

Jaarverslag 2023

# Het Ombudskloket opent deuren!



Utrechts  
Ombudskloket

Utrecht, 26 maart 2024

### **Contactgegevens**

Website: [www.utrechtsombudsloket.nl](http://www.utrechtsombudsloket.nl)  
Mailadres: [ombudsloket@utrecht.nl](mailto:ombudsloket@utrecht.nl)  
Adres: Ganzenmarkt 3, 3512 GC Utrecht  
Telefoon: 030 286 1070

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>1</b>
<b>Tijdslijn</b>	<b>2</b>
<b>Over het Utrechts Ombudskloket</b>	<b>3</b>
Teamontwikkeling	3
Onze missie	3
<b>Klachten, signalen en hulpvragen</b>	<b>4</b>
Meldingen bij het Utrechts Ombudskloket	4
Aanpak	4
Wat er speelt in Utrecht	6
Klachtbehandeling door de gemeente Utrecht	8
De Nationale ombudsman in Utrecht	8
<b>Communicatie en contacten</b>	<b>9</b>
Communicatie	9
Netwerk opbouwen	10
<b>Financiën</b>	<b>11</b>

## Voorwoord

Het voelt gek om dit een jaarverslag te noemen; we zijn immers pas in september geopend. Welgeteld dus vier maanden in 2023. Aan de andere kant is er in de maanden voorafgaand aan de opening al keihard gewerkt, door een nieuw team en met enthousiaste voorzitters. Het opstarten van een Ombudsloket vraagt pionieren. Veel was nog onduidelijk en al doende leerden we van en met elkaar. Van de verordening Utrechts Ombudsloket tot aan het bouwen van een eigen website. Van het regelen van een inloopspreekuur tot het invoeren van een zaakstelsel. Maar op 1 september was het dan zover en onthulde burgemeester Dijkema het naambordje op de gevel van het Ombudsloket. Onze deuren gingen open!

We zijn dus nog maar net onderweg, moeten nog veel leren en zullen zeker af en toe ons hoofd stoten. Maar ons doel is duidelijk: we zijn er voor *alle* Utrechters die een probleem hebben met de gemeente en er niet uitkomen.

We willen juist de mensen bereiken die zich niet snel laten horen bij de gemeente, omdat ze weinig vertrouwen hebben in de overheid of digitaal niet vaardig zijn. Daarom zijn we niet alleen goed bereikbaar via site, mail, telefoon en inloopspreekuur, maar gaan we ook de wijken in.

We bieden een luisterend oor en geven advies. En hoewel de naam 'loket' anders doet vermoeden, is het contact altijd persoonlijk. Zo kunnen wij bijdragen aan een beter contact tussen inwoners en gemeente, en daarmee aan een groter vertrouwen in de overheid. Zo openen wij deuren naar de gemeente.

