

## Position paper ten behoeve van het signalenoverleg van de Commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven op 28 mei 2026

Inbreng van Coby van der Kooi, Jeugdbudsmans Den Haag en Leidschendam-Voorburg

### Inleiding

De Ombudsman en Jeugdbudsmans Den Haag en Leidschendam-Voorburg behandelen klachten en signalen van inwoners over de gemeente en organisaties die namens de gemeente werken. De Jeugdbudsmans richt zich specifiek op jeugdthema's, zoals toegang tot jeugdhulp, onderwijs, dakloosheid van kinderen en jongeren en de overgang naar volwassenheid.

Vanuit onze onafhankelijke positie zien wij dagelijks waar inwoners vastlopen in hun contact met de overheid. Achter individuele signalen schuilt vaak bredere problematiek, zoals schaarste, ingewikkelde regelgeving, gebrek aan regie en afnemend vertrouwen in de overheid.

Ten behoeve van deze inbreng is input opgehaald bij jongeren. De opbouw sluit aan bij de door de commissie gestelde vragen.

### 1. Zichtbaarheid en toegankelijkheid van de signaleringsfunctie

Voor een Ombudsman is het essentieel dat de drempel om een signaal of klacht te delen zo laag mogelijk is. Onze ervaring is dat inwoners vooral contact opnemen wanneer zij zich niet gehoord en serieus genomen voelen of vastlopen tussen systemen. Juist dan is een onafhankelijke plek belangrijk waar ruimte is voor het verhaal achter de klacht.

Zichtbaarheid betekent dat inwoners weten dat de (Jeugd)Ombudsman bestaat, waarvoor zij bij ons terecht kunnen en dat er daadwerkelijk naar hen wordt geluisterd. Toegankelijkheid gaat over de vraag hoe makkelijk mensen die stap ook echt kunnen zetten.

Dat vraagt om laagdrempelig contact, begrijpelijke communicatie, bereikbaarheid en aanwezigheid in de stad. Voor kinderen en jongeren is dat extra belangrijk. Zij weten formele instanties vaak minder goed te vinden en ervaren sneller drempels om hulp te vragen of signalen te delen.

### 2. Hoe halen wij signalen op?

Mensen die het meest kwetsbaar zijn, weten de overheid vaak het minst goed te vinden. Daarom is het belangrijk niet alleen af te wachten, maar actief aanwezig te zijn in de stad en verbinding te zoeken met netwerken rondom jongeren en gezinnen.

Wij halen onder meer signalen op via telefonische en fysieke spreekuren, gesprekken met kinderen, jongeren en ouders, aanwezigheid in wijken en contact met scholen, jongerenwerkers, jongerenorganisaties en maatschappelijke organisaties.

Juist jongerenwerkers, wijkprofessionals en informele netwerken vormen een belangrijke brug naar jongeren en gezinnen die anders buiten beeld blijven. Vertrouwen is daarbij essentieel. Kinderen en jongeren delen signalen vaak pas wanneer zij zich veilig voelen en erop kunnen vertrouwen dat zorgvuldig met hun verhaal wordt omgegaan.

Tegelijkertijd speelt de online leefwereld van jongeren een steeds grotere rol. Voor volwassenen blijft het een uitdaging om daarin goed aan te sluiten.

### 3. Nieuwe signalen

Veel signalen zijn niet volledig nieuw, maar de ernst en complexiteit nemen zichtbaar toe.

Wij zien onder meer toenemende mentale druk bij jongeren, wachtlijsten in de jeugdhulp, thuiszittersproblematiek, schulden op jonge leeftijd, woningnood en toenemende kansenongelijkheid.

Jongeren geven daarnaast aan steeds meer prestatiedruk, stress en mentale overbelasting te ervaren. Zij noemen sociale druk, negatieve invloed van de online leefwereld, financiële stress en gevoelens van uitzichtloosheid en gebrek aan toekomstperspectief.

