



**Gemeentelijke  
Ombudsman**



**Jeugd  
Ombudsman**



# **Van klacht naar kracht**

**-voor verbetering dienstverlening en herstel vertrouwen-**

**Jaarverslag**

**Leidschendam-Voorburg**

**Ombudsman en Jeugdbombudsman**

**Den Haag & Leidschendam-Voorburg**

**2025**

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Hoofdstuk 1: Klachten.....	2
1.1 Jeugdbudsman .....	2
1.2 Zichtbaarheid en vindbaarheid.....	3
1.3 Afhankelijkheid dienstverlening .....	3
1.4 Leren van klachten.....	3
1.5 Klachtherkenning: zien wat niet altijd expliciet wordt gezegd .....	3
1.6 Zorgvuldige klachtbehandeling: toegankelijk, begrijpelijk en tijdig.....	4
1.7 Klachten als bron van leren en verbeteren .....	4
Hoofdstuk 2: Onze werkwijze .....	5
Hoofdstuk 3: Wie we zijn .....	7
Hoofdstuk 4: Tot slot .....	12
Cijferoverzicht .....	13

# Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Ombudsman en de Jeugdbudsman voor Leidschendam-Voorburg over het jaar 2025. In 2025 ontving de ombudsman 34 klachten. Dat is een stijging ten opzichte van 27 klachten in het [voorgaande jaar](#).



Het jaar 2025 markeerde een nieuwe start voor onze samenwerking als Ombudsman en Jeugdbudsman. Coby van der Kooi is in mei 2025 gestart als Jeugdbudsman. We zijn daarom verheugd dat we gezamenlijk de versterking van de ombudstaken en de samenwerking met het gemeentebestuur, de gemeenteraad, organisaties en inwonersinitiatieven samen verder kunnen vormgeven ten behoeve van de inwoners – jong en oud- en ondernemers.

Met dit jaarverslag geven wij inzicht in de klachten die het afgelopen jaar bij de Ombudsman zijn binnengekomen over de gemeentelijke dienstverlening en hoe deze zijn behandeld. Daarnaast geven we een beeld onze werkwijze en van ons team.

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. 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 ook voor tijdige en zorgvuldige klachtafhandeling door de gemeente. Vorig jaar signaleerden we zorgen over de afhandeling van klachten van inwoners en zijn met de gemeente daarover in gesprek gegaan.

De Ombudsman en de Jeugdbudsman vervullen een onafhankelijke rol bij de klachtafhandeling: het bieden van een luisterend oor, het toetsen van het handelen van de gemeente en het doen van aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.

Wij nodigen u uit om dit verslag te lezen als een spiegel én als een kans: een spiegel die laat zien waar het beter kan, en een kans om samen te werken aan een overheid die dichtbij, rechtvaardig en betrouwbaar is.

We kijken uit naar een verdere constructieve samenwerking met het college, de gemeenteraad en maatschappelijke organisaties in Leidschendam-Voorburg. En danken de inwoners voor het vertrouwen om hun verhalen en ervaringen met ons te delen.

# Hoofdstuk 1: Klachten

In 2025 ontvingen wij 34 klachten over de gemeente.

<b>Parkeren</b>	3
<b>Burgerzaken</b>	5
<b>Inkomen, schulden, zorg</b>	8
<b>Belastingen/ WOZ</b>	3
<b>Straat, wijk, groen</b>	6
<b>Ondersteuning gedupeerden kinderopvangtoeslag affaire</b>	2
<hr/>	
<b>Behandeling aanvragen</b>	3
<b>Wonen/briefadres</b>	2
<b>Bejegening</b>	2

## 1.1 Jeugdbudsman

Opvallend is dat de Jeugdbudsman in 2025 geen klachten of signalen ontving uit Leidschendam-Voorburg. Ook niet over belangrijke jeugdonderwerpen, zoals toegang tot jeugdhulp en kinderen die thuiszitten zonder passende hulp of onderwijs. Dit is onverwacht en vraagt om nadere duiding, zeker in vergelijking met ontwikkelingen in Den Haag waar het aantal zaken juist sterk toenam.