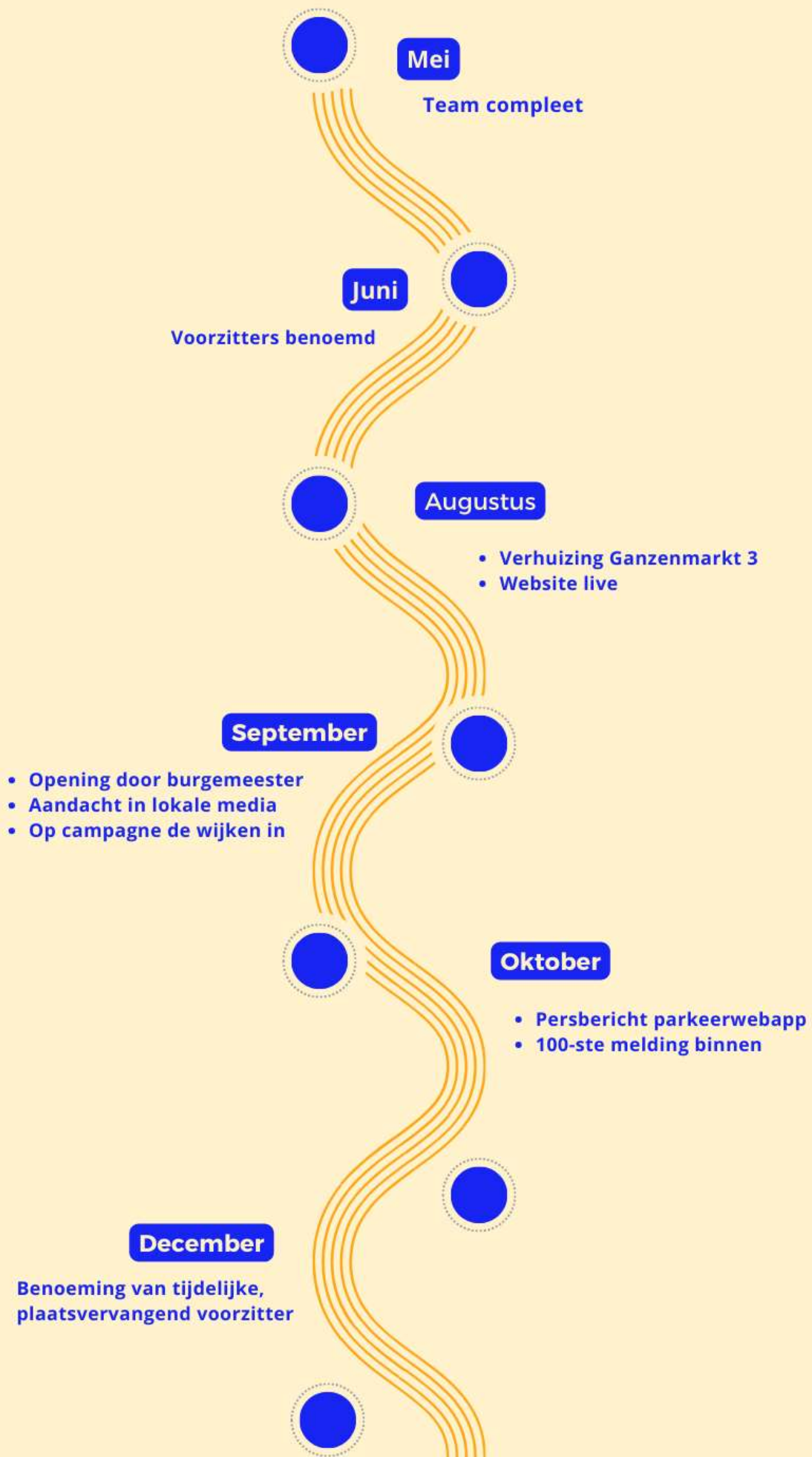
In dit jaarverslag ziet u de resultaten van de eerste maanden van het Utrechts Ombudsloket.

Alma van Bommel, voorzitter

Christine Hummelen, secretaris



# Tijdlijn 2023



## Over het Utrechts Ombudskloket

**Na het raadsbesluit van 1 december 2022 is onder leiding van de Commissie Personeelszorg Raadsfunctionarissen (CPR) en raadsgriffier Merel van Hall voortvarend gewerkt aan de voorbereidingen van de lancering van het Utrechts Ombudskloket (UO) en de werving van zowel stafleden als de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. Begin mei was de staf compleet en eind juni konden de voorzitters door de gemeenteraad worden benoemd.**

Het team werkte hard om op tijd klaar te zijn voor de opening op 1 september 2023. Helaas viel de plaatsvervangend voorzitter nog voordat we van start gingen door ziekte uit. Dit noodzaakte tot de benoeming van een waarnemer in december. Vanaf september versterkte een VNG-trainee het team voor een periode van 6 maanden. Hij ondersteunde zowel op het gebied van communicatie als op het primaire proces van het UO. Begin december kreeg het team één dag per week ondersteuning van een junior jurist (werkzaam bij Raadsorganen) ter gedeeltelijke vervanging van een ziek staflid.

### *Teamontwikkeling*

Om slagvaardig en deskundig te kunnen werken volgde het team al enkele incompany workshops: onder meer 'Interculturele communicatie' van Art.1. en 'De Utrechtse Standaard', een informatieve workshop over kwaliteitsverbetering van de interne dienstverlening van de gemeente Utrecht. Omdat het UO ook inloopsprekuren houdt en telefoontjes en gesprekken voert met emotionele stadsgenoten, volgde het team één dag de training 'Omgaan met normoverschrijdend gedrag'. Ook besteedden we aandacht aan gegevensbescherming. De twee juridische collega's volgden een ééndaagse externe training jeugdwet. Om tot een duidelijke strategie te komen en elkaar beter te leren kennen, volgde het team twee heisessies van in totaal drie dagdelen.

