

ONDER EMBARGO TOT MAANDAG 7 APRIL 11 UUR

Persbericht

Jaarverslag Ombudsman

Nieuwe start voor het ombudswerk in Leidschendam-Voorburg

Leidschendam-Voorburg, 7 april 2025 – Vandaag presenteert de Ombudsman, mede namens de Jeugdbondsman, het jaarverslag 2024, waarin een nieuwe fase voor het ombudswerk in Leidschendam-Voorburg wordt gemarkeerd. In juni 2024 werd Carina van Eck benoemd als nieuwe Ombudsman en sinds eind 2024 neemt zij ook tijdelijk de rol van Jeugdbondsman waar. In het verslag benadrukt zij de noodzaak van een constructieve samenwerking tussen de gemeente en de Ombudsman om klachten om te zetten in verbeteringen voor de dienstverlening. De Ombudsman benadrukt vooral dat de klachtenprocedure van de gemeente laagdrempelig moet zijn.

In 2024 ontving de Ombudsman 27 klachten over de gemeente Leidschendam-Voorburg, voornamelijk over parkeren, werk, inkomen en schulden en zorg. De Jeugdbondsman behandelde drie klachten over jeugdhulp. De klachten hadden veelal betrekking op de duur en de manier van afhandelen van aanvragen en beslissingen. “Inwoners en ondernemers zijn vaak volledig afhankelijk van een besluit van de gemeente. Dat geeft de gemeente een grote verantwoordelijkheid, zowel in de dienstverlening als de klachtbehandeling,” aldus Carina van Eck.

Met buurtregisseurs op de fiets erop uit

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

Klachten zijn ook gratis advies

“Natuurlijk wil je klachten voorkomen en als er klachten zijn, wil je die snel en naar tevredenheid van de inwoner oplossen. Daarnaast zijn klachten gratis advies voor de gemeente om daarmee de dienstverlening te verbeteren. Ik wil mijn jaarverslag daarom graag bespreken met het College en de

Gemeenteraad. Dat gebeurde tot nu toe niet, maar ik zie het als een belangrijke stap in een lerende organisatie”, besluit Van Eck.

In het jaarverslag wijst Van Eck op de gemeentelijke klachtenprocedure waar nog steeds klachten over komen. “Wie een klacht heeft, moet die eenvoudig kunnen indienen. De huidige procedure is te ingewikkeld en duurt te lang. Dat moet beter.”

Contact met de Ombudsman

Loopt u vast in uw contact met de gemeente? Meld dit dan bij de Ombudsman. Ga naar ombudsman.denhaag.nl. Loop je als jongere of als ouder/verzorger vast bij de gemeente? Heb je problemen in de jeugdhulp of kun je niet naar school? Dan kan je bij de Jeugdbondsman terecht. Ga naar jeugdbondsman.denhaag.nl. Mailen of bellen met de (Jeugd)bondsman kan ook, via ombudsman@denhaag.nl of 070 – 752 8200 (iedere werkdag tussen 09.00 en 12.00 uur). Liever langskomen? We zijn iedere eerste donderdag van de maand aanwezig in het Servicecentrum Leidschendam. Kijk op onze website voor de [actuele tijden en locaties](#).

NOOT VOOR DE REDACTIE, NIET VOOR PUBLICATIE

Voor informatie of interviewverzoeken, kunt u terecht bij [REDACTED] telefonisch te bereiken op [REDACTED].