Utrechts Ombudsloket







Zichtbaar dichtbij

Jaarverslag 2024







>>

Utrechts Ombudsloket

Inhoud

1) Voorwoord 3
- Tijdlijn 2024 4

2) Impact van het Utrechts Ombudsloket 5

3) Onze werkwijze 7
- Proactief 7
- Reactief 7
- Feiten en cijfers 8

4) Thema's en signalen 9

5) Kinderombudsloket 12

6) Samenwerking binnen gemeente 14
- Netwerk Utrechtse organisaties 16
- Samenwerken met de raad 16

7) Communicatie 17
- Free publicity 18

8) Teamontwikkeling 19

9) Ontwikkeling naar Utrechtse Ombudsman 21

10) Financiën 22

11) Tot slot 23







1) Voorwoord

Het Utrechts Ombudsloket wil bijdragen aan een beter contact tussen inwoners en gemeente Utrecht. Daarvoor is het belangrijk dat stadgenoten weten dat wij er voor hen zijn. Ons team investeerde in 2024 daarom volop in ontmoeting en zichtbaarheid.

We kregen 150 meldingen van inwoners. De inhoud van de meldingen bepaalde onze aanpak, soms was een telefoontje naar een betrokken ambtenaar of afdeling al genoeg om een misverstand op te lossen, vaak was er meer nodig.

De meerwaarde van een gemeentelijk ombudsloket is dat we makkelijk even op de fiets stappen om met een koffiekar bij een winkelcentrum te gaan staan. Ook zijn we bij inloopspreekuren in wijkcentra, in speeltuinen en bij koffieochtenden in verzorgings-huizen. Dit alles om ervoor te zorgen dat inwoners ons makkelijk kunnen aanspreken. We ontmoetten afgelopen jaar duizenden stadsgenoten.

Vanaf januari 2025 worden de taken van de nationale ombudsman overgenomen door het Utrechtse team. We hebben er in 2024 -samen met de raad- hard aan gewerkt om deze stap te nemen, omdat we denken dat wij zo nog meer voor inwoners kunnen betekenen. Naast luisteren, adviseren en bemiddelen, kunnen we dan ook oordelen over de klachtbehandeling van de gemeente.

Het Utrechts Ombudsloket wil bijdragen aan een goed contact tussen inwoners en gemeente. In dit verslag lees je hoe wij dat hebben gedaan. Wil je hier meer over weten? Wil je ons beter leren kennen? Heb je ideeën hoe het nog beter kan? Leuk! Je bent altijd welkom!

Christine Hummelen, *secretaris*
Alma van Bommel, *ombudsman*



TIJDLIJN 2024





JANUARI
FEBRUARI

- team volgt themasessie Klachtrecht
- campagne Smaragdplein, de Musketon, Rokade en de Plantage



MEI
JUNI

- bezoek Jeugdeducatiefonds
- interview met Christine en Alma in Klachtrecht.
- bezoek aan Incontact- bijzonder
- basisschoolleerlingen op bezoek over kinderrechten
- raadsbesluit: Ombudsman vanaf
- 1 januari 2025

SEPTEMBER
OKTOBER

- interview Bingo FM
- 1 jaar UO, op campagne Overvecht (2 locaties), Kanaleneiland, IBB-Hof en 0.0 borrel
- op wijkfestival Zon van Zuilen
- Kido Kinderboekenweek bij AZC

MAART
APRIL

- aanwezig bij Iftar in Overvecht
- bezoek aan Stadskantoor, kennismaking met ambtenaren
- inspiratiefilmpje voor leerlingen XII
- verdieping Ombudswerk, met onderzoeker Marlot Kuiper (Uni Utrecht)



JULI
AUGUSTUS

- kennismaking met Roel Notten, Uni Utrecht
- interview in Vak C over communicatiestrategie UO
- vakantietijd in Utrecht

NOVEMBER
DECEMBER

- studenten doen onderzoek met hulp van UO naar mentaal welzijn jongeren
- UO vraagt aandacht voor schimmelproblematiek huurhuizen
- benoeming ombudsman en plaatsvervangend ombudsman
- blog over U-polis









<< >>

2) Impact van het Utrechts Ombudsloket

Het Utrechts Ombudsloket wil bijdragen aan beter contact en vertrouwen tussen inwoners, ondernemers en de gemeente. We merkten dat sommige inwoners moeite hebben om de juiste weg weten te vinden en betrokken afdeling of ambtenaar te spreken. Het stadskantoor voelde voor deze melders vaak groot en onpersoonlijk; ze wisten niet waar ze terecht konden met hun probleem. Door tussenkomst van het Utrechts Ombudsloket kwam er vaak snel, persoonlijk contact tot stand tussen de melder en de gemeente. We merkten een grote bereidheid bij ambtenaren om meteen even contact te leggen met de melder en uitleg te geven. Dit betekent overigens niet dat daarmee de melder altijd tevreden was met de uitleg, maar het zorgde wel voor wederzijds begrip.

