Gemeente Utrecht

Voorstel aan de gemeenteraad

Evaluatie Utrechts Ombudsloket en wijziging Verordening gemeentelijke ombudsman Utrecht

Beleidsveld	Ombudszaken
Organisatieonderdeel	Raadsorganen
Opsteller	Dagelijks bestuur raad
Kenmerk	32003608
Vergaderdatum Raad	20 november 2025
Referendabel	Nee (artikel 1:2 lid 2 sub o Verordening raadgevend referendum)
Geheim	Nee

Het dagelijks bestuur van de raad,
de Commissie Personeelszorg Raadsfunctionarissen gehoord hebbende,
stelt de raad voor te besluiten:

1. De gewijzigde verordening gemeentelijke ombudsman Utrecht vast te stellen.

Het dagelijks bestuur van de raad,

De griffier
Miguel Israel

De voorzitter
Sharon Dijksma

Samenvatting

Bij de instelling van het Utrechts Ombudsloket op 1 december 2022 en nadien bij de herziening van de verordening op 22 juni 2023 is besloten in 2025 een evaluatie uit te voeren. Daarnaast heeft de Raad op 12 december 2024 motie M507 aangenomen die de CPR opdraagt in de evaluatie van het Utrechtse Ombudsloket expliciet aandacht te besteden aan de uitvoering van de kinderombudsfunctie en hoe deze functie in de verordening verankerd kan worden.

De conclusie van de evaluatie en uitkomsten van de technische sessie met de raad op 20 mei jl. zijn:

- De Utrechtse inwoner weet het Ombudsloket steeds beter te vinden. Dit blijkt uit de toename van het aantal meldingen, klachten en verzoeken.
- Het Ombudsloket heeft per 1 januari 2025 de taken van de Nationale Ombudsman voor Utrecht overgenomen, waaronder de afhandeling van tweedelijns klachten. Deze klachten zijn in hun aard complexer dan de reguliere meldingen.
- Het is raadzaam de kinderombudsfunctie te formaliseren in de verordening.

De toename van het aantal klachten en de complexiteit daarvan draagt bij aan een grotere werklast voor het Ombudsloket. De personele capaciteit van het Ombudsloket is vooralsnog gelijk gebleven, met dien verstande dat sinds 20 februari 2025 de functie van plaatsvervangend ombudsman vacant is. Na het vrijkomen van de functie hebben de ombudsman en de stafleden de bijbehorende taken op zich genomen.

Gelet op bovenstaande is het voorstel om:

1. De kinderombudsfunctie expliciet in de verordening te verankeren door deze taak integraal te beleggen bij de ombudsman.
2. Geen actief plaatsvervangend ombudsman te benoemen, maar in de plaats daarvan de secretaris van het Ombudsloket te benoemen als plaatsvervangend ombudsman die pas actief in functie treedt als de ombudsman langdurig zou uitvallen. Dit voorstel zal met een afzonderlijk raadsvoorstel ter besluitvorming aan uw raad worden voorgelegd.

Context

Evaluatie
Het Ombudsloket dient in de praktijk verschillende functies, waarvan de belangrijkste drie in deze paragraaf staan beschreven inclusief de wijze waarop die functie is vervuld sinds de start in september 2023.

Omgaan met klachten
In de eerste plaats is het Ombudsloket er voor inwoners en ondernemers die moeite ondervinden in de communicatie met de gemeente. Het Ombudsloket helpt de communicatie tussen hen te verbeteren, tot oplossingen te komen en zo het vertrouwen in de gemeente te herstellen. In de periode tussen september en december 2023 heeft het Ombudsloket 177 meldingen afgehandeld waarvan een groot deel als gevolg van de problemen met de parkeerapp. In 2024 zijn in totaal 150 meldingen verwerkt die onder andere vergunningaanvragen, aanvragen voor bijstand en bijzondere bijstand en meldingen openbare ruimte en parkeren betroffen. Halverwege 2025 stond de teller van het aantal meldingen op 120. In de praktijk is ook gebleken dat minder digitaal vaardige Utrechters het Ombudsloket weten te vinden door het actief opzoeken en benaderen van inwoners.

Ook is per 1 januari 2025 de tweedelijns klachtbehandeling van de Nationale Ombudsman overgenomen, wat tot uiting komt in een toename van het aantal klachten inclusief zes tweedelijns klachten in het eerste half jaar. Bij deze klachten gaat het om inwoners die ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht door de gemeente. In de aard zijn die over het algemeen complexer en meer tijdrovend in de afhandeling, omdat die meer onderzoek vergen.

Verbeteren dienstverlening gemeente
In de tweede plaats heeft het Ombudsloket de functie om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. Dat gebeurt door bij meldingen contact te leggen met de betreffende ambtenaar om te zoeken naar een oplossing. In de praktijk komt het geregeld voor dat deze contactmomenten de indiening van een klacht overbodig maken. Voor de tweedelijns klachten geeft het ombudsloket formele aanbevelingen aan het college om herhaling te voorkomen en daarmee de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast herkent het ombudsloket patronen in het type klachten en meldingen dat binnenkomt, en signaleert zij die patronen aan de ambtelijke organisatie. Het ombudsloket gaat over die patronen tevens in gesprek met de klachtencoördinatoren met als doel daarvan te leren.