### *Onze missie*

Het UO wordt gefinancierd met POK-gelden vanuit het Rijk (POK staat voor parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag). Het is de bedoeling dat gemeenten dit geld gebruiken om hun dienstverlening te versterken, specifiek hun dienstverlening aan kwetsbare inwoners. Daarom is het voor het UO van het hoogste belang dat we laagdrempelig zijn: dat elke Utrechter ons weet te vinden en zich vrij voelt om ons om hulp te vragen.

Wij streven naar een gemeente die goed omgaat met inwoners en hun belangen. Die het vertrouwen in de overheid versterkt. Door Utrechters te ondersteunen bij hun klachten over of problemen met de gemeente, willen wij niet alleen deze Utrechters helpen maar willen we ook bijdragen aan de gemeente Utrecht als een lerende organisatie.



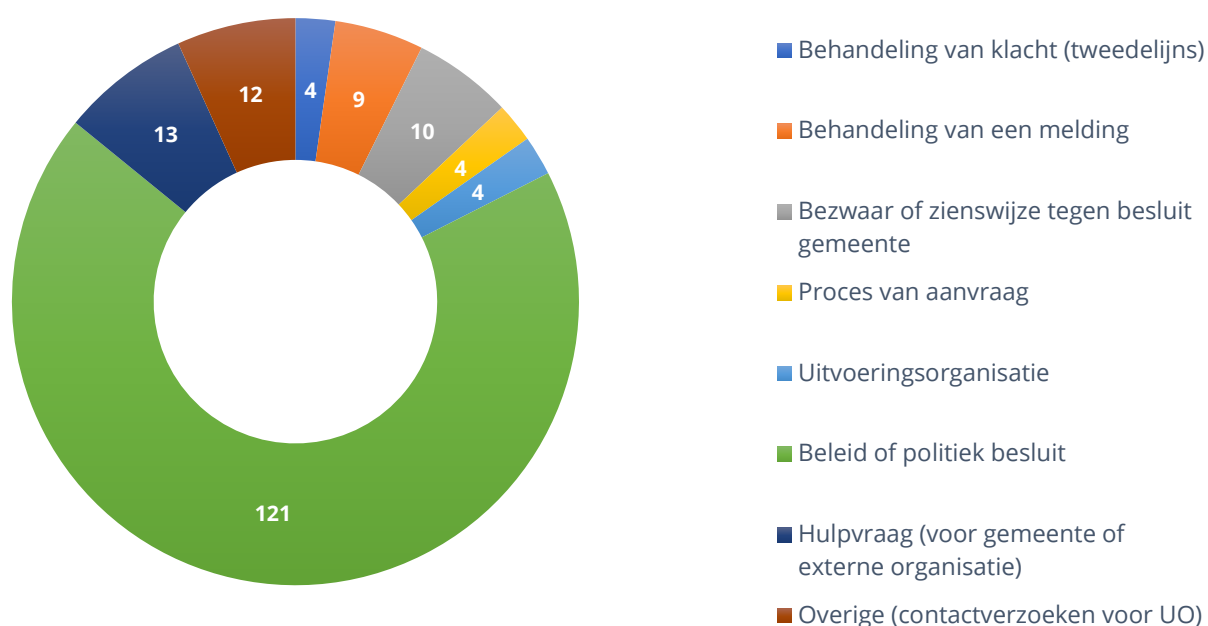
## Klachten, signalen en hulpvragen

### Meldingen bij het Utrechts Ombudsloket

In de eerste vier maanden van het UO namen 177 Utrechters contact met ons op. Het grootste deel van deze meldingen kwam binnen via het contactformulier op de website, telefonisch of op het inloopspreekuur. Daarnaast spraken wij veel Utrechters tijdens wijkbezoeken. Zo willen we Utrechters spreken die niet of minder snel met hun probleem of klacht naar de gemeente of naar ons stappen.

In het onderstaande cirkeldiagram worden de binnengekomen meldingen uiteengezet.

### Melding gaat over...



### Aanpak

Na een melding namen wij zo snel mogelijk contact op via de mail of telefonisch. Bij het eerste contact vroegen wij de Utrechters om toelichting op hun melding. In overleg met de melder bepaalden we wat de beste aanpak of route was voor het probleem. Over het algemeen ontvingen we drie soorten meldingen: een klacht, een signaal of een hulpvraag. Veel meldingen waren een combinatie van deze soorten, zo kon een klacht ook een signaal zijn of een signaal ook een hulpvraag. Afhankelijk van het soort melding, kozen wij een passende aanpak of actie.