Het ontbreken van klachten betekent niet automatisch dat er geen problemen zijn. Het kan ook wijzen op onbekendheid of drempels in toegankelijkheid. Dit vraagt om actief contact met jongeren zodat de gemeente ook hun stem hoort over zaken die kinderen en jongeren aangaan. Het is belangrijk van jongeren zelf te horen wat ze belangrijk vinden.

Daarom heeft de Jeugdbudsman contact gelegd met de jongerenraad in Stompwijk en was zij aanwezig bij bijeenkomsten waar jongeren vertegenwoordigd waren. Een belangrijke boodschap van jongeren is dat er niet alleen geluisterd moet worden, maar dat er ook daadwerkelijk iets met hun inbreng moet gebeuren.



Daarnaast is de Jeugdbudsmansman betrokken geweest bij beleidsontwikkeling, zoals de inzet van een kinderrechtentoets bij de verordening leerlingenvervoer. Dit helpt om de impact van beleid op kinderen beter in beeld te krijgen.

### 1.2 Zichtbaarheid en vindbaarheid

Omdat de Ombudsman en de Jeugdbudsmansman nog niet voor iedereen goed vindbaar zijn, is actief ingezet op zichtbaarheid. Door werkbezoeken en gesprekken in de wijken, onder andere in Leidschendam-Noord, is gewerkt aan beter inzicht in wat er speelt onder inwoners.

De Ombudsman en Jeugdbudsmansman hebben een bezoek gebracht aan Leidschendam-Noord, om zo beter zicht te krijgen op de situatie van de inwoners. Er gebeuren een hoop mooie dingen in deze wijk, waar de gemeente een belangrijke stimulerende rol heeft. Eind 2025 hebben wij besloten ons maandelijkse fysieke spreekuur te verplaatsen van het Servicecentrum naar De Tuinkamer. Dit om zo te laten zien dat de Ombudsman onafhankelijk is van de gemeente en inwoners gebruik kunnen maken van het spreekuur zonder het gevoel te hebben dat de ogen en oren van de gemeente op hen gericht zijn. Vanzelfsprekend zijn inwoners van Leidschendam-Voorburg ook welkom op het wekelijkse fysieke spreekuur in de bibliotheek van Den Haag.

### 1.3 Afhankelijkheid dienstverlening

Een belangrijk thema dat uit de klachten naar voren komt, is de afhankelijkheid van inwoners en ondernemers van gemeentelijke besluiten. Juist bij onderwerpen zoals werk en inkomen, zorg, wonen of schulden kunnen besluiten grote impact hebben op het dagelijks leven. Dat vraagt om zorgvuldigheid, zowel in de dienstverlening als in de klachtbehandeling. Tegelijkertijd ervaren inwoners de klachtenprocedure nog vaak als complex en langdurig. Dit kan een drempel vormen om überhaupt een klacht in te dienen. Vanuit het perspectief van de inwoner zijn hier verbeteringen mogelijk.

### 1.4 Leren van klachten

De gemeente wil een lerende organisatie zijn. Klachten leveren daarin een belangrijke bijdrage: zij brengen de leefwereld van inwoners naar binnen en bieden waardevolle aanknopingspunten voor verbetering. Graag dragen we hieraan bij door signalen en aanbevelingen te delen met zowel het college als de gemeenteraad.

### 1.5 Klachtherkenning: zien wat niet altijd expliciet wordt gezegd

Niet iedere inwoner formuleert een klacht als zodanig. Onvrede uit zich vaak indirect, bijvoorbeeld via herhaald contact, vragen of signalen in gesprekken met medewerkers of buurtregisseurs. Juist daarom is het van belang dat deze signalen tijdig worden herkend.

De gesprekken in de wijken en met professionals laten zien dat er veel kennis aanwezig is. Door deze signalen serieus te nemen en te verbinden, ontstaat een vollediger beeld van wat er speelt. Dat voorkomt escalatie en draagt bij aan vertrouwen.



