



Gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg
t.a.v. de Griffie
Postbus 1005
2260 BA Leidschendam

Den Haag, 23 april 2026

Betreft: Aanbieding Jaarverslag Ombudsman en Jeugdbudsman 2025

Geachte leden van de Gemeenteraad,

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de Ombudsman en de Jeugdbudsman voor Leidschendam-Voorburg. Met dit verslag geven wij inzicht in de klachten die het afgelopen jaar zijn binnengekomen over de gemeentelijke dienstverlening en de wijze waarop deze zijn behandeld. Daarnaast schetsen wij onze werkwijze en geven wij een beeld van ons team.

In 2025 ontving de Ombudsman 34 klachten. De klachten hadden betrekking op uiteenlopende onderwerpen, zoals inkomen, schulden en zorg, straat en wijk en burgerzaken. Deze spreiding laat zien dat inwoners in verschillende domeinen afhankelijk zijn van gemeentelijke dienstverlening.

Klachten zijn meer dan signalen van onvrede; zij vormen een waardevolle bron van informatie over hoe inwoners het handelen van de gemeente ervaren. Iedere klacht vertelt een verhaal over verwachtingen, communicatie en vertrouwen. Juist in een tijd waarin de afstand tussen overheid en inwoner onder druk kan staan, is het van groot belang dat de gemeente toegankelijk, zorgvuldig en responsief blijft. Dat geldt nadrukkelijk ook voor een tijdige en zorgvuldige klachtafhandeling. In het voorgaande jaar hebben wij zorgen geuit over de afhandeling van klachten, waarover wij met de gemeente in gesprek zijn gegaan.

De Ombudsman en de Jeugdbudsman vervullen een onafhankelijke rol. Wij zien dat wanneer klachten serieus worden genomen en zorgvuldig worden behandeld, dit niet alleen leidt tot herstel van vertrouwen in individuele gevallen, maar ook tot structurele verbeteringen in beleid en uitvoering.

Een bijzonder aandachtspunt in 2025 is dat de Jeugdbudsman geen klachten of signalen heeft ontvangen uit Leidschendam-Voorburg. Ook niet over belangrijke onderwerpen zoals toegang tot jeugdhulp of kinderen die zonder passende ondersteuning thuiszitten. Dit is opvallend en vraagt om nadere duiding. Het ontbreken



van klachten betekent immers niet automatisch dat er geen problemen zijn; het kan ook wijzen op onbekendheid of drempels in de toegankelijkheid.

Daarom is actief ingezet op het leggen van contact met jongeren, onder andere via de jongerenraad in Stompwijk en bijeenkomsten waar jongeren vertegenwoordigd waren. Een belangrijke boodschap die wij daar hoorden, is dat jongeren niet alleen gehoord willen worden, maar ook willen zien dat er daadwerkelijk iets met hun inbreng gebeurt.

Ook de zichtbaarheid en vindbaarheid van de Ombudsman en Jeugdbudsman vragen blijvende aandacht. Door werkbezoeken en gesprekken in de wijken, onder andere in Leidschendam-Noord, hebben wij gewerkt aan een beter inzicht in wat er speelt onder inwoners. Om de toegankelijkheid verder te vergroten en onze onafhankelijke positie te benadrukken, is het maandelijks spreekuur verplaatst naar een locatie in de wijk. Daarnaast zijn inwoners welkom op het wekelijkse spreekuur in de bibliotheek in Den Haag.

Inwoners ervaren de klachtenprocedure nog regelmatig als complex en langdurig, wat een drempel kan vormen om een klacht in te dienen. Daarnaast is een belangrijk aandachtspunt de herkenning van klachten. Niet iedere inwoner formuleert onvrede expliciet als klacht. Signalen komen ook naar voren in herhaald contact, vragen of gesprekken met professionals in de wijk. Door deze signalen tijdig te herkennen en serieus te nemen, ontstaat een vollediger beeld van wat er speelt en kunnen problemen in een vroeg stadium worden aangepakt.

Wij kijken uit naar een verdere constructieve samenwerking met uw raad, het college en maatschappelijke organisaties in Leidschendam-Voorburg.

Wij stellen voor het jaarverslag te agenderen voor bespreking in de raad, nadat het college een inhoudelijke schriftelijke reactie heeft gegeven.

Met vriendelijke groet,

Ombudsman
Leidschendam-Voorburg

Jeugdbudsman
Leidschendam-Voorburg