Signaalfunctie
In de derde plaats voorziet het Ombudsloket in een signalerende functie aan de raad. Het Ombudsloket informeert de raad over klachtenafhandeling of dienstverlening van de gemeente en signaleert tekortkomingen daarin. Zo heeft het ombudsloket in 2025 de aandacht gevestigd op de problematiek rondom thuiszitters, schimmel in huurwoningen en erfpacht. Het Ombudsloket beoogt daarmee als een van de hulptroepen van de raad op te treden, net als de rekenkamer. De signalerende functie uit zich ook in het actief opzoeken van mensen in wijken, om na te gaan of er wellicht blinde vlekken zijn in problemen waar inwoners tegen aanlopen in relatie tot de gemeente. In gevallen waarin de raad al op de hoogte is van bepaalde problemen, voegt het Ombudsloket vanuit een onafhankelijke rol urgentie toe en een heldere toelichting van waar het precies knelt.

Het hoger liggende doel van deze drie functies is het bijdragen aan het herstel van vertrouwen van de Utrechter in de gemeente.

Landelijke versterking lokale ombudsfunctie
In 2024 is het versterken van de lokale ombudsfunctie opgenomen in het regeerprogramma en vinden er op uitnodiging van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) gesprekken plaats tussen de lokale ombudsfuncties, de Nationale ombudsman en BZK. Geconstateerd is dat de lokale en onafhankelijke ombudsfunctie een belangrijke schakel vormt bij het bevorderen van goed (decentraal) bestuur en het versterken van de democratie.

De decentralisaties in het sociale domein na 2015 hebben tot een impliciete verruiming van het takenpakket van de (lokale) ombudsfunctie geleid. Deze ontwikkelingen onderstrepen voor de gemeente Utrecht dan ook de noodzaak voor een brede, krachtige en goede lokale ombudsfunctie.

Governance benchmark en voorstel voor het Utrechts Ombudsloket
Als onderdeel van de brede evaluatie is het Ombudsloket gevraagd te komen met een vergelijking van de structuur met andere gemeentelijke ombudsmannen. In die vergelijking gaat het met name om de wijze waarop de kinderombudsfunctie is belegd, het werken met een fulltime of parttime ombudsman en een actieve of slapende plaatsvervangend ombudsman. Deze benchmark betreft gemeenten die net als Utrecht hebben gekozen voor een ombudsman met een proactieve inzet naar inwoners.

Het Utrechts Ombudsloket beschikt in tegenstelling tot Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Nijmegen en Groningen over een parttime ombudsman. Bij de instelling van het Utrechtse Ombudsloket is deze bewuste keuze gemaakt naar analogie van de lokale rekenkamer, waarbij ook sprake is van een parttime voorzitter en twee parttime bestuursleden. Deze personen krijgen geen salaris maar een vergoeding voor hun werkzaamheden. De situatie bij het Utrechts Ombudsloket geeft geen aanleiding deze structuur (parttime ombudsman) op dit moment te wijzigen.

Bij de governance benchmark is ook de motie betrokken die oproept tot het verankeren van de kinderombudsfunctie in de verordening. De benchmarkgemeentes beschikken ieder over een vorm van juridische verankering van de kinderombudsfunctie. Rotterdam en Nijmegen hebben deze functie in de verordening verankerd door te bepalen dat de ombudsman tevens optreedt als kinderombudsman. In Amsterdam is de functie opgenomen in de toelichting op de verordening en in Den Haag is de functie vastgelegd in de rechtspositieregeling. Wat in de vergelijking opvalt is dat alleen Amsterdam, Rotterdam en Den Haag beschikken over plaatsvervangers die zich profileren als kinderombudsman. In Groningen en Nijmegen is deze taak integraal belegd bij de ombudsman en diens staf. In het voorliggende voorstel wordt op die praktijk aangesloten. In feite is dit de situatie die

vanaf 1 februari 2025 van toepassing is. Dit behoeft nog formele vaststelling, hetgeen met dit voorstel wordt voorgesteld.

Met de juridische verankering van de kinderombudsfunctie geeft het Ombudsloket op passende wijze uitvoering aan de aangenomen motie (M507).

Juridische context
De wettelijke grondslag en verdere regelgeving omtrent de gemeentelijke ombudsman is beschreven in de artikelen 81q tot en met 81v van de Gemeentewet en in de Verordening gemeentelijke ombudsman Utrecht.

Beslistermijn
De gewijzigde verordening treedt in werking na besluitvorming in de raad en publicatie op overheid.nl. Voor benoeming van de plaatsvervangend ombudsman is wijziging van de verordening noodzakelijk. Om deze reden wordt voorgesteld om de verordening met terugwerkende kracht in werking te laten treden per datum benoeming.

Beoogd effect
Juridische verankering van de kinderombudsfunctie in de verordening en het mogelijk maken dat de secretaris wordt benoemd als plaatsvervangend ombudsman.