### 1.6 Zorgvuldige klachtbehandeling: toegankelijk, begrijpelijk en tijdig

Een klacht indienen moet laagdrempelig zijn. In de praktijk blijkt dat inwoners nog steeds moeite ervaren met de huidige klachtenprocedure.

Daarom vraagt een zorgvuldige klachtbehandeling om:

- **Toegankelijkheid:** inwoners moeten eenvoudig een klacht kunnen indienen, die tijdig wordt afgehandeld.
- **Onpartijdigheid:** klachten worden objectief beoordeeld.
- **Transparantie:** duidelijke communicatie over stappen en beslissingen.
- **Herstelgerichtheid:** waar mogelijk wordt ingezet op het herstellen van vertrouwen en relaties met oog voor de beleving van de inwoner.
- **Lerend vermogen:** klachten worden geanalyseerd om structurele verbeteringen door te voeren.

Wanneer inwoners zich gehoord voelen en begrijpen wat er met hun klacht gebeurt, draagt dit bij aan acceptatie van de uitkomst en herstel van vertrouwen.

### 1.7 Klachten als bron van leren en verbeteren

De gemeente heeft de ambitie een lerende organisatie te zijn. Klachten spelen daarin een cruciale rol. Zij bieden inzicht in waar processen vastlopen, communicatie tekortschiet of beleid onbedoelde effecten heeft.

Door klachten systematisch te analyseren en signalen te bundelen:

- kan de gemeenteraad haar controlerende taak beter uitoefenen
- kan het college gericht sturen op verbetering
- ontstaat structurele kwaliteitsverbetering in de dienstverlening

Klachten zijn daarmee geen last, maar een kans: zij brengen de realiteit van inwoners naar binnen.



# Hoofdstuk 2: Onze werkwijze



## Stap 1: Binnenkomst van de klacht

De klacht kan binnenkomen via verschillende kanalen, zoals telefonisch, per e-mail, via een formulier of tijdens een persoonlijk gesprek op het wekelijkse spreekuur. We nemen de tijd om naar het verhaal van de inwoner te luisteren en de situatie goed te begrijpen.

## Stap 2: Registratie en eerste beoordeling

Vervolgens wordt bekeken waar de klacht over gaat en of deze binnen het werkterrein van de (Jeugd)Ombudsman valt. De klacht wordt geregistreerd en er wordt nagegaan of de inwoner al eerder contact met ons heeft gehad. En of de inwoner al een klacht heeft ingediend bij de gemeente of een instantie die voor de gemeente werkt.

## Stap 3: Doorverwijzing indien nodig

Als de klacht of hulpvraag niet onder onze bevoegdheid of expertise valt, verwijzen we de inwoner door naar de juiste instantie of naar een maatschappelijke organisatie die kan helpen. Hierbij wordt vaak ook uitgelegd welke stappen een verzoeker kan nemen.

## Stap 4: Interventie (informele aanpak)

Wanneer dat mogelijk is, proberen we een oplossing te bereiken voor de inwoner, door rechtstreeks contact op te nemen met de gemeente. We noemen dit een interventie. Dit doen we meestal door contact op te nemen met de klachtcoördinator van de betrokken afdeling van de gemeente om te kijken of het probleem direct kan worden opgelost. In veel gevallen leidt deze informele aanpak tot een snelle en praktische oplossing.

## Stap 5: Vooronderzoek

Als een oplossing niet mogelijk of toereikend is, of als de klacht daar aanleiding toe geeft, doen we een vooronderzoek. In het voorbereidend onderzoek verzamelen we de informatie die nodig is om te beoordelen of het starten van een (individueel) onderzoek zinvol is. Hierbij letten we op zaken zoals: is het mogelijk de feiten te onderzoeken? Is er mogelijk sprake van onbehoorlijk overheidshandelen? Heeft het starten van een onderzoek meerwaarde voor de inwoner en/of draagt het bij aan het verbeteren van het handelen van de gemeente?