“Ook al kunnen jullie het probleem niet oplossen, jullie luisteren wel naar me.”
Inwoner Utrecht

Groep

De impact van het werk van het Utrechts Ombudsloket kan dus groot zijn voor een individu; inwoner of ondernemer. Soms kwamen meerdere mensen met vergelijkbare meldingen bij ons. Wij brachten dan een gesprek op gang met de betrokken afdeling, waar wij soms ook zelf bij aanwezig waren. Soms bleef communicatie van de gemeente uit en dat zorgde dan voor onduidelijkheid bij inwoners. Ook merkten we dat er nog steeds ingewikkelde taal wordt gebruikt in brieven of een pagina op de website. Wij gaven dan (ongevraagd) advies, waardoor communicatie kan verbeteren. Zo droeg het Utrechts Ombudsloket bij aan heldere communicatie vanuit de gemeente.



Utrechts Ombudsloket

We zijn er voor jou!

Visie: Het Utrechts Ombudsloket is er voor iedere Utrechter; jong en oud. Het loket gaat actief de wijken in en is onafhankelijk, laagdrempelig en gratis. We luisteren naar inwoners en ondernemers die een probleem hebben met de gemeente. We adviseren en dragen bij aan herstel van het contact. Door Utrechters te ondersteunen bij hun klachten over of problemen met de gemeente, willen we ook bijdragen aan de gemeente als lerende organisatie en aan een structureel betere dienstverlening. Het Utrechts Ombudsloket heeft ook een signalerende functie; dus als we meerdere meldingen krijgen over een onderwerp, trekken we aan de bel. Het Utrechts Ombudsloket beoordeelt ook of de gemeente goed is omgegaan met een klacht (vanaf 1 januari 2025).

Missie: Het Utrechts Ombudsloket helpt inwoners en ondernemers die een probleem hebben met de gemeente. Zo dragen we bij aan een goed contact en vertrouwen tussen Utrechters en de gemeente.



2024 in vogelvlucht:
Ruim **150** meldingen,
80 wijkbezoeken
en **honderden** gesprekken
met stadsgenoten....

3) Onze werkwijze

Er zijn vier manieren waarop wij meldingen binnen krijgen: via het contactformulier op de site, via ons telefoonnummer, in gesprekken met stadsgenoten die we ontmoeten als we de wijken in gaan en tijdens ons inloopspreekuur.

Proactief

Ons motto is: we zijn er voor jou! Onze uitgangspunten laagdrempelig en dichtbij droegen we uit door veel op pad te gaan. Het team van het Utrechts Ombudsloket ging gemiddeld twee keer per week op de fiets de wijken in. We sloten aan bij bestaande spreekuren in wijkbureaus en gingen naar activiteiten georganiseerd door o.a. Jou, Dock en netwerkbijeenkomsten van onder meer de Armoedecoalitie. In totaal gingen we 80 keer de wijken in afgelopen jaar. Inclusief de bezoeken die we deden tijdens twee campagnemomenten, waarbij we acht locaties bezochten met het hele team en een koffiekar. Tijdens al deze activiteiten spraken we Utrechters en hoorden we wat er speelt in de wijken. Daar waar nodig maakten we afspraken voor een vervolggesprek en zochten we uit hoe een probleem kan worden opgelost. We bereikten zo ook stadsgenoten die minder (digi) taalvaardig zijn.

Reactief

Veruit de meeste meldingen kregen wij binnen via het contactformulier op onze site, andere meldingen kregen we telefonisch of omdat iemand spontaan langskwam.

Hoe de melding ook is binnengekomen, we namen binnen vijf werkdagen contact op met de melder. In een eerste telefonisch gesprek stelden we vragen om een beter beeld te krijgen van de melding. Soms konden we mensen direct al advies geven tijdens het eerste gesprek. Vaker spraken we af dat we zelf contact op zouden nemen met de klachtencoördinator of ambtenaar van de betrokken afdeling van de gemeente. Soms vroegen we mensen om langs te komen bij het loket, om iets meer context te geven, zodat we een duidelijk beeld hadden voor we aan het werk konden.

Ook kon in zo'n gesprek duidelijk worden dat de melding niet over de gemeente ging maar over een andere instantie. Omdat het Utrechts Ombudsloket hier niet over gaat, legden we dit uit en hielpen we de melder dan aan contactgegevens van de betreffende organisaties. Daar waar het ging om een organisatie die werk uitvoert in opdracht van de gemeente, informeerden we de betrokken afdeling van de gemeente.

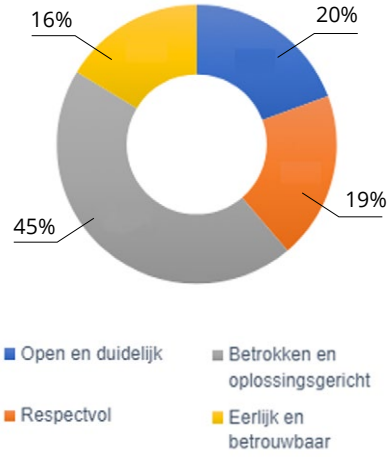
Omdat we laagdrempelig willen zijn, hadden (en hebben) we op donderdagen een inloopspreekuur. De tijd is in 2024 verschoven van 19-20 uur naar 17-18 uur, in de hoop meer spontane bezoeken te ontvangen. Maar ook hier werd weinig gebruik van gemaakt, in totaal nog geen 10 bezoekers. We denken dat dit komt doordat er geen koopavond meer is en er dus minder mensen in de binnenstad zijn. Ook gaven andere instanties met vergelijkbaar spreekuur aan dat er minder gebruik wordt gemaakt van spreekuren in de wintermaanden.

