Gemeentelijke Ombudsman
Postbus 16623
2500 BP Den Haag

Postbus 1005
2260 BA Leidschendam
Telefoon 14 070
Twitter @Gemeente_LV
www.lv.nl
www.lv.nl/contactformulier

Datum 30 juni 2026
Ons kenmerk 4799
Uw brief/kenmerk
Contactpersoon E.F. Bloemendaal
Telefoon 14 070
Bijlagen
Onderwerp Jaarverslagen 2026 (jeugd)Ombudsman

Geachte mevrouw Van Eck en mevrouw Van der Kooi,

Wij danken u voor het toezenden van het Jaarverslag 2025 van de Ombudsman en Jeugdombudsman voor Leidschendam-Voorburg en voor de toelichting op uw werkzaamheden in het afgelopen jaar. Wij waarderen de inzet van de Ombudsman en Jeugdombudsman om vanuit een onafhankelijke positie bij te dragen aan goede dienstverlening en het herstel en behoud van vertrouwen van inwoners in de overheid.

Het college constateert dat in 2025 een beperkt aantal klachten is ingediend over de gemeente Leidschendam-Voorburg. In totaal gaat het om 34 klachten, verspreid over verschillende beleidsterreinen. Wij hechten eraan te benadrukken dat dit een relatief laag aantal is, zeker afgezet tegen de omvang en diversiteit van de gemeentelijke taken. Dat beeld herkennen wij ook uit onze eigen klachtenregistratie.

Tegelijkertijd merken wij op dat in het jaarverslag verschillende conclusies en aandachtspunten worden benoemd zonder cijfermatige of vergelijkende onderbouwing. Hierdoor is voor ons niet duidelijk in hoeverre deze bevindingen gebaseerd zijn op structurele patronen of op een beperkt aantal signalen. Dit maakt het lastig om de urgentie en het gewicht van sommige conclusies goed te duiden. Voor het college is het belangrijk dat signalen waar mogelijk worden ondersteund met concrete data of trends, zodat gericht gewerkt kan worden aan verbeteringen.

Wij zien daarnaast dat het onderwerp laagdrempeligheid van de klachtenprocedure een jaarlijks terugkerend punt is. In het gemeentelijk jaarverslag is opgenomen dat inwoners op verschillende manieren een klacht kunnen indienen, waaronder digitaal.

Voor deze digitale route wordt gebruikgemaakt van inloggen met het BSN, zodat correcte NAW-gegevens beschikbaar zijn. Wij verzoeken u om nader te duiden waar deze ervaren complexiteit volgens u precies in zit, zodat wij kunnen bezien of en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Ten aanzien van de Jeugdombudsman constateren wij, net als u, dat er in 2025 geen klachten of meldingen zijn ontvangen over jeugdzaken in Leidschendam-Voorburg. Voor het college is dit een belangrijk gegeven. Wij herkennen dat het uitblijven van klachten niet automatisch betekent dat er geen aandachtspunten zijn, maar constateren tegelijkertijd dat er ook geen concrete signalen zijn binnengekomen die wijzen op tekortschietende dienstverlening richting jeugdigen en gezinnen.

Ter aanvulling merken wij op dat in 2025 binnen de gemeente zelf twee klachten over jeugdzaken zijn geregistreerd en via de interne procedure zijn afgehandeld. Daarnaast is onze ervaring dat signalen en onvrede regelmatig in een vroeg stadium, bijvoorbeeld aan de keukentafel tussen jeugdconsulent en ouders, worden besproken en opgelost.

Wij onderschrijven het belang van zichtbaarheid en laagdrempeligheid van het klachtensysteem en blijven hier samen met u aandacht voor houden. Daarbij investeren wij als gemeente in duidelijke communicatie, een zorgvuldige behandeling van signalen en het herkennen van klachten, ook wanneer deze niet expliciet als zodanig worden geuit. Over deze ontwikkelingen hebben we u in het vorige ambtelijke overleg toelichting gegeven (ontwikkelingen gebiedsregie en integrale klantbeeld). Tegelijkertijd horen wij graag concreter van inwoners waar zij in de praktijk tegenaan lopen bij het indienen van een klacht. Met deze inzichten kunnen wij gerichter beoordelen of en hoe de huidige procedure aangepast zou moeten worden.

Tot slot willen wij u verzoeken om in de toekomst een meer gespecificeerd of afzonderlijk jaarverslag voor Leidschendam-Voorburg op te stellen. Op dit moment wordt onze gemeente beperkt weergegeven. Voor ons is het noodzakelijk dat er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen doorgestuurde eerstelijnsklachten en signalen of ‘klachten’ die tijdens spreekuren worden besproken maar niet met de gemeente worden gedeeld. Alleen op basis van deze nadere duiding kunnen wij goed beoordelen of en waar aanpassingen in onze processen nodig zijn.

In navolging daarvan is in het gesprek van 22 juni 2026 tussen wethouder Van Veller en de (jeugd) Ombudsman met de (jeugd) Ombudsman besproken dat er van iedere (mondelinge en schriftelijke) klacht een afschrift per e-mail aan de klachtenfunctionaris zal worden toegezonden.

Het college hecht grote waarde aan de constructieve samenwerking met de Ombudsman en Jeugdombudsman en blijft graag met u in gesprek over signalen, bevindingen en mogelijke verbeteringen. Wij zien het jaarverslag als aanleiding voor dit voortdurende gesprek en blijven ons inzetten voor een transparant, toegankelijk en zorgvuldig klachtenproces voor alle inwoners van Leidschendam-Voorburg.

Met vriendelijke groet,

M.W. Vroom
burgemeester