## Stap 6: Besluit tot (individueel) onderzoek

Als we na het vooronderzoek besluiten om een (individueel) onderzoek te starten, dan wordt de specifieke klacht grondig onderzocht. We verzamelen relevante informatie, bestuderen documenten en spreken met de betrokken partijen. Het principe van hoor en wederhoor wordt hierbij

toegepast. Na afronding van het onderzoek formuleren we een oordeel over de klacht, aan de hand van de behoorlijkheidsnormen en kinderrechten. Daarbij doen we aanbevelingen aan het college om herhaling van het probleem dat ten grondslag ligt aan de klacht in de toekomst te voorkomen.

Het onderzoeksrapport wordt naar het college van B&W gestuurd met het verzoek om een reactie binnen vier weken. Het rapport wordt tevens naar de gemeenteraad gestuurd.

### **Stap 7: Thematisch onderzoek (indien van toepassing)**

Wanneer meerdere klachten wijzen op een breder, structureel probleem, kunnen we besluiten om een thematisch onderzoek te starten. Hierbij bestuderen we de structurele knelpunten in de dienstverlening rond een bepaald onderwerp. Ook dit rapport met aanbevelingen wordt gedeeld met het college van B&W en de gemeenteraad.

### **Stap 8: Follow-up**

Een belangrijk onderdeel van ons werk is de follow-up. We monitoren of aanbevelingen daadwerkelijk worden opgevolgd en of de gemeente actie onderneemt om haar werkwijze te verbeteren.



## Hoofdstuk 3: Wie we zijn

Bij het kantoor van de Ombudsman en Jeugdbudbdsman Den Haag werken bevlogen mensen, die zich elke dag inzetten voor inwoners en een eerlijke, toegankelijke gemeente. Hieronder stellen we enkele van onze medewerkers voor. Zij vertellen in hun eigen woorden wat hen drijft, hoe zij inwoners ondersteunen en welke inzichten zij meenemen uit hun dagelijkse praktijk. Zo geven we een kijkje achter de schermen bij de mensen die het verschil maken in de relatie tussen inwoners en de gemeente.



**Benjamin**  
Klachtenbehandelaar

“Tijdens mijn studie Rechten liep ik stage bij de Ombudsman, en al snel voelde ik dat dit de plek was waar ik echt van betekenis kon zijn. Sindsdien ben ik hier in dienst gekomen en inmiddels ben ik een vaste kracht binnen het team. Iedere week doe ik de eerste schifting van de klachten die binnenkomen – soms wel dertig tot veertig – en bepaal ik of mensen bij ons aan het juiste adres zijn en wat we eventueel voor ze kunnen doen.

Ik spreek veel inwoners persoonlijk, en dat is misschien wel het mooiste onderdeel van mijn werk. Wanneer iemand vastloopt en ik iets voor diegene kan betekenen, geeft me dat veel voldoening. Zo sprak ik laatst een oudere mevrouw die een gehandicaptenparkeerplaats had aangevraagd en ook toegewezen had gekregen, maar daarna niets meer hoorde van de gemeente. Ze wist niet waar ze aan toe was en voelde veel stress, want ze kon in feite niet meer met haar auto weg omdat ze geen parkeerplek had. Daarom belde ze ons. Ik heb direct een interventie uitgezet, en gelukkig reageerde de gemeente meteen. De opluchting van mevrouw was groot – op dat soort momenten voel ik dat ik echt verschil kan maken.”



### **Caroline** Onderzoeker

“Ik heb lange tijd bij de gemeente gewerkt, onder andere als klachtbehandelaar. Daardoor weet ik hoe belangrijk persoonlijk contact is: niet alleen achter een bureau blijven zitten, maar écht met inwoners in gesprek gaan. Mensen melden zich doorgaans met een klacht omdat iets anders is gelopen dan ze hadden verwacht. Samen kijken we dan wat er precies is gebeurd en waar het misging. Vaak gaat het om zaken waarbij er veel op het spel staat voor mensen.