## Acties Ombudsloket



Meldingen over onbehoorlijk optreden van de gemeente (of als dit zo werd ervaren) pakte het UO op als **een klacht**. Bijvoorbeeld als de gemeente niet of te laat reageert, onduidelijk communiceert, of een melder niet serieus neemt. In eerste instantie droegen wij deze klachten dan warm over aan de concern klachtencoördinator (CKC) en vroegen we de melder om terug te koppelen of die tevreden was over de afhandeling. Bij veel meldingen vonden wij het starten van een klachtenprocedure onnodig of voorbarig. In die gevallen, bijvoorbeeld als de gemeente wel had gereageerd op een vraag maar de reactie onduidelijk was, namen wij rechtstreeks contact op met de betrokken medewerker. Dit noemen wij een interventie. We kregen zo meer informatie die we deelden met de melder. In veel gevallen kwam er dan een contact tot stand tussen de melder en de gemeente en werd het probleem alsnog opgelost. Zo droeg ons werk bij aan het voorkomen van tijdrovende klachtenprocedures. We voorkwamen frustratie en werkten oplossingsgericht. Deze werkwijze pasten wij in de loop van de eerste vier maanden steeds vaker toe. We zien dit als een groot voordeel van de lokale ombudsfunctie.

### Wachten op de container

Een meneer wilde na zijn verhuizing graag een klike, net als zijn burens. Hij deed een aanvraag, maar maanden later kreeg hij te horen dat hij daar geen recht op had, omdat er in de buurt een ondergrondse container zou komen. De komst van de container liet lang op zich wachten. Na anderhalf jaar stapte de Utrechter naar het Ombudsloket. Wij zetten de klacht door naar de CKC. Na een goed gesprek met de betreffende afdeling, kreeg de man alsnog een klike die hij kan gebruiken tot er een container komt.

*Bij een vergelijkbare melding zouden wij nu zelf contact leggen tussen de melder en de gemeente.*

Wanneer een melder vooral kritiek had op het beleid van de gemeente, pakte we dit op als **signaal**. Het UO kon hier geen interventie voor plegen of klacht over indienen. Beleid van de gemeente wordt bepaald door de politieke partijen in de gemeenteraad. Als beleid onbedoeld ingrijpende consequenties heeft voor (een groep) Utrechters, zagen wij het wel als onze taak om dit te laten weten aan de gemeenteraad. Dit deden wij in oktober naar aanleiding van de meldingen over de parkeerapp.



Er kwamen ook meldingen binnen waarin niet zozeer een klacht of signaal naar voren kwam maar een **hulpvraag**. Soms was de hulpvraag in deze meldingen direct duidelijk en soms ging deze schuil achter een klacht of kritische noot. Wij vonden het ontzettend belangrijk dat we ook op de hulpvraag ingingen en wilden deze inwoners op weg helpen. Hulpvragen kunnen zeer uiteenlopend zijn. Het kan bijvoorbeeld gaan om geldzaken, (mentale) gezondheid of jeugdzorg. Door een goed overzicht te hebben van de maatschappelijke organisaties en hulpverleners in de stad, konden we de melders altijd met een gedegen advies verder helpen of doorverwijzen.

### **Bomen en bos**

Een Utrechtse wilde een aanvraag voor bijzondere bijstand doen. Ze schrok van de hoeveelheid documenten die ze in het online systeem moest uploaden en zag door de bomen het bos niet meer. Door tussenkomst van het Utrechts Ombudsloket kwam de melder in contact met de juiste mensen van de gemeente. Zij wilden deze mevrouw graag helpen. Zo kon zij haar aanvraag voltooien. Omdat de gemeente het belangrijk vindt dat mensen in de toekomst eenvoudig een aanvraag kunnen doen, vroegen ze de Utrechtse ook mee te denken hoe een aanvraag eenvoudiger en duidelijker kan. Dat wilde ze graag. Een win-win situatie!

Alle meldingen worden opgeslagen in ons zaakstelsel. Binnen het zaakstelsel kunnen we informatie (zoals persoonsgegevens) veilig, op één locatie opslaan en de acties die wij ondernemen registreren. Een goed functionerend zaakstelsel is daarnaast noodzakelijk om terugkerende thema's en onderwerpen in meldingen te signaleren. Deze signalen kunnen wij weer kenbaar maken binnen de gemeente en bij de gemeenteraad.