Feiten en cijfers

Bij het Utrechts Ombudsloket kwamen ongeveer 150 meldingen binnen, zowel telefonisch, via het meldformulier op de site als in gesprekken op het loket en in de wijken.

Verreweg de meeste meldingen gingen over het domein: vergunning, toezicht, handhaving. Andere domeinen waar we veel meldingen over kregen waren verkeer en mobiliteit en openbare ruimte.

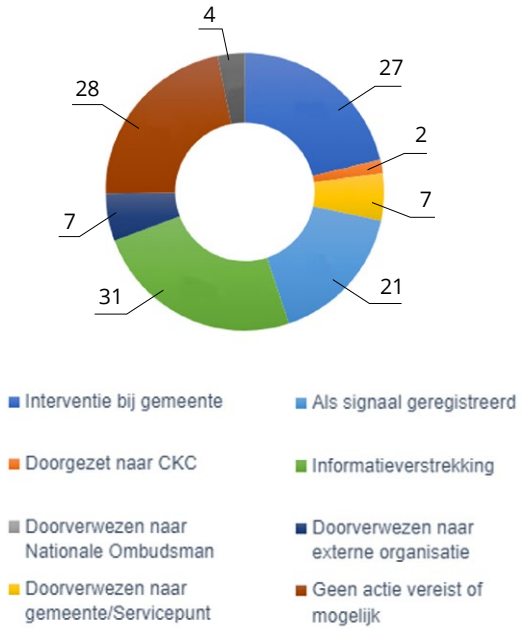
Geschonden behoorlijkheidsnorm



Melding gaat over...



Actie Utrechts Ombudsloket



Ook kwamen er meldingen die niet over de gemeente of een uitvoeringsorganisatie gingen en die we dus moesten doorverwijzen naar een andere instantie. Deze meldingen zijn niet allemaal meegenomen in bovenstaande schema's.

4) Thema's en signalen

Thema's en signalen waar we ons in 2024 op hebben gericht:

Erfpacht

Op 1 juli 2027 eindigt het erfpachttijdvak voor een groot aantal panden in de stad. Dit geldt voor inwoners waarvoor de erfpachtvoorwaarden van 1974 gelden. Zij maakten (maken) zich grote zorgen over de financiële gevolgen van het verlopen van het tijdvak van hun vast erfpachtcanon. Het huis van deze inwoners staat dus op grond van de gemeente en zij betalen een vergoeding (ofwel: canon) voor het gebruik van deze grond. Omdat de grondprijzen enorm zijn gestegen, stijgt de canon ook aanzienlijk. Dit heeft grote impact op bewoners. De gemeente heeft in een brief aan alle erfpachters (uit 1974 en 1983) aangegeven dat er veranderingen op komst zijn, maar maatwerkafspraken werden tot nu toe niet concreet gemaakt. Hoewel de communicatie van de gemeente tijdig is begonnen weten individuele huiseigenaren niet wat dit precies voor hen betekent. Hierdoor hadden/hebben veel erfpachters stress. Zij weten niet of zij straks nog in hun huis kunnen blijven wonen. Het Utrechts Ombudsloket heeft een aantal gesprekken gehad met erfpachters.

> **Aanbeveling:** wees je bewust van de impact van deze onzekere situatie voor veel erfpachters. Tijdige en zorgvuldige communicatie vanuit de gemeente is belangrijk. Lang moeten wachten op maatwerkoplossingen zorgt voor nog meer onzekerheid bij erfpachters.

Schimmelproblematiek in de wijk Sterrenwijk

Verhuurder Bo-Ex heeft al jaren niets gedaan aan het onderhoud van woningen in Sterrenwijk; renovatieplannen werden al drie jaar uitgesteld. Door grootschalige ventilatieproblemen hadden (hebben) bewoners last van schimmel. Het Utrechts Ombudsloket voerde gesprekken met vertegenwoordigers van de bewoners, met de gemeente en was aanwezig tijdens een inspectie van de schimmelexpert in een woning. Ook vroegen we tijdens een bewonersbijeenkomst aan Bo-Ex om bewoners met ernstige schimmel in huis direct te helpen. Inzet is dat er korte termijn tijdelijke oplossingen moeten komen. Dit om te voorkomen dat mensen in ongezonde woningen moeten wonen tot aan de voltooiing van de renovatie (die vanaf najaar 2025 gepland staat).

> **Aanbeveling:** Neem een actieve rol als gemeente, stel duidelijke deadlines waaraan verhuurders zich moeten houden en onderneem daarna daadwerkelijk actie richting de verhuurder. De gemeente heeft wettelijke mogelijkheden om op te treden, gebruik deze dan ook. Zorg ervoor dat huurders in Utrecht veilig kunnen wonen.