Zo sprak ik een ondernemer met schulden die overspoeld raakte door brieven van verschillende afdelingen van de gemeente. Dankzij een interventie kon hij één vaste casemanager krijgen, en dat gaf hem eindelijk overzicht en rust. Dat soort momenten laten zien hoe belangrijk het is dat iemand van de gemeente regie houdt over de afdelingen heen.

Geen dag is hetzelfde – en dat vind ik juist leuk. Ik schakel continu tussen onderwerpen: van bijstandsuitkeringen tot een losse stoeptegels of klachten over de sporthal.

Inwoners denken soms dat we besluiten van de gemeente kunnen veranderen of overrulen, maar dat is niet zo. Daarom besteden we veel aandacht aan verwachtingsmanagement: helder uitleggen wat we wel en niet kunnen doen.

We hebben geen toegang tot gemeentelijke systemen, en dat weten inwoners en ambtenaren niet altijd. Soms vinden ambtenaren bepaalde zaken vanzelfsprekend, maar dat is vaak bekeken vanuit hun eigen afdeling en werkwijze. Juist daarom is het zo waardevol om met een frisse, onafhankelijke blik naar iedere situatie te kijken.”



### **Luciano** Onderzoeker

“Ik kom uit Den Haag, en door mijn achtergrond ken ik de stad én de mensen goed. Ik zet mijn juridische kennis vrijwel dagelijks in, want in veel klachten zitten juridische elementen verweven. Ik adviseer, doe onderzoek en werk aan rapporten. Die afwisseling past goed bij me.

Soms zijn er zaken die me echt bijblijven. Zo hadden we een inwoner die zeer regelmatig klachten indient bij de gemeente en bij de Ombudsman. Het is dan soms lastig om met een open blik te blijven kijken; je hebt al snel de neiging te denken: hier kunnen we toch niets mee. Maar juist in dit geval had hij een valide klacht, en dat herinnerde me eraan hoe belangrijk het is om onafhankelijk en onbevooroordeeld te blijven.

Veel mensen denken dat wij een soort juridisch adviesloket zijn, maar dat zijn we niet. Natuurlijk denk en werk ik rationeel – dat brengt mijn juridische achtergrond met zich mee – maar ik leer ook steeds vaker dat niet alles puur juridisch benaderd moet worden. In de praktijk draait het vaak om samenwerking: contact met klachtencoördinatoren, korte lijnen met de gemeente, en het zoeken naar een oplossing waar een inwoner echt mee verder kan.

Vaak spreken we mensen die wantrouwend of teleurgesteld zijn in de gemeente. Besluitvorming gaat soms traag en de coronaperiode heeft dat wantrouwen alleen maar versterkt. Daarom is het belangrijk om breder te kijken dan alleen de individuele klacht. Achter één klacht kan een groter knelpunt schuilgaan dat veel meer inwoners raakt. Een goed voorbeeld daarvan is een klacht over geblokkeerde blinden geleidelijnen, waarover ik nu een rapport aan het schrijven ben.”



## Cherlain

### Medewerker front office

“In mijn werk bij de front office doe ik eigenlijk van alles: Ik beantwoord de telefoon, doe intakes tijdens het spreekuur, houd de mailbox bij en beheer de agenda van de Ombudsman. Daardoor spreek ik dagelijks veel inwoners, en dat vind ik een van de leukste onderdelen van mijn werk. Inwoners die contact met ons opnemen hebben vaak het gevoel dat de gemeente dingen belooft die vervolgens niet worden nagekomen. Of dat ook altijd klopt weet ik niet, maar het gevoel is er in ieder geval wél – en dat gevoel neem ik serieus.

Het mooiste aan mijn werk vind ik om echt mee te denken met inwoners. Als front office vormen we de basis van het werk van de Ombudsman: als wij het niet goed doen, heeft de rest van het team daar direct last van. Daarom probeer ik zorgvuldig en behulpzaam te zijn.

