

Gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg
t.a.v. de Griffie
Postbus 1005
2260 BA Leidschendam
(Per e-mail: griffie@lv.nl)

Den Haag, 7 april 2025

Betreft : Aanbieding Jaarverslag Ombudsman en Jeugdbudsman 2024

Geachte leden van de Gemeenteraad,

Hierbij bied ik u het jaarverslag 2024 van de Ombudsman en Jeugdbudsman van Leidschendam-Voorburg aan. Dit verslag geeft inzicht in de ontvangen klachten, de signalen van inwoners en ondernemers, en de verbeterpunten in de gemeentelijke dienstverlening.

In 2024 ontving ik 27 klachten over onderwerpen als werk, inkomen en schulden, de openbare ruimte, en wonen en bouwen. Ook ontving de Jeugdbudsman drie klachten over jeugdhulp. Veel klachten betroffen de afhandeling van aanvragen en beslissingen. Dit onderstreept het belang van een duidelijke en toegankelijke dienstverlening.

Het afgelopen jaar betekende een nieuwe start voor het Ombudswerk in Leidschendam-Voorburg. Na mijn benoeming in juni 2024 als Ombudsman en de tijdelijke waarneming als Jeugdbudsman sinds eind 2024, heb ik kennisgemaakt met het gemeentebestuur, de fractievoorzitters, de gemeentelijke diensten en de klachtencoördinator. We spraken de wens uit om de samenwerking te versterken en periodiek overleg te voeren. Een goede relatie draagt bij aan het leren van klachten en het verbeteren van de dienstverlening.

Omdat het instituut Ombudsman nog niet bij iedereen bekend is, heb ik actief de wijken bezocht en gesprekken gevoerd met buurtregisseurs. Dit helpt om de zorgen en behoeften van inwoners beter te begrijpen. Klachten laten zien dat inwoners en ondernemers vaak volledig afhankelijk zijn van gemeentelijke beslissingen. Daarom is een toegankelijke en effectieve klachtenprocedure essentieel. Momenteel ervaren inwoners de procedure als complex en langdurig. Verbeteringen zijn nodig om de klachtenprocedure eenvoudiger en laagdrempeliger te maken.

Ik stel voor het jaarverslag te agenderen voor bespreking met de Gemeenteraad, zodat de signalen uit klachten kunnen bijdragen aan verbeterde dienstverlening. Ik licht het verslag graag toe en kijk uit naar een verdere constructieve samenwerking.

Met vriendelijke groet,



Carina van Eck

Ombudsman | Jeugdombudsman Den Haag