> **"Ik heb hier al veel gesprekken over gehad met veel mensen, maar het is voor het eerst dat iemand mij aan het eind vraagt wat ik van het gesprek vond, dat is fijn."**
>
> Inwoner Utrecht

Parkeerapp

Ook in 2024 zagen we nog veel vragen en boosheid over het parkeerbeleid van de gemeente. Zo waren er mensen die problemen hadden met het installeren en gebruiken van de app, omdat zij al wat ouder zijn of een visuele beperking hebben. Mensen voelden zich daardoor aan de kant gezet en niet serieus genomen door de gemeente. Ook zorgde dit soms voor onterecht ontvangen boetes. We spraken mensen die aangaven eenzaam te zijn, omdat bezoek ontvangen voor hen te duur is.

> **Aanbeveling:** Het Utrechts Ombudsloket vraagt de gemeente om nog meer rekening te houden met inwoners die weinig of geen digitale vaardigheden hebben. Besef dat je inwoners uitsluit als je alleen digitale opties biedt. Voorkom eenzaamheid bij bewoners die parkeerkosten van bezoek niet kunnen betalen en tref daarvoor extra maatregelen. Bedenk bij uitvoering van beleid vóóraf wat de impact is op inwoners in een kwetsbare situatie.

“Het Ombudsloket is toegankelijk en heel relatiegericht, fijn om contact te hebben en te houden. De bezoeken aan de wijk worden gewaardeerd.”

Anja van der Aa, Oost voor Elkaar

Thuiszitters

Onderwijs is een kinderrecht. Toch zijn er kinderen voor wie gaan plaats is op scholen. Zij zitten soms lange tijd thuis. Het Utrechts Ombudsloket ging naar verschillende informatie-avonden (georganiseerd door de raad) en sprak met ouders van kinderen die geen onderwijs krijgen dat bij hen past. Ook was er onderling contact over deze problematiek met andere gemeentelijke ombudsmannen. We blijven dit onderwerp volgen.

> **Aanbeveling:** Betrek ouders en leerlingen zelf bij het zoeken naar oplossingen voor kinderen die buiten het onderwijs dreigen te vallen. Luister naar hun behoeften en probeer daar met alle betrokken partijen zo snel mogelijk op in te spelen. Zorg per casus voor heldere afspraken over de regie-voering. Bundel de kennis en zorg ervoor dat ieder kind in Utrecht naar school kan gaan.

Dilemma

De politiek gaat over beleid, het Ombudsloket heeft daarin geen rol. Het Utrechts Ombudsloket kon dan ook weinig doen met meldingen die gingen over bijvoorbeeld de hoge parkeerkosten of invoering van betaald parkeren in nieuwe wijken. Wel geven we een signaal af aan de raad, als we veel meldingen krijgen over een onderwerp en zien dat een groep inwoners (onbedoeld) de dupe is van uitvoering van beleid.



Succesverhalen uit 2024

Utrechters zonder telefoon of computer

Op het Utrechts Ombudsloket kwamen ook Utrechters die geen telefoon of computer hebben en bang zijn om hun gegevens met de gemeente te delen. Zij willen alleen op eigen initiatief een gesprek voeren. Het ombudsloket is er ook voor deze inwoners. We luisteren en proberen hen op weg te helpen met klachten die ze hadden over onder meer de parkeerapp of overlast in hun straat. We merken dat deze mensen soms het gevoel hebben geen deel uit te maken van onze samenleving; een luisterend oor en een kop koffie was soms al voldoende. Daarnaast probeerden we in overleg met gemeenteambtenaren het contact met de gemeente zo makkelijk mogelijk te maken. Zo zijn boa's langsgegaan bij een Utrechter thuis, die zich boos maakte over overlast in zijn straat. De Utrechter hoefde geen gegevens achter te laten. Een andere inwoner kreeg de mogelijkheid om de parkeerkorting op het stadskantoor te regelen, ze hoefde zo niet zelf de mobiele parkeerapp te downloaden.

5) Kinderombudsloket

De focus van het Kinderombudsloket lag in 2024 op het opbouwen van een netwerk met maatschappelijke organisaties die zich bezighouden met jongeren in de stad. Daarnaast bezochten we activiteiten en organiseerden deze zelf waarbij we kinderen en jongeren in de stad ontmoetten. Vanwege langdurige afwezigheid van Jory Hoogendam richtten voorzitter Alma van Bommel en waarnemend plaatsvervangend voorzitter Simone Madunic zich, samen met het team, op de jongeren in de stad. In de zomer startte Hoogendam weer als plaatsvervangend voorzitter van het loket.

Beknopt overzicht van onze inzet voor kinderen en jongeren:

- Contact met twee oprichters van ‘In contact bijzonder’, die opkomen voor ouders met meervoudig gehandicapte kinderen (deze stichting heeft nu een andere naam).
- Meerdere keren bezochten scholieren het Utrechts Ombudsloket en spraken we met hen over kinderrechten, onder andere tijdens een ‘stadssafari’ georganiseerd door DOCK.
- Thuiszitters, we verdiepten ons in de problemen van kinderen die niet naar school gaan, we waren aanwezig tijdens een RIB en andere bijeenkomsten met ouders, scholen en andere betrokkenen.
- Studenten van University College bezochten het ombudsloket en deden met steun van Hoogendam onderzoek naar mentale gezondheid van studenten in de stad.
- Tijdens onze twee campagnes bezochten we bewust locaties waar veel scholieren, studenten en jonge kinderen zijn. Zo waren we op de IBB-hof en bezochten we een aantal speeltuinen zoals de Watertoren en De Kleine Dom.