Daarnaast breng ik vrolijkheid en gezelligheid in het team – ook belangrijk! Ik organiseer onze teamuitjes en zorg dat we samen af en toe kunnen ontspannen.

Wat ik soms lastig vind, is wanneer inwoners om hulp vragen maar dat hun eigen gedrag hen in de weg zit. Bijvoorbeeld wanneer iemand agressief of intimiderend wordt, of gemaakte afspraken niet nakomt. Dat gebeurt helaas ook. Toch probeer ik in elke situatie rustig te blijven en te kijken hoe we iemand toch verder kunnen helpen.”



### **Ellen** Teammanager

“Na een aantal jaar bij de gemeente Den Haag te hebben gewerkt als adviseur arbeidsrelaties, maakte ik vorig jaar april de overstap naar de rol van teammanager. In mijn huidige functie combineer ik personeelszaken met bedrijfsvoeringstaken, en richt ik me erop om collega’s achter de schermen te faciliteren zodat zij hun werk optimaal kunnen doen. Denk aan het organiseren van trainingen en opleidingen, maar ook aan het creëren van de juiste randvoorwaarden binnen ons dynamische kantoor.

Werken in een kleinere organisatie was voor mij een bewuste keuze. We moeten als organisatie snel kunnen inspelen op wat er om ons heen gebeurt; dat maakt het werk leuk en uitdagend. Binnen ons kantoor delen we allemaal hetzelfde gevoel van urgentie en noodzaak; we doen belangrijk werk.

Ik ben trots op het team: een mooie mix van doorgewinterde onderzoekers – het motorblok met een enorme hoeveelheid kennis en ervaring – én een jongere generatie met een andere achtergrond en frisse blik. Die combinatie houdt ons scherp.

Mijn ambitie? Mensen laten doen waar ze blij van worden en waar ze goed in zijn. Daarnaast zet ik me in om ons kantoor verder te professionaliseren, zodat we goed ingericht zijn om het toenemende aantal klachten te behandelen. Het moet staan als een huis – voor onze medewerkers én voor de inwoners die op ons rekenen.”

# Hoofdstuk 4: Tot slot

Een zorgvuldige klachtbehandeling en goede klachtherkenning vormen de kern van een toegankelijke en betrouwbare overheid. De ervaringen in 2024 en 2025 onderstrepen hoe belangrijk dit is. Hierbij is aandacht nodig voor de behoeften die nog niet of onvoldoende in beeld zijn, specifiek ook voor kinderen en jeugdigen.

Klachten zijn een waardevolle bron van informatie over waar processen, communicatie of beleid tekortschieten. Door klachten systematisch te analyseren en te vertalen naar verbeteracties kan de gemeente haar dienstverlening continu verbeteren.

Tot slot draagt een goede klachtbehandeling bij aan het versterken van het vertrouwen van inwoners in de overheid. Wanneer inwoners ervaren dat hun klacht serieus wordt genomen en dat er zorgvuldig mee wordt omgegaan, kan zelfs een negatieve ervaring omslaan in een positieve indruk van de gemeente. Het is daarom van groot belang dat klachtbehandeling en klachtherkenning niet worden gezien als een sluitstuk van de dienstverlening, maar als een integraal onderdeel van goed bestuur.

# Cijferoverzicht

## Den Haag en Leidschendam-Voorburg

 Ombudsman



■ ontvangen  
■ afgehandeld

 Jeugdbudsman



■ ontvangen  
■ afgehandeld

### Waarover wordt geklaagd bij de Ombudsman?

	DH	LV*
Aanvragen en rechtsmiddelen	16,4%	27,5%
Belastingen en boetes	6,7%	10%
Burgerzaken	10,0%	12,5%
Parkeren en vervoer	17,0%	7,5%
School en onderwijs	0,6%	0%
Sport en vrije tijd	0,7%	0%
Straat, wijk en groen	16,3%	17,5%
Werk, inkomen en schulden	14,4%	15%
Wonen en bouwen	15,8%	10%
Zorg en ondersteuning	1,9%	0%

