

Het Utrechts Ombudsloket:

In 2025 blikken we terug en vooruit!

Onze context als achtergrondinformatie:

- In het coalitieakkoord 2022-2026 staat:
“We stellen een gemeentelijke ombudsman in die bewoners, die zijn vastgelopen in hun contact met de gemeente, verder kan helpen. Laagdrempelig en toegankelijk. Dit draagt bij aan het herstel van vertrouwen. De positie van inwoners moet verstevigd worden, zeker als zij vastlopen met de gemeente.”
- 01-12-2022: Raadsbesluit tot het instellen van Het Utrechts Ombudsloket. Van de POK-gelden door het Rijk beschikbaar gesteld wordt 50% (300.000 euro p.j.) aangewend voor het versterken van de positie van (kwetsbare) inwoners. De jaarlijkse bijdrage voor de nationale Ombudsman blijft gelijk. Vanuit de beschikbare middelen is in voorjaar 2023 een kleine staf aangesteld en werden via een raadsbesluit op 22-06-2023 een voorzitter en plv. voorzitter Utrechts Ombudsloket benoemd.
- Motto van het Ombudsloket: “Hulp en advies bij klachten over de gemeente. Voor álle Utrechters, jong en oud. Laagdrempelig, onafhankelijk en dichtbij”!
- Op 27-07-2024 besluit de raad na een succesvol eerste jaar om over te gaan van Ombudsloket naar gemeentelijk Ombudsman per 01-01-2025. De gemeentelijke Ombudsman neemt daarmee de 2^e lijns klachtenbehandeling voor Utrecht over van de Nationale Ombudsman.
- De naam Ombudsloket is inmiddels breed en positief bekend en blijft daarom gehandhaafd. Het Ombudsloket omvat de gemeentelijke Ombudsman, de plv ombudsman en het team van medewerkers (4 à 5).
- Afgesproken wordt in 2025 te evalueren en tevens vooruit te blikken.

Technische sessie met de raad

Naast individuele gesprekken met raadsleden en fracties was er op 20 mei 2025 een technische sessie en gesprek over:

- Ons jaarverslag 2024;
- Evaluatie en feedback Ombudsloket;
- Benchmark en governance;
- Inrichting Ombudsloket



Utrechts Ombudskloket in 2024:



Zichtbaar dichtbij
Jaarverslag 2024

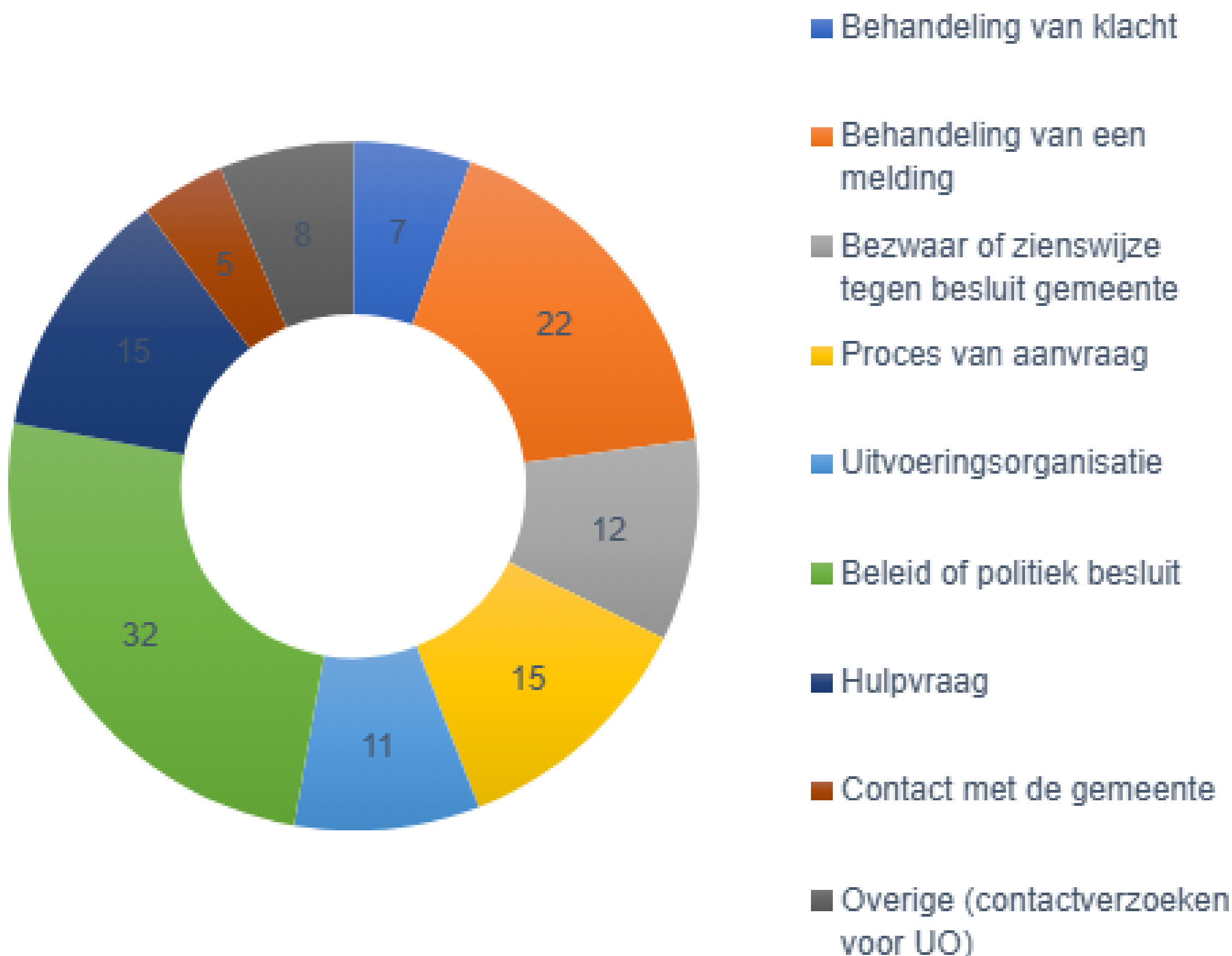
>>

Ombudskloket in 2024 (jaarverslag staat op www.utrechtsombudskloket.nl)

- Honderden gesprekken met stadsgenoten
- Ruim 150 meldingen
- Ca. 80 wijkbezoeken
- Ruim 100 terugbelgesprekken (tevredenheidsmetingen)

Het Ombudskloket in 2024:

Melding gaat over...



Het Ombudskloket in 2025:

Ombudskloket eerste 4,5 maanden 2025:

- 113 meldingen, waarvan 4 tweedelijns klachten
- Ca. 45 wijkbezoeken
- Diverse presentaties van Ombudskloket bij wijk- of stadsactiviteiten
- Elke dag telefoontjes en gesprekken
- Verdieping samenwerking met Stadskantoor
- Reguliere overleggen en samenwerking met andere lokale ombudsmannen
- Overleg met ministerie BZK over versterking decentrale ombudsfunctie

Kinderombudsfunctie binnen Ombudskloket



- Opbouw netwerk rondom jongeren o.a. door schoolbezoeken, gesprekken met leerlingraden, bijwonen presentaties MBO, HBO en UU, jeugdeducatiefonds, klachtencommissie Jeugd Midden Nederland;
- Verkenning thuiszittersproblematiek, contact met alle actoren zoals ouders, leerplichtambtenaar, buurtteams en Lokalis, samenwerkingsverbanden passend onderwijs, onderwijsinspectie, ombudsmannen
- Reguliere bijeenkomsten en overleg met armoedecoalitie werkgroep jeugd, beleidsmedewerkers jeugd gemeente, wijksafari PO-scholen, voorlichtingsrondes, intensieve contacten met Kinderombudsman Rotterdam en Den Haag en delen bevindingen;
- Toekomstige onderwerpen die zeker onze aandacht krijgen: jongerenparticipatie, kinderrechtentoets, samenwerking met kinderrechtencollectief en democratieprogramma

Meerwaarde Utrechts Ombudskloket

Laagdrempelig en dichtbij

1. Behandeling van meldingen
 - Wij werken oplossingsgericht en verbindend
2. Lerende organisatie
 - Wij geven in onze contacten met de gemeente elke dag feedback!
 - Wij vragen en ontvangen van inwoners en gesprekspartners feedback
3. Reguliere contactmomenten met gemeente en anderen
 - Daardoor bekend met lokaal beleid en nabij beleidsmakers en uitvoering
 - Daardoor kunnen we breed en proactief kennis en ervaringen delen

We geven invulling aan de signaleringsfunctie naar gemeenteraad

We dragen bij aan herstel van vertrouwen in gemeente

Leerpunten op grond van ontvangen feedback:

We kunnen onze ombudsfunctie nog versterken door het extra profileren van de kinderombudsfunctie in deze kinderrechtenstad door onze signaleringsfunctie vaker en zichtbaarder in te zetten en door de positie van ombudsman in Utrecht te vergroten

Wat horen we terug van inwoners?



Enkele citaten uit de praktijk

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

“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.

‘We komen het Ombudskloet door heel de stad tegen’. Medewerker Woonin.

‘Fijn dat jullie zo snel reageren op mijn mailtje’. Inwoner Utrecht

Benchmark decentrale ombudsfuncties

(sheet 1 van 4)

Vergelijking

We hebben m.b.t. inrichting, governance, verordening en budgetten een vergelijking gemaakt met gemeente Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Groningen en Nijmegen; dit zijn vergelijkbare gemeenten met Utrecht ivm omvang (100.000+) en de aanwezigheid van proactief opererende gemeentelijke ombudsmannen.