- We bezochten scholen in Kanaleneiland en Hoograven, daar gingen we onder meer in gesprek met leerlingenraden.
- Om een goed beeld te krijgen van de situatie van jongeren uit gezinnen met een laag inkomen, bezochten we bijeenkomsten van de Armoedecoalitie voor jongeren. Ook hadden we gesprekken bij het Jeugdeducatiefonds en Stichting Leergeld.
- We hadden regelmatig contact met sociaal makelaars jeugd van DOCK in verschillende wijken (o.a. Leidsche Rijn en Zuilen). We namen deel aan een excursie georganiseerd door JOU in Leidsche Rijn, waarbij we scholen en buurthuizen bezochten en spraken over problematiek van jongeren.
- Het team van het Utrechts Ombudsloket nodigde Roel Notten uit. Hij is ombudsfunctionaris voor studenten van de Utrechtse Universiteit.
- Binnen de gemeente hadden we regelmatig contact met beleidsmedewerker Jeugd.
- We deden een verkenning voor een onderzoek over Jeugd in beweging Overvecht.

“Een fijne samenwerking: van binnenkomst tot vertrek bij jullie was het geregeld. Leuke werkvormen en oefeningen en een duidelijk verhaal naar de kinderen. Ik kijk er enorm positief op terug en ook van de kinderen hoor ik dat.”

Ward Verbeek, Sociaal makelaar jeugd Binnenstad

Succesverhalen uit 2024

Bekeuring kwijtgescholden

De gemeente wilde niet te streng optreden op de eerste dag dat de parkeerkorting voor bezoekers alleen nog via de webapp geregeld kon worden. Toch kregen een opa en oma die dag een boete, terwijl zij op de kleinkinderen pasten. Omdat hun zoon niet thuis was, gaf hij zijn ouders via de telefoon instructies om de app te activeren. Dit lukte pas na zo’n twintig minuten. Helaas was in de tussentijd parkeerbeheer al langsgereden. De Utrechter diende bezwaar in tegen de boete van zijn ouders, maar deze werd afgewezen door het kantoor van de gemeentebelasting, de BghU. De Utrechter mailde het Utrechts Ombudsloket en wij namen contact op met de gemeente. In dit gesprek werd al snel duidelijk dat de gemeente had besloten op de dag van invoering niet al te streng te handhaven. Daarom werd de parkeerboete alsnog kwijtgescholden.

6) Samenwerking met gemeente

Goed contact met de gemeente is voor het Utrechts Ombudsloket essentieel om melders goed te kunnen helpen. Daarom investeerden we vanaf het begin in structureel overleg.

We spraken in 2024 twee keer per maand met de centrale klachtencoördinatoren. Zij hoorden welke meldingen wij kregen (uiteraard geanonimiseerd of met toestemming) en wij hoorden waar zij zich mee bezig houden. Ook hadden we overleg met de werkgroep van klachtencoördinatoren van verschillende afdelingen. Verder zaten we regelmatig aan tafel met de projectleider jeugd, zorg en veiligheid. Dit alles zorgde ervoor dat we melders efficiënt konden helpen en dat wij ook goed op de hoogte waren van beleid en issues die binnen de gemeente speelden. Ook woonden we regelmatig commissie- en raadsvergaderingen bij, om een duidelijk beeld te krijgen van actuele beleidszaken in Utrecht en mogelijke knelpunten voor inwoners.

Veel melders gaven aan niet te weten bij wie ze terecht kunnen binnen de gemeente. Anderen hadden een klacht maar voelden zich niet gehoord. Het Utrechts Ombudsloket ging dan voor de melder op zoek naar de juiste contactpersoon

“Ik vond het gesprek vanochtend heel zinvol en voor mij een mooie afronding. Ik heb echt gemerkt dat jullie mij proberen te begrijpen.”
Inwoner Utrecht



binnen de gemeente. Vaak namen we dan contact op met een klachtencoördinator van de betrokken afdeling. Ook hadden we contact met ambtenaren die actief zijn in de wijken. We merkten vrijwel altijd een grote bereidheid om met ons mee te denken en om contact op te nemen met de melder, telefonisch of door er even langs te gaan. In veruit de meeste gevallen nam een ambtenaar binnen een week contact op met de melder om te luisteren naar de klacht en uitleg te geven. Hoewel een melder het lang niet altijd eens was met de uitleg, leidde dit in veel gevallen wel tot een beter contact met de gemeente. De kolos ‘de gemeente’ kreeg een gezicht. De inwoner voelde zich gehoord. Zo kan de tussenkomst van het Utrechts Ombudsloket bijdragen aan een groter vertrouwen tussen inwoners en gemeente.



Succesverhalen uit 2024

Parkeerapp en visuele beperking

Een stadsgenoot met visuele beperking lukte het niet om de parkeerapp snel te installeren en op te waarderen toen een vriendin op bezoek kwam. In een kwartiertje tijd lukt het om de app op te laden, maar helaas was de parkeerwacht toen al langsgereden. De vriendin kreeg een boete. Het Utrechts Ombudsloket legde contact met de betrokken ambtenaren. Toen zij de reden voor het langzamer installeren van de app hoorden en ook zagen dat de boete was gegeven kort voordat de parkeerapp ging lopen, werd de boete kwijtgescholden. De Utrechtse hoefde niet te betalen.