### Waarover wordt geklaagd bij de Jeugdbudsman?

	DH	LV
Aanvragen en rechtsmiddelen	10,1%	0%
Burgerzaken	0,3%	0%
Jeugd en jeugdhulp	40,9%	0%
School en onderwijs	13,5%	0%
Straat, wijk en groen	0,3%	0%
Werk, inkomen en schulden	2%	0%
Wonen en bouwen	2,7%	0%
Zorg en ondersteuning	13,5%	0%
Kinderrechten	16,5%	0%

Ombudsman  
Leidschendam-Voorburg



■ ontvangen  
■ afgehandeld

## Klachten

In 2025 ontvingen wij 34 klachten over de gemeente.

Parkeren	3
Burgerzaken	5
Inkomen, schulden, zorg	8
Belastingen/ WOZ	3
Straat, wijk, groen	6
Ondersteuning gedupeerden kinderopvangtoeslag affaire	2

Spreekuren in Leidschendam-Voorburg	12
Werkbezoeken L-V	4
Werkoverleggen	14

Behandeling aanvragen	3
Wonen/briefadres	2
Bejegening	2

## Den Haag en Leidschendam-Voorburg



### Spreekuren

Mensen kunnen met en zonder afspraak op een inloospreekuur komen. Per spreekuur zien wij zo'n twee tot zes personen met een grote diversiteit aan hulpvragen en klachten. Hierbij wordt een deel van de bezoekers geholpen aan de balie met eenvoudige hulpvragen en een deel spreekt vervolgens verder met medewerkers van de Ombudsman en Jeugdbudsman in een aparte ruimte wanneer er sprake is van een complexere hulpvraag of klacht. In totaal zijn er 54 nieuwe klachten binnengekomen via de spreekuren in Den Haag en vier in Leidschendam-Voorburg. Tijdens de spreekuren worden ook gesprekken gevoerd om een klacht te verduidelijken of het klachtproces verder te bespreken.



		Aantal
<b>Telefonisch spreekuur</b>	Elke werkdag van 9.00 tot 12.00 uur via 0800-0504	246
<b>Inloospreekuur Den Haag</b>	Elke dinsdag van 12.30 tot 15.00 uur in de Centrale Bibliotheek, Spui 68	46
<b>Inloospreekuur Leidschendam-Voorburg</b>	Elke eerste donderdag van de maand in van 13:00 tot 14:30 uur in 'De Tuinkamer van Noord' in Leidschendam (in Sporthal 'De Fluit')	12

### Zichtbaarheid en informatieoverdracht

	Ombudsman	Jeugdbudsman
Rapportbesprekingen	3	1
Congressen en bijeenkomsten	5	9
Lezingen, gastcolleges, werkbezoeken en experttafels	20	28
Interviews via radio, krant, tv en podcasts	8	6
Periodieke externe overleggen	7	5
Social media	Linkedin: 19028 views	Linkedin: 38846 views
Columns	10	0




Aantal dossiers uit eerdere jaren en afgehandeld in 2025

	Jeugdbudsman	Ombudsman
Dossier uit 2023	0	2
Dossier uit 2024	6	52
Dossier en telefoontjes uit 2025	181	711
<b>TOTAAL</b>	<b>187</b>	<b>765</b>

### Interne en externe trainingen

- Omgaan met agressie
- Klachtrecht en Klachtbehandeling
- Professionele Klachtbehandeling



“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 0800 0504.

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: 0800 0504 (Gratis)

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

De Ombudsman is te volgen via:

📷 **in**

De Jeugdombudsman is te volgen via:

📷 **in**

Alle rapporten en onderzoeken zijn in te zien via:

[Publicaties - Ombudsman](#)

[Publicaties - Jeugdombudsman](#)

De Ombudsman heeft een vaste column in de

Stadskrant: [www.stadskrant.denhaag.nl](http://www.stadskrant.denhaag.nl)

Fotografie: Henriëtte Guest, Bram Kloos, Robin Utrecht, Martijn Beekman en Merel Kooij