### *Wat er speelt in Utrecht*

De meest voorkomende thema's en onderwerpen die we in meldingen zagen, lichten wij nader toe.

#### Parkeerapp

De invoering van een nieuwe parkeerapp zorgde voor veel vragen en meldingen bij het UO. De meest voorkomende bezwaren die binnenkwamen bij het UO:

- 1) Een digitale drempel om gebruik te maken van de bewonerskorting.
- 2) Een financiële en sociale drempel, omdat de parkeerkosten in de app worden betaald door de bewoner en niet door de bezoeker. Mensen waren bezorgd dat zij hierdoor geen of minder bezoek kunnen ontvangen. Dit betrof veel mensen in een kwetsbare of afhankelijke situatie.

Naar aanleiding van de klachten die wij binnenkregen, zochten we contact met de afdeling Parkeren binnen de gemeente. Zo maakten we de signalen die bij ons binnenkwamen ook kenbaar bij de gemeente. Begin oktober uitte voorzitter Alma van Bommel haar zorgen in een persbericht en vroeg zij de gemeenteraad om voldoende aandacht te hebben voor de mensen die moeite hebben met de digitale en financiële drempels.



**Houd aandacht voor de inwoners met minder digitale vaardigheden en financiële middelen. Deze groep is kwetsbaarder voor de negatieve consequenties van beleid.**

## Verdere parkeersignalen

Er kwamen ook andere signalen over het parkeerbeleid in Utrecht bij het UO terecht. Zo ontvingen we drie meldingen over een gebrek aan invalideparkeerplaatsen in de stad. Een melding ging over de kosten van een tweede parkeervergunning. En er werd melding gedaan over de onevenredige hoeveelheid parkeerplaatsen voor elektrische auto's in een straat. In twee meldingen werd onvrede geuit over het parkeerbeleid in zijn algemeen.

## Klachten over uitvoeringsorganisaties

De gemeente heeft verschillende taken uitbesteed aan organisaties in de stad, zoals jeugdzorg, thuiszorg, maar ook hulp bij schulden of ondersteuning voor gedupeerden van de toeslagenaffaire. Soms loopt deze hulpverlening niet zoals het zou moeten lopen. Utrechters kunnen er dan voor kiezen om een klacht in te dienen bij de uitvoeringsorganisatie. Als een klacht bij de uitvoeringsorganisatie niet tot een oplossing leidt, voelt dit voor mensen vaak als een doodlopende weg. Inwoners weten niet of zij ook bij de gemeente terecht kunnen met hun klachten over een uitvoeringsorganisatie. Zij hebben behoefte aan steun en duidelijkheid. Soms vragen melders zich af of de gemeente wel genoeg betrokken blijft bij de uitvoering van gemeentelijke taken.



**Blijf betrokken en houd toezicht op het nakomen van gemaakte afspraken door uitvoeringsorganisaties.**

## Participatie en veranderingen in de buurt

Regelmatig verandert de gemeente Utrecht iets aan de leefomgeving van zijn inwoners. Dit wisselt van het verplaatsen van een ondergrondse container tot het herinrichten van een straat. Een goede communicatie is essentieel om inwoners betrokken te houden en boosheid en frustratie te voorkomen. Dit lijkt echter niet altijd goed te gaan. Melders die in 2023 bij het UO kwamen, hadden het idee dat de gemeente in sommige gevallen wel vraagt naar hun mening maar niet écht luistert.



**Maak duidelijk aan Utrechters waar zij wel en niet over kunnen meepraten. Als je naar hun mening vraagt, geef dan ook (vooraf) duidelijk aan, hoe dit wordt meegenomen. Laat zien hoe er naar hen geluisterd wordt.**

### **Waarom krijg ik dit niet?**

Een inwoner van Utrecht wilde graag een uitbouw laten doen aan zijn huis. Een straatgenoot had dit ook gedaan. Toen de inwoner de aanvraag bij de gemeente deed, kreeg hij het verzoek om binnen een bepaalde termijn extra stukken aan te leveren. Het was voor hem onduidelijk wat voor extra stukken hij moest indienen en waarom. Daarom vroeg hij verlenging van de inlevertermijn aan. Daarop kreeg hij niet tijdig reactie van de gemeente. Dit zorgde voor onbegrip en frustratie. De inwoner kwam langs op het spreekuur van het Utrechts Ombudskloket. Hierop legde het Ombudskloket contact met de betreffende afdeling en regelde een gesprek tussen de man en de betrokken afdeling.