Netwerk Utrechtse organisaties

Het ombudsteam nam deel aan formele en informele bijeenkomsten van netwerkorganisaties in de stad. Vaak waren dit wijkgerichte bijeenkomsten, zoals inloopspreekuren met welzijnsorganisaties en de wijkagent of een lunchbijeenkomst met professionals in een wijk, zoals het broodje Noord-West en broodje Binnenstad. Ook waren we bij bijeenkomsten over digitale toegankelijkheid georganiseerd door U-Centraal, een netwerkbijeenkomst van de Armoedecoalitie en de Toegankelijkheidsprijs Utrecht.

Het team luisterde naar de zorgen en ontwikkelingen binnen deze netwerken en gaf uitleg over het werk van het Utrechts Ombudsloket. We merkten dat onze contacten binnen deze netwerken het makkelijker maken om inwoners snel te kunnen helpen. Ook merkten we dat inwoners nu vaker via netwerkorganisaties bij ons terecht kwamen.

Het ombudsteam hecht veel waarde aan de vele mooie initiatieven van professionals en vrijwilligers in de stad. We merken dat informele leiders en sleutelfiguren belangrijk zijn, want zij weten als geen ander waar buurtgenoten mee te maken hebben. Wij vinden het belangrijk om ook in de toekomst in deze contacten te blijven investeren.

“Door de acties van het Utrechts Ombudsloket is er beweging gekomen. De betrokkenheid en onafhankelijkheid van het ombudsloket zijn heel fijn; daar kan ik op vertrouwen.”
Utrechtse die problemen heeft met huurwoning



Samenwerken met de raad

Het Utrechts Ombudsloket legt verantwoording af aan de gemeenteraad. We deden dit met een jaarverslag en een technische sessie in april 2024. Tijdens de technische sessie gaf het team uitleg en konden raadsleden vragen stellen aan hen.

In september vierden we het 1-jarig bestaan van het loket. We deden dit met een 0.0 borrel voor de deur van het loket, waarbij inwoners, raadsleden en medewerkers van de griffie waren uitgenodigd. Diezelfde periode gingen we ook weer met een koffiekar op pad om Utrechters in verschillende wijken te ontmoeten.

7) Communicatie

We zijn er voor jou!

In 2024 investeerden we in twee campagnes. We vinden het belangrijk om alle stadsgenoten te bereiken en richten ons daarom naast social media-advertenties ook op het bereiken van stadsgenoten die weinig of niet digitaal vaardig zijn. Daarom waren we zichtbaar op de –gratis- abri's van de gemeente en met flyers in de bibliotheken en buurthuizen. Met een koffiekar gingen we de wijken in. In februari stonden we bij winkelcentrum Smaragdplein, de Musketon, Rokade en de Plantage. In september waren we bij de winkelcentra Kanaleneiland en Overvecht en ontmoetten we scholieren en studenten bij de IBB-Hof. Vanwege aanhoudende regen viel een bezoek aan speeltuin De Watertoren letterlijk in het water, we gingen daarvoor in de plaats naar het iets verderop gelegen buurtcentrum in Overvecht, naast ROC Midden Nederland.

Twee campagnes

Op social media voerden we campagne via instagram, facebook en de eerste campagne ook via LinkedIn. De campagnes hadden als belangrijkste doel om naamsbekendheid onder Utrechters vergroten, daarnaast ook het aantal volgers van onze social mediakanalen vergroten.



Bereik campagnes:
Bereik **455.946** mensen op sociale media
520.000 lezers van lokale dagbladen.
En **vele** kopjes koffie voor stadsgenoten....

Free publicity

We waren zichtbaar in lokale en landelijke media:

- **RTV Utrecht**
  180 meldingen in eerste maanden Utrechts Ombudsloket, de meeste gaan over parkeerapp - RTV Utrecht
- **DUIC**
  Bijna een half jaar Utrechts Ombudsloket: ruim 180 meldingen, veel over parkeerapp (duic.nl)
- **AD Utrechts Nieuwsblad**
  180 klachten bij Utrechts Ombudsloket: van onbereikbare woning tot geweigerde vergunning | Utrecht | AD.nl
- **Nieuwsbericht in krant armoedecoalitie:**
  Ombudsloket voor boze en gefrustreerde bewoners – Armoedecoalitite Utrecht (armoedecoalitie-utrecht.nl)
- **Utrecht.nieuws.nl**
  Utrechts Ombudsloket wordt Utrechtse Ombudsman
- **Tijdschrift klachtrecht,** jaargang 20, nr 2 /2024
  'Laagdrempelig en dichtbij" in gesprek met Christine en Alma van het Utrechts Ombudsloket.
- **C magazine** van communicatievakvereniging Logeion juli/ augustus 24 rubriek <10, 'Inwoners en gemeente dichter bij elkaar brengen' interview met communicatieadviseur Marjolein over de strategie van het Utrechts Ombudsloket.
- **BingoFM,** 23 en 25 september, Alma en Marjolein zijn een uur lang te gast in Utrecht Sociaal. Utrecht Sociaal - Bingo FM
- Verhaal over onderzoek mentale gezondheid jongeren met foto van Jory en jongeren op onze LinkedInpagina gedeeld door o.a. UMC.
- Interview met Jory nav Kinderrechtendag november op LinkedIn pagina van de gemeente.



