voorburg:**

### Rapport

#### Een verzoek tot handhaving is aan dovenmansoren gericht.

Verzoeker heeft geprobeerd om in contact te komen met de gemeente Leidschendam-Voorburg. Hij wenst te spreken over zijn vroegere woning, en zijn huidige woning, waarbij hij onder meer problemen ervaart met de burens. Na diverse pogingen van verzoeker heeft de verantwoordelijke portefeuillehouder van de gemeente gereageerd. De Ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de aanpak van de gemeente.

De gemeenten Leidschendam-Voorburg heeft gereageerd op ons onderzoek. Er volgde een gesprek in winter 2024.

[Lees het rapport: Een verzoek tot handhaving is aan dovenmansoren gericht.](#)



**Jeugdbudsman Leidschendam-Voorburg:**

### Rapport

#### Hielden de leerplichtambtenaren zich aan de regels?

Dit rapport gaat over de vraag of de leerplichtambtenaren van de gemeente Leidschendam-Voorburg bij hun taken om schoolverzuim tegen te gaan volgens de regels hebben gehandeld tegenover verzoekster, de moeder, en dochter.

De gemeente heeft in 2024 aangegeven dat zij de aanbevelingen zullen opvolgen.

[Lees het rapport op de website.](#)

## De Ombudsman en de Jeugdbudsman Den Haag zijn er voor inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers in Den Haag en Leidschendam-Voorburg

Als inwoners vastlopen bij de gemeente of bij een organisatie die namens deze gemeenten publieke taken uitvoert, dan kan iedere inwoner, organisatie en ondernemer gratis terecht bij de Ombudsman. De Ombudsman luistert met aandacht naar de vraag of klacht. Zij helpt zo goed mogelijk bij het vinden van een passende oplossing of een juiste doorverwijzing. De Ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig en aan niemand ondergeschikt.

“Goede dienstverlening is een gemeenschappelijk doel. Samen met gemeenten werk ik aan een transparante, toegankelijke en rechtvaardige gemeente.”



#### Nevenfuncties

Carina van Eck heeft de volgende nevenfunctie:

Vice-Voorzitter Geschillencommissie  
Passend Onderwijs (GPO)  
(tegen vacatievergoeding).

## Contactgegevens Ombudskantoor

#### Bereikbaarheid:

📞 Dagelijks telefonisch bereikbaar via 070 752 8200.  
We nemen de tijd. Onze hulp is gratis

📍 Wekelijkse spreekuren in de stad en online.  
Kijk voor de actuele data en locaties op [onze website](#)

🌐 Website: [ombudsman.denhaag.nl](http://ombudsman.denhaag.nl)  
[jeugdombudsman.denhaag.nl](http://jeugdombudsman.denhaag.nl)

📞 Tel: 070 7528200

✉ E-mail: [ombudsman@denhaag.nl](mailto:ombudsman@denhaag.nl)  
[jeugdombudsman@denhaag.nl](mailto:jeugdombudsman@denhaag.nl)

De Ombudsman is te volgen via:

**f @ in**

De Jeugdombudsman is te volgen via:

**f @ in**

Alle rapporten en onderzoeken zijn in te zien via:

[Publicaties - Ombudsman](#)

[Publicaties - Jeugdombudsman](#)

De Ombudsman heeft een vaste column in de Stadskrant en is vaste gast bij het radioprogramma Lunchroom Lash met het 'Ombudsalert' op Den Haag FM (iedere eerste maandag van de maand om 12.15 uur).