Eerdere besluitvorming en informatievoorziening aan de raad

1 december 2022:	Raadsbesluit Instellen Utrechts Ombudsloket
22 juni 2023:	Raadsbesluit Verordening Utrechts Ombudsloket
22 juni 2023:	Raadsbesluit Benoemen voorzitter en plaatsvervangend voorzitter Utrechts Ombudsloket
2 november 2023:	Raadsbesluit Verordening Utrechts Ombudsloket (aanvulling rechtspositie)
7 december 2023:	Raadsbesluiten Benoemen waarnemend plaatsvervangend voorzitter Utrechts Ombudsloket
27 juni 2024:	Raadsbesluit van Ombudsloket naar Ombudsman
12 december 2024:	Raadsbesluit benoemen ombudsman en plaatsvervangend ombudsman
12 december 2024:	Raadsvoorstel Verordening gemeentelijke ombudsman Utrecht

Beslispunten, Argumenten en Kanttekeningen/Risico's

Beslispunt	
1	De gewijzigde Verordening gemeentelijke ombudsman Utrecht vast te stellen
Argumenten	
1.1	Het is wenselijk om de kinderombudsfunctie van het Utrechts ombudsloket te formaliseren in de Verordening.
	Toelichting argument
	In de huidige Verordening is de kinderombudsfunctie die het Utrechts ombudsloket vervult, niet expliciet opgenomen. Om de staande praktijk te formaliseren en ervoor te zorgen dat in de toekomst de kinderombudsfunctie ook gewaarborgd blijft, wordt in de Verordening opgenomen dat de ombudsman tevens optreedt als gemeentelijke kinderombudsman.
1.2	Voor benoeming van de secretaris van het ombudsloket als plaatsvervangend ombudsman dient de Verordening op een paar punten gewijzigd te worden.
	Toelichting argument Het betreft een paar technische wijzigingen. Zo wordt art. 2 lid 3 sub d geschrapt omdat de te benoemen plaatsvervanger (secretaris ombudsloket) formeel in dienst is van het College en op grond van dit lid niet zou kunnen worden benoemd. Daarnaast gelden niet alle bepalingen in de Verordening voor de plaatsvervanger.

Financiën

Vanuit het Rijk zijn tot en met 2027 de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag-middelen (hierna POK-middelen) à circa 0,6 miljoen euro per jaar beschikbaar gesteld voor het versterken van de positie van (kwetsbare) inwoners. De POK-middelen zijn ingezet voor het Ombudsloket en de Stadskamer. Het uitgangspunt is dat de algehele ervaring van de klachtenprocedure voor inwoners verbetert. Hierbij is oog voor zowel het versterken van de eerste- als tweedelijnsklachtbehandeling.

Financieel geldt dat:

1. 50% van de POK-gelden naar het Utrechts Ombudsloket is gegaan. Het bureau wordt gevormd door een ombudsfunctionaris (deeltijd), plaatsvervangend ombudsfunctionaris (deeltijd) en een kleine staf, gehuisvest in het Stadhuis. Dit is wat past binnen het budget van 0,3 miljoen euro per jaar.
2. De jaarlijkse bijdrage die tot en met 2024 begroot was voor de Nationale Ombudsman, vanaf 2025 is overgeheveld naar het Utrechts Ombudsloket.

Het jaarlijkse budget van het Utrechts Ombudsloket tot en met 2027 komt daarmee op € 314.000 (incidenteel) plus €100.000 (structureel begroot bedrag t.b.v. de Nationale Ombudsman) totaal € 414.000.

Binnen het huidige budget en bezetting voert het Ombudsloket haar taken met succes uit. Door zichtbaarheid van en de geformuleerde opdracht aan het Ombudsloket zien we nu al dat de omvang van het werkpakket toeneemt. Aangezien de POK-middelen van het rijk per 1 januari 2028 vervallen, dient met ingang van dat jaar de structurele financiering van het Ombudsloket binnen de gemeentebegroting gezocht te worden. Daar volgt in 2027 een financieel voorstel voor.

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen blijven garanderen, zal dit voorstel een hoger bedrag behelzen dan het huidige budget. Structurele financiering is essentieel voor:

- Een laagdrempelige en toegankelijke ombudsfunctie voor de Utrechters
- Het verbeteren van de dienstverlening door de gemeente
- Het voorkomen van (juridische) procedures
- Herstel van vertrouwen in de gemeente
- Regelmatige informatievoorziening en signalering aan de raad over lokale problematiek van inwoners en ondernemers

Aan bovenstaande doelen wil het Utrechts Ombudsloket ook in de toekomst blijven bijdragen.

Vervolg

Na vaststelling door de raad wordt de gewijzigde verordening gepubliceerd op overheid.nl.

Samen stad maken (voorheen: Participatie)

N.v.t.

Communicatie

Publicatie verordening en bericht op website Utrechts Ombudsloket.

Bijlagen

Ter besluitvorming

- Verordening gemeentelijke ombudsman Utrecht

Ter informatie

- Verordening gemeentelijke ombudsman Utrecht (met wijzigingen zichtbaar)
- Toelichting op evaluatie en procesbeschrijving