8) Teamontwikkeling

De staf van het Utrechts Ombudsloket bestaat uit een secretaris, een officemanager, een adviseur juridische- en ombudszaken en een communicatieadviseur. In 2024 hadden we ondersteuning van een junior juridisch medewerker en de eerste 3 maanden ook van een trainee. Alle medewerkers werken parttime, de junior medewerker was er een dag per week. Het loket heeft een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De plaatsvervangend voorzitter is ook verantwoordelijk voor het kinderombudsloket. Dit zijn nevenfuncties die zij 1,5 à 2 dagen per week vervullen.

Het was een onrustig personeelsjaar bij het Utrechts Ombudsloket. Dit kwam vooral doordat twee collega's langdurig afwezig waren. Tijdens de afwezigheid van de plaatsvervangend voorzitter benoemde de gemeenteraad in december 2023 een waarnemend plaatsvervangend voorzitter voor een half jaar.

Trainingen staf:

- Gegevensbescherming. Online training *(team)*
- Social media strategie *(communicatieadviseur)*
- Masterclass ombudsfunctionaris in breed perspectief Universiteit Utrecht *(secretaris, juridisch adviseur en voorzitter)*
- Moreel beraad/omgaan met moeilijk gedrag *(team)*

Succesverhalen uit 2024

Paaltje dat steeds verdween

Een mevrouw had er last van dat een paaltje in haar straat steeds verdween. Het paaltje moest auto's tegenhouden in de straat en werd naar beneden gehaald voor de vuilniswagen en voor bedrijven die de straat in moesten rijden. Afspraak was dat daarna het plaatje weer zou worden teruggeplaatst, maar dat gebeurde vaak niet. De Utrechtse deed meldingen bij de gemeente, maar voelde zich niet gehoord, want er veranderde niets. Ze werd via het wijkbureau naar het Utrechts Ombudsloket doorverwezen. Na tussenkomst van het ombudsloket kreeg zij een aantal gesprekken met de afdeling stadsbedrijven. Er werd een plan gemaakt, om voortaan met kleine wagen door deze straat te rijden, zodat de paal niet meer naar beneden hoeft. Ook heeft de inwoner nu een vast contactpersoon bij stadsbedrijven, daardoor is het onderlinge contact verbeterd.

Succesverhalen uit 2024

Beloftes niet nagekomen

Een inwoner mailde ons omdat afspraken vanuit de gemeente keer op keer niet werden nagekomen. Hij wilde graag weten of hij een vergunning nodig had voor een verandering aan zijn huis. De betrokken ambtenaar gaf aan dit binnen een bepaalde termijn te laten weten. Maar de inwoner ontving de brief niet. De inwoner lukte het keer op keer niet om de ambtenaar te bereiken. Dit leidde tot frustratie en onzekerheid over de mogelijkheid om zijn huis aan te kunnen passen. Na 10 weken besloot de inwoner om het Utrechts Ombudsloket in te schakelen. Het ombudsloket nam direct contact op met de afdeling, waarna de inwoner een gesprek kreeg met betrokken ambtenaar en leidinggevende op het stadskantoor. De ambtenaren erkenden dat er sprake was van gebrekkige communicatie en beloofden nu vaart te zetten achter de procedure.

9) Ontwikkeling naar Utrechts Ombudsman

Omdat het Utrechts Ombudsloket voldoet aan de wensen van de gemeenteraad (laagdrempelig, nabij en onafhankelijk) besloot de raad in juni 2024 dat Utrecht een volwaardige gemeentelijke ombudsfunctie krijgt. Het Utrechts Ombudsloket kan daarmee vanaf 1 januari 2025 naast luisteren, adviseren en bemiddelen ook oordelen of de gemeente goed is omgegaan met een klacht van een inwoner of ondernemer uit Utrecht. Het Utrechts Ombudsloket neemt daarmee de tweedelijns klachtbehandeling voor Utrechters over van de Nationale Ombudsman.

Het Utrechts Ombudsloket vindt het belangrijk om bij te dragen aan het vergroten van het vertrouwen in de lokale overheid. Volgens de Utrechts Monitor 2024 bedroeg deze slechts 53%. Hier besteedden we dan ook veel aandacht aan.
Maar vooral geldt dat lokale nabijheid, een proactieve werkwijze en korte lijnen, voor de inwoners van Utrecht het best werkt en aansluit bij hun behoeftes.

Om de stap naar gemeentelijke ombudsman te nemen heeft het team in 2024, met ondersteuning van de raadsgriffie, de nodige voorbereidende werkzaamheden verricht.

> **We komen het ombudsloket door heel de stad tegen."**
> **Wassim El Arnabi,** WoonIn

Ombudsman

De voorzitter van het Utrechts Ombudsloket wordt door deze verandering ombudsman van Utrecht. De plaatsvervangend voorzitter wordt daarmee plaatsvervangend ombudsman.

