

Aan de gemeenteraad van de gemeente Utrecht

|                       |                         |                    |  |
|-----------------------|-------------------------|--------------------|--|
| <b>Behandeld door</b> | C. Hummelen             | <b>Datum</b>       | 3 maart 2025                                       |
| <b>Doorkiesnummer</b> | -                       | <b>Ons kenmerk</b> | 30204576   |
| <b>E-mail</b>         | ombudskloket@utrecht.nl | <b>Onderwerp</b>   | Ombudsbrief  |
| <b>Bijlage(n)</b>     | -                       |                    |  |
| <b>Uw kenmerk</b>     | -                       | <b>Verzonden</b>   |  |
| <b>Uw brief van</b>   | -                       |                    | Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden |

Geachte leden van de raad,

Met deze Ombudsbrief willen we u informeren en adviseren over drie onderwerpen waar wij veel meldingen over ontvangen. We zien problemen ontstaan door trage en onduidelijke communicatie vanuit de gemeente. Zowel huurders van woningen met schimmel als huizenbezitters met erfpacht verkeren hierdoor te lang in onzekerheid. Daarnaast krijgen wij weer nieuwe meldingen van bezorgde stadsgenoten over de hoge parkeerkosten voor hun bezoek en de complexiteit van de parkeerapp.

### **Duidelijkheid over vangnet voor erfpachters**

Het Utrechts Ombudskloket pleit voor duidelijke communicatie vanuit de gemeente richting huiseigenaren met erfpacht. Deze Utrechters weten al lange tijd dat hun maandelijkse woonlasten enorm gaan stijgen wanneer het huidige erfpachttijdvak afloopt. Sommige mensen zijn bang dat ze dit niet kunnen betalen en dat zij daarom moeten verhuizen. Dit zorgt voor slapeloze nachten. De gemeente werkt aan een vangnetregeling, maar het is nog onduidelijk wat dit betekent voor hen. Mensen moeten weten of ze in hun huis kunnen blijven wonen. Maatwerk maakt deel uit van de behoorlijkheidsnormen. Deze normen voor gemeenten zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman.

Ons advies aan de gemeenteraad: erken de zorgen en zie erop toe dat de gemeente zo snel mogelijk duidelijkheid geeft over de vangnetregeling richting erfpachters.

### **Ongezonde schimmel Sterrenwijk**

Als Utrechters in (sociale) huurwoningen last hebben van ongezonde schimmel, is het belangrijk dat de gemeente snel en voortvarend actie onderneemt op meldingen hierover. Het Ombudskloket ontving meerdere klachten van stadsgenoten uit Sterrenwijk en was aanwezig bij een bewonersbijeenkomst eind 2024. We spraken daar veel mensen die te maken hebben met vocht- en schimmelproblemen in hun woning. Het Utrechts Ombudskloket vindt dat de gemeente meer druk moet uitoefenen op woningcorporatie Bo-Ex om de problemen direct aan te pakken. Na de zomer van 2025 staan renovatiewerkzaamheden op de planning. Deze zijn al vaker uitgesteld en voor mensen in een woning met ongezonde schimmel is nú actie nodig. Het Utrechts Ombudskloket vindt het positief dat de gemeente een schimmelexpert onderzoek laat doen bij een aantal huurwoningen. Maar we zouden graag zien dat er direct wordt doorgepakt bij de door deze expert geconstateerde gebreken. Dit kan de gemeente doen door procedures te versnellen, zodat er minder tijd zit tussen het sturen van de eerste waarschuwingsbrief aan de verhuurder en het opleggen van een dwangsom. Het Ombudskloket

heeft herhaaldelijk contact met de betrokken afdeling gehad en een brief met adviezen hierover gedeeld, die zij mee kunnen nemen in de evaluatie van de pilot met de schimmelexpert.

Ter informatie: in onze brief richting de betrokken afdeling hebben we twee adviezen gegeven:

- communiceer duidelijk richting inwoners en
- verkort handhavingprocedures richting de verhuurder.

### **Parkeren bezoek te duur**

Bij het Ombudskloket zien wij het aantal meldingen over betaald parkeren weer toenemen. Nu in meerdere wijken betaald parkeren wordt ingevoerd, zoals in april in Kanaleneiland, heeft dit grote gevolgen voor veel Utrechters. Na de invoering van de webapp parkeren (najaar 2023), uitten wij al onze zorgen over de sociale gevolgen, omdat Utrechters nu parkeerkosten van bezoek moeten betalen. Sinds die tijd horen we schrijnende verhalen van Utrechters die al maanden geen bezoek hebben ontvangen, omdat zij de parkeerkosten niet kunnen voorschieten en het ongemakkelijk vinden om het geld terug te vragen aan hun visite. Ook de parkeerapp is een blijvende bron van ergernis en emotie. Meer mensen krijgen daar nu mee te maken en de toegezegde verbeteringen zijn nog steeds niet gerealiseerd. Mensen die wij spreken voelen zich hierdoor niet gehoord en niet serieus genomen.

Signaal: de parkeerdiscussie zorgt voor veel frustratie bij inwoners. Het vertrouwen in een gemeente die er is voor haar inwoners neemt hierdoor af.

### **Vragen?**

Bel of kom gerust langs op het Ombudskloket.

Met vriendelijke groet,



Alma van Bommel  
Ombudsman Utrecht