Daarnaast zien wij steeds vaker systeemproblematiek: mensen raken klem tussen regels en wetten, loketten en instanties. Problemen worden onvoldoende integraal bekeken en verantwoordelijkheden worden doorgeschoven.

Schaarste speelt daarin een grote rol. Tekorten aan personeel, betaalbare woningen, opvangplekken, passende onderwijsplekken en passende hulp leiden tot vertragingen, hogere drempels en gevoelens van wanhoop bij inwoners.

Wat ons zorgen baart, is dat dit direct raakt aan het vertrouwen in de overheid en volwassenen. Mensen ervaren dat er niet naar hen geluisterd wordt en dat problemen onvoldoende worden opgelost. Jongeren uit de jeugdzorg geven bijvoorbeeld aan dat onderwerpen als vrijheidsbeperkende maatregelen en de omgang met jongeren soms ondergesneeuwd raken door de zorgen die samenhangen met schaarste, zoals personeelstekorten en wachtlijsten. Zoals een jongere het verwoordde: *“Bestuurders zijn zich bewust dat hiermee rechten van jongeren worden geschonden, maar kiezen er bewust voor om prioriteit te geven aan andere zaken”*

Ook zien wij toenemende polarisatie, discriminatie en gevoelens van uitsluiting onder jongeren.

Tegelijkertijd groeit de aandacht voor kinderrechten. Maar wordt de échte impact op kinderen en kinderrechten vaak niet goed duidelijk gemaakt. Een kinderrechtoets kan helpen om de gevolgen van beleid voor kinderen beter inzichtelijk te maken.

Er is de laatste jaren steeds meer aandacht voor het borgen van kinder- en jongerenparticipatie. Tegelijkertijd horen wij van jongeren dat zij nog te weinig worden betrokken bij thema's die hen direct raken en daarbij onvoldoende invloed ervaren.

Zo noemen jongeren uit de jeugdzorg dat zij nog steeds geen volwaardige medezeggenschap hebben. Ook signaleren zij dat binnen jeugdinstellingen soms wél een ouderraad bestaat, maar geen jongerenraad. Een andere jongere vertelt dat meerdere leden van haar jongerenraad zich herhaaldelijk teleurgesteld hebben gevoeld door de gemeente. *“Dan ben je er op een gegeven moment wel klaar mee en stop je ermee”*, aldus de jongere.

#### **4. Wat zit er vaak achter het signaal?**

Veel individuele klachten zien wij niet als incidenten, maar als signalen van structurele problemen. Achter een vraag over jeugdhulp schuilen bijvoorbeeld vaak ook schulden, huisvestingsproblemen, stress, gebrek aan toekomstperspectief, armoede of wachtlijsten.

Inwoners – jong en oud – voelen zich onvoldoende gezien en gehoord en ervaren onzekerheid over hun toekomst.

Veel inwoners weten niet meer waar zij moeten aankloppen. Procedures zijn ingewikkeld geworden, terwijl inwoners juist behoefte hebben aan duidelijkheid, empathie en iemand die verantwoordelijkheid neemt.

Wij zien bovendien dat juist de meest kwetsbare groepen vaak buiten beeld blijven. Daarom is het belangrijk actief signalen op te halen, goed door te vragen en niet alleen naar het dossier, maar ook naar de mens te kijken. Het gesprek met kinderen en jongeren zélf is daarbij essentieel.

#### **Tot slot**

Veel organisaties halen signalen op. De uitdaging zit vooral in wat er vervolgens met die signalen gebeurt. Signalen van inwoners — en in het bijzonder van kinderen en jongeren — moeten niet alleen gehoord worden, maar ook zichtbaar leiden tot verbetering van beleid en uitvoering. Jongeren geven nu nog te vaak aan dat zij onvoldoende worden betrokken en weinig merken van wat er met hun signalen gebeurt. Belangrijk daarbij is dat beloftes ook worden waargemaakt.

Voor kinderen, jongeren en gezinnen die dreigen vast te lopen, maakt een toegankelijke, betrouwbare en mensgerichte overheid het verschil.

Den Haag, 18 mei 2026