Gemeente Houten

Het Kant 2
Postbus 30, 3990 DA Houten
Telefoon 030 639 26 11
Fax 030 639 28 99
E-mail: gemeentehuis@houten.nl
Internet: www.houten.nl

Aan de leden van de raad

i.a.a. de commissieleden

Datum	Uw kenmerk	Uw brief van	Ons kenmerk	Bijlagen
13 november 2026			1102226	1.

Onderwerp:
Raadsinformatiebrief Jaarverslag 2025 Vragen, signalen en klachten ombudsfunctionaris gemeente Houten

Geachte leden van de raad,

In deze brief informeren wij u over het jaarverslag 2025 van de ombudsfunctionaris gemeente Houten. Dit jaarverslag geeft zicht op de vragen, signalen en klachten van inwoners van de gemeente Houten die zijn binnengekomen en geregistreerd door de ombudsfunctionaris.

Aanleiding
In het collegebesluit ‘Verbreden inzet sociale ombudsfunctie’ (30 januari 2024) is vastgelegd dat de ombudsfunctionaris jaarlijks aan het college rapporteert en raad en Stichting Sociaal Team Houten informeert over de aantallen ingekomen en behandelde verzoeken. Het jaarverslag is de verantwoording over de ingekomen vragen, signalen en klachten, met aanvullende informatie over signalen en de opvolging hiervan.

Kernboodschap
Kerntaken van de ombudsfunctionaris zijn: wegwijs maken van inwoners bij ervaren onvrede en klachten binnen sociaal en/of fysiek domein, bieden of organiseren van laagdrempelige bemiddeling en delen van bevindingen met gemeente en organisaties in het kader van leren en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast draagt de ombudsfunctionaris zorg voor de klachtencoördinatie van de Stichting Sociaal Team Houten, met aandacht voor signaleren, leren en verbeteren van de dienstverlening in afstemming met het Sociaal Team.

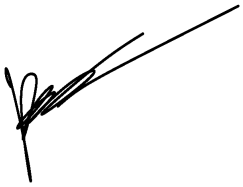
In 2025 zijn in totaal 17 nieuwe verzoeken (vragen, signalen en klachten) geregistreerd en in behandeling genomen. Dit aantal is beduidend lager dan in voorgaande jaren (28 in 2024 en 26 in 2023). Dit komt omdat de meeste vragen in 2025 niet meer afzonderlijk zijn geregistreerd. Vragen vanuit inwoners gaan deels over ervaren knelpunten of dilemma’s in relatie tot de dienstverlening van de gemeente Houten, de Stichting Sociaal Team Houten of een organisatie binnen de gemeente Houten. Een korte toelichting of verwijzing helpt inwoners al verder om op de juiste plek hun vraag te stellen. Er zijn 2 signalen afgegeven in 2025 door inwoners, omdat zij liever geen klacht wilden indienen maar wel een ervaring delen. Het aantal ontvangen klachten in 2025 is 12. Dit is gelijk aan het aantal uit 2024 en iets minder dan de 15 ontvangen klachten in 2023.

Het jaarverslag geeft naast cijfers korte informatie over de onderwerpen van de ingekomen vragen, signalen en klachten. Ook wordt aandacht besteed aan wat is opgevallen bij enkele casussen en hoe hier opvolging aan gegeven wordt.

Consequentie
De bevindingen zijn gedeeld met de gemeente en het Sociaal Team Houten.

Wat betekent dit voor de raad (procedureel)
De raad is hiermee geïnformeerd.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Houten,

de secretaris,	de burgemeester,
	
R. van Netten	H.C. Heerschop

Bijlage(n):

1. Jaarverslag 2025 Vragen, signalen en klachten ombudsfunctionaris gemeente Houten