### *Klachtbehandeling door de gemeente Utrecht*

In 2023 werden er 2388 klachten ingediend bij de gemeente Utrecht.

In de wet staat dat de gemeente in bepaalde gevallen niet verplicht is om een klacht in behandeling te nemen. Het is wel belangrijk dat de gemeente dan uitleg geeft waarom hiervoor wordt gekozen. Een aantal Utrechters zocht contact met het UO nadat zij bericht hadden ontvangen dat hun klacht niet in behandeling werd genomen. In het bericht stond dat dit besluit telefonisch was toegelicht, terwijl dit niet het geval was. Bij deze melders ontstond een beeld van een gemeente die niet open en transparant is in haar handelen.

Bij twee klachten die wij voor melders indienden bij het CKC, duurde het lang voordat zij een reactie ontvingen. Deze melders tastten in het duister en wisten niet of hun klacht goed was aangekomen en wanneer zij reactie konden verwachten. Zij lieten dit aan ons weten. Wij deden hierover navraag bij het CKC en zij pakten dit intern op.

### *De Nationale ombudsman in Utrecht*

Bij het UO kunnen geen formele klachten over de klachtbehandeling van de gemeente worden ingediend. Deze klachten heten tweedelijnsklachten en worden door de Nationale ombudsman (NO) behandeld. De NO onderzoekt dan of de klachtbehandeling juist is verlopen en besluit of hij het eens of oneens is met het oordeel van de gemeente. In 2023 heeft de NO geen onderzoeken naar de eerstelijns klachtbehandeling afgerond. De NO ontving afgelopen jaar wel 152 meldingen over de gemeente Utrecht. Het merendeel van deze meldingen werd doorverwezen naar de gemeente.

## Communicatie en contacten

### Communicatie

Utrechters moeten weten dat het Utrechts Ombudskloket er voor hen is. Dat was ook het doel van de communicatie van het UO in de eerste maanden. Om dit te bereiken gingen we al in de eerste weken op campagne de wijken in, met de eenvoudige en duidelijke boodschap: 'We zijn er voor jou!'. We waren zichtbaar op (gratis) gemeenteabri's en met flyers en posters in buurthuizen en bibliotheken. Online bereikten we ruim 198.000 Utrechters, met gedrukte advertenties in lokale bladen bereikten we 244.000 mensen. Ook spraken we tijdens de campagneweek en in de maanden er na veel mensen persoonlijk. Zo stonden we met een koffiekar bij winkelcentra en bezochten we koffieochtenden in buurtcentra.

#### Tuintje erbij?

Een Utrechter gebruikte al tientallen jaren een stukje grond naast zijn huis, dat officieel grond van de gemeente is. Een eerdere poging om dit stuk grond bij zijn tuin te kopen, werd lang geleden door de gemeente afgewezen. De Utrechter sprak ons aan tijdens de campagne bij een winkelcentrum in zijn buurt. Twee medewerkers gingen daarna bij hem op bezoek en brachten hem in contact met de juiste persoon binnen de gemeente.

#### Opstart

##### *Free publicity*

Het loket werd op 1 september geopend door de burgemeester. Rondom de opening waren er uitgebreide artikelen op DUIC, AD (online en offline) en op de site van RTV Utrecht. Ook verscheen er een artikel in het Tijdschrift voor Klachtrecht en was er aandacht in lokale (wijk)kranten voor het nieuwe loket.

##### *Betaalde publiciteit*

#### Advertenties op Facebook en Instagram:

<b>Aantal mensen bereikt:</b>	198.043 mensen
<b>Aantal weergaven:</b>	917.937 weergaven

#### Advertenties in gedrukte kranten:

<b>AD Utrechts Nieuwsblad:</b>	98.000 lezers
<b>DUIC oplage:</b>	146.000 exemplaren

Uiteraard deelden we de informatie over de benoeming van de voorzitters (in juni) en de start van het Utrechts Ombudskloket (in september) ook intern om de werkorganisatie te informeren.