Bijkomend voordeel van een volwaardige gemeentelijke ombudsfunctie is dat Utrecht kan deelnemen aan het netwerk van de G4 ombudsmannen en de Nationale Ombudsman. Hierdoor kunnen we van elkaar leren en inspiratie opdoen voor ons werk.

Succesverhalen uit 2024

U-pas afwijzing door miscommunicatie

Een Utrechtse belde met het buurtteam om een U-pas aan te vragen. Het buurtteam hielp haar bij het invullen van de formulieren, maar om onduidelijke redenen kwamen deze nooit aan bij de afdeling van U-pas. Daardoor kreeg de inwoner een afwijzing. Na een telefoontje vanuit het Utrechts Ombudsloket met de betrokken afdeling, werd contact opgenomen met de mevrouw.
De U-pas werd alsnog voor haar geregeld.

10) Financiën

Het Utrechts Ombudsloket wordt de eerste jaren van haar bestaan gefinancierd met de POK-gelden van het Rijk. Voor de periode 2021-2027 heeft de rijksoverheid jaarlijks € 150 miljoen vrijgemaakt die verdeeld wordt onder alle gemeentes, om de dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie te versterken. Gemeenten bepalen zelf de inzet van deze middelen. Utrecht heeft ervoor gekozen om dit geld gedeeltelijk te investeren in het Utrechts Ombudsloket.

Het beschikbare budget voor 2024 bedroeg ongeveer euro 580.000 dat besteed werd aan personeelskosten (structurele en incidentele kosten in verband met vervanging van langdurig zieken), communicatie en verdere ontwikkeling van het ombudsloket. Resterend bedrag van euro 20.000 wordt ingezet in 2025.

Kosten totaal **560.000**

Personeel **530.000** (inclusief vervanging van langdurig zieken)

Bureaukosten (of overig): Personeelsgerelateerde kosten (reiskosten etc) **1.655** + catering **400** + opleiding **6.062**

Communicatie **22.000** (campagnes, drukwerk, site, etc)



11) Tot slot

We starten het nieuwe jaar met een nieuwe uitdaging, want vanaf januari 2025 nemen we de taken van de Nationale Ombudsman over voor de stad Utrecht. Vanaf nu kunnen Utrechtse inwoners en ondernemers bij ons terecht voor tweedelijns klachtbehandeling. Dat betekent dat we naast luisteren, adviseren en bemiddelen, vanaf nu ook kunnen onderzoeken of de gemeente goed is omgegaan met een klacht. De voorzitter van het Utrechts Ombudsloket wordt ombudsman. De naam Utrechts Ombudsloket blijven we gewoon gebruiken, wel zo herkenbaar en het bespaart communicatiekosten.

> **“Fijn dat jullie zo snel reageren op mijn mailtje.”**
> Inwoner Utrecht

We gaan met het team vol enthousiasme verder bouwen aan het Utrechts Ombudsloket: laagdrempelig en dichtbij. Dat is leuk en uitdagend, maar ook spannend. Want we hebben geen idee hoeveel klachten er op ons af gaan komen en hoeveel werk dit gaat vragen van teamleden.

Ook willen we ons werk verder verdiepen. In 2024 kwamen een aantal thema’s nadrukkelijk naar voren (zie hoofdstuk thema’s). Thema’s die veel stadsgenoten raken en die daarom belangrijk zijn voor het ombudsloket. We blijven hier aandacht voor houden, door veel te investeren in contact met betrokken, door ons verder te verdiepen in de inhoud en als het nodig is door aan de bel te trekken.

Succesverhalen uit 2024

Meldingen schimmel-problematiek

We kregen een aantal meldingen van bewoners van huurhuizen in Sterrenwijk over vocht en schimmelproblemen. Hoewel woningcorporatie Bo-Ex verantwoordelijk is voor het onderhoud van de woningen, kan de gemeente verhuurders wel aanspreken als zij hun verantwoordelijkheid niet nakomen. We legden contact met de wethouder en werden uitgenodigd om hierover in gesprek te gaan met ambtenaren. Teamleden van het ombudsloket waren bij de bijeenkomst over renovatieplannen van Sterrenwijk in december 2024. Het Utrechts Ombudsloket vroeg woningcorporatie Bo-Ex wat zij op korte termijn zouden gaan doen aan schimmels die de woningen ongezond maken. Niet veel later ontvingen de bewoners een brief van Bo-Ex met de oproep zich te melden bij schimmeloverlast. Een van onze collega’s was vervolgens aanwezig bij de installatie van meetapparatuur in een woning, om te zien hoe dit in zijn werk gaat. Het Utrechts Ombudsloket blijft in contact met bewoners om de ontwikkelingen te volgen en waar nodig een actieve rol te spelen.

We zijn er voor jou!

Utrechts Ombudsloket

Contactgegevens

Utrechts Ombudsloket
Ganzenmarkt 3
3512 GE Utrecht
Telefoon: 030 – 286 10 70 (dinsdag, woensdag, donderdag)
Inloopspreekuur: dinsdag- en donderdagmiddag.
Mail: ombudsloket@utrecht.nl
utrechtsombudsloket.nl

Redactie: Marjolein Hammink.
Foto's: Bas van Setten, Jethro Kleibeuker, Marjolein Hammink.