We hebben deze keuze in de benchmark gemaakt om daarin aan te sluiten bij de uitgangspunten en wens van de raad, nl. een toegankelijke proactieve en oplossingsgerichte ombudsman voor de inwoners van Utrecht. Een ombudsfunctionaris 2^e lijnsklachtbehandeling op afroep voldoet daar niet aan. Deze varianten zijn dus ook niet in de benchmark meegenomen.

Gemeente	Aantal FTE +/-	Budget +/-	Ombudsman	Plv ombudsman	Kinderombudsfunctie in verordening
Metropool Amsterdam	25,00	2,5 miljoen	Fulltime	Fulltime	Nee
Ombudsman Rotterdam-Rijnmond	20,53	3 miljoen	Fulltime	Fulltime	Ja
Ombudsman Den Haag	6,20	1,1 miljoen > 2,1 miljoen	Fulltime	Fulltime	Ja (in rechtspositieregeling)
Ombudsman Utrecht	3,5	400.000	Parttime	Parttime (vacant)	nee
Ombudsman Groningen	4	518.000	Fulltime	Slapend staflid	ja
Ombudsman Nijmegen	Nieuw per 1-1-25 1,9	280.000 Startjaar	Fulltime	Slapend staflid	Ja

Benchmark ombudsman

100.000+ gemeenten (sheet 3 van 4)

Wat zien we aan varianten?

- De G3 hebben 15 tot 25 FTE; fulltime ombudsman en plaatsvervanger. Plaatsvervangers hebben portefeuille jeugd en noemen zich kinderombudsman.
- Groningen en Nijmegen: fulltime ombudsman en "slapende" plaatsvervanger (staflid).
- Ombudscommissies (Den Bosch, Eindhoven, Breda) zijn anders georganiseerd
- De ombudsman is fulltime of parttime, de plaatsvervangend ombudsman is actief in functie of op afroep beschikbaar (extern of staflid)

En wat zien we in de verordeningen?

- In Amsterdam en Utrecht wordt de kinderombudsfunctie niet genoemd in de verordening. In Amsterdam wel in de toelichting. Groningen is bezig met aanpassing van de (niet meer toepasselijke) verordening.
- In R'dam en Nijmegen staat in de verordening dat de ombudsman 'tevens optreedt als gemeentelijk kinderombudsman'.
- In Den Haag wordt de kinderombudsfunctie niet genoemd in de verordening, wel in de rechtspositieregeling (jeugdombudsman).

Benchmark decentrale ombudsfuncties

(sheet 4 van 4)

Voorstel inrichting Utrechts Ombudsloket:

- Een parttime ombudsman tevens verantwoordelijk voor de kinderombudsfunctie. De ombudsman is daarmee dus tevens kinderombudsman. Dit maakt gelet op de kleinschalige omvang van het loket de flexibiliteit groter om de kennis, ervaring en tijd doelgroepgericht in te zetten. Daarnaast zijn zowel de vertegenwoordigers als de organisaties rondom jongeren vaak integraal actief en betrokken bij zowel kinderen als volwassenen.
- De vacature van kinderombudsman is mede om die reden na 1 februari 2025 niet ingevuld, de vrijgevallen middelen zijn aangewend voor een tijdelijke urenuitbreiding van 2 stafleden en er is ingezet op het versterken van de kinderombudsfunctie o.a. via een actief netwerk met lokale kinderombudsfunctionarissen.
- De plaatsvervangende ombudsman is een wettelijke verplichting waarmee ook continuïteit zeker gesteld wordt. Wij stellen voor om deze functie te beleggen binnen de staf, waar de teamleider op dit moment ook al de sparringpartner van de ombudsman is. Dit model zien we o.a. in Groningen en Nijmegen naar tevredenheid gepraktiseerd.

Benodigde middelen



De door het Rijk beschikbaar gestelde POK gelden lopen tot en met 2027. Vanaf dan zijn structurele middelen binnen de gemeentebegroting nodig. In 2023 is gekozen voor een goede startpositie binnen de beperkte middelen. De groei van de stad, de bezuinigingen in m.n. het sociaal domein en de groeiende bekendheid van de gemeentelijke ombudsman onder inwoners en bedrijven maken een voortzetting van het Ombudsloket als pro actieve ombudsfunctie evident noodzakelijk en gewenst; waarbij tevens uitbreiding van de staf aan de orde zal zijn gelet op de groei van het aantal (tweedelijns) klachten, de vereiste kwaliteit en de noodzakelijke continuïteit. De kwetsbaarheid bij uitval wegens ziekte binnen een klein team is een punt van zorg en aandacht.

Utrecht en zijn inwoners verdienen een lokale ombudsman!