### **Persbericht over de parkeerapp**

De start van het Utrechts Ombudskloket viel samen met de invoering van een nieuwe parkeer webapp. Deze app maakte in het najaar veel los bij inwoners van de stad en ook in de media. Bij het Utrechts Ombudskloket kwamen er 105 melding binnen van Utrechters over de app. Op basis hiervan hebben wij besloten een persbericht uit te sturen waarin we de financiële en sociale zorgen van inwoners met betrekking tot de app benoemden. Dit bericht werd overgenomen in artikelen in het [AD](#) en in [DUIC](#).

### **Marketing**

Om goed zichtbaar te zijn en te blijven, hebben we enkele kleine 'goodies' aangeschaft die we tijdens bezoeken kunnen uitdelen zoals flyers, pennen, notitieblokjes en mokken met ons logo. Omdat Utrecht een echte 'fietsstad' is en wij graag actief de wijken in gaan, hebben we gekozen voor twee Ombudsfietzen. Deze zijn opvallend geel en dragen ons logo.

### ***Netwerk opbouwen***

Om goed te kunnen werken, is inzicht in de netwerken binnen en buiten de gemeente essentieel. Zo is er vanaf het begin goed contact binnen de Raadsorganen waar het UO, net als de Rekenkamer, deel van uitmaakt. Daarnaast is er de eerste maanden geïnvesteerd in een goed contact met de ambtelijke organisatie, waaronder: de concern klachtencoördinator, de Stadskamer, Werk en Inkomen, Samen Stad Maken en wijkbureaus. Ook bezocht het team al een aantal fracties, om nader kennis te maken. We willen dit ook in het nieuwe jaar voortzetten.

We merkten een grote bereidheid binnen de gemeente Utrecht om te luisteren naar de klachten en signalen die wij aandragen. Er werd actief meegedacht over een oplossing. Dit stemt optimistisch. Deze open houding helpt ons om tot een oplossing of antwoord te komen, maar is vooral belangrijk voor het vertrouwen van de Utrechters die bij ons aankloppen. Ambtenaren waren vrijwel altijd bereid om met een inwoner om tafel te gaan en het probleem te bespreken.

Ook legden we contacten buiten de gemeentelijke organisatie, zoals met BghU, U-centraal (waaronder sociaal raadslieden en onafhankelijke cliëntondersteuning), buurtteams, bibliotheken, onafhankelijk kenniscentrum Art. 1, de Nationale Ombudsman en de ombudsman Rotterdam Rijnmond (ORR). We spraken de kinderombudsman van Rotterdam Rijnmond in december voor advies ten aanzien van het ontwikkelen van ons eigen Kinderombudskloket. Deze gesprekken zetten we voort in 2024.

## 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 om de gemeentelijke dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie te versterken. Gemeenten bepalen zelf de inzet van deze middelen. Utrecht heeft ervoor gekozen om dit geld te investeren in de Stadskamer en in het Utrechts Ombudsloket.

Vanuit de landelijke middelen is € 1,5 miljoen aan het Ombudsloket toegekend. Dat wil zeggen 3 ton per jaar vanaf 2022 tot en met 2026.

Omdat het besluit tot instelling van het Utrechts Ombudsloket in december 2022 is genomen, vond de opening pas plaats in de zomer van 2023. Het beschikbare budget van euro 551.000 bij de start, was dus groter dan het structurele budget. Hiervan is ruim 400.000 uitgegeven en besteed aan structurele personeelskosten, incidentele personeelskosten (vervanging langdurig zieken, inzet stagiaire en trainee VNG), communicatie (opstart Ombudsloket, ontwikkeling huisstijl en website, campagne) en aan diverse posten, zoals bijvoorbeeld ICT en opleidingen.

Het resterende budget wordt doorgeschoven naar 2024. Hiermee kunnen (vanwege langdurige ziekte) vervangende personeelsleden worden bekostigd. Verder wordt er in 2024 aanvullend ingezet op advisering betreffende de start van het Kinderombudsloket en op een extra campagne om de bekendheid van het Ombudsloket onder de Utrechtse inwoners te vergroten.

## **Gebruikte afkortingen**

CPR: Commissie Personeelszorg Raadsfunctionarissen.

POK: Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag.

UO: Utrechts Ombudsloket.

NO: Nationale Ombudsman.

CKC: Concern Klachtencoördinatie (van de gemeente Utrecht).