

Aan de gemeenteraad van de gemeente Utrecht

Behandeld door C. Hummelen
E-mail ombudskloket@utrecht.nl
Type brief Actualiteit
Bijlage(n)

Datum 20 november 2025
Ons kenmerk 34005924
Onderwerp Ombudsbrief
Beleidsveld Ombudszaken

Beste raadsleden,

Met deze ombudsbrief willen we u informeren over een aantal onderwerpen waar wij in de afgelopen maanden veel meldingen over hebben ontvangen. Ook blikken we terug op de onderwerpen die in onze [Ombudsbrief juli](#) aan bod kwamen.

Signalen Ombudsbrief november 2025

Trage communicatie gemeente en actie UO

Het signaal dat de gemeente veel tijd nodig heeft om te reageren op de inwoner blijft actueel. Zoals in juli al aangegeven, lijken werkdruk c.q. personeelstekort de belangrijkste reden van de lange reactietijd. Inwoners dienen steeds vaker klachten hierover bij ons in. Ook in de klachtenkolom ging het de afgelopen tijd vaker mis. Inwoners dienen een klacht in omdat ze geen reactie krijgen en vervolgens blijft een tijdige reactie op de klacht ook uit. Als we de klachtenkolom hierop aanspreken horen we wederom dat er sprake is van hoge werkdruk c.q. personeelstekort.

Vervolg:

Het Ombudskloket heeft dit signaal neergelegd bij het afdelingshoofd van de Concern Klachten Coördinatoren. Ze verwachten dat het probleem voor het einde van het jaar opgelost zal zijn. Het ombudskloket houdt dit in de gaten.

Inwonersparticipatie

Dit onderwerp blijft actueel. Een concreet voorbeeld waarover we een tiental meldingen ontvingen, is de manier waarop de inwoners van Zuilen ter ore kwam dat er een jongerenhuiskamer in het Vorstelijk complex Beatrix komt. Uit de meldingen van inwoners blijkt dat zij zich totaal niet betrokken voelen bij de keuze voor de komst van de jongerenhuiskamer. Terwijl in april dit jaar de 'Verordening samenwerking, participatie en inspraak gemeente Utrecht' is vastgesteld waarin allerlei vormen van samenwerking zijn uitgeschreven.

Vervolg

Wij roepen de gemeenteraad op om erop toe te zien dat het kompas van Samen Stad maken gebruikt wordt bij keuzes voor de stad.

Gedupeerde kinderen van toeslagenaffaire met DUO schuld

Samen met een aantal lokale ombudsmannen zijn we een campagne gestart om in kaart te brengen hoeveel gedupeerde kinderen van de toeslagenaffaire een lening bij DUO heeft gebruikt om hun ouders te steunen. Het landelijk meldpunt is inmiddels gesloten. In totaal hebben zich ruim 1800 jongeren gemeld en velen daarvan hebben ook een persoonlijk verhaal aan de vragen toegevoegd. Op dit moment wordt gewerkt aan een rapport van bevindingen en aanbevelingen.

Vervolg

In november worden de cijfers inzichtelijk gemaakt met een infographic, waarbij ook duidelijk zal worden hoeveel jongeren uit Utrecht zich gemeld hebben. In januari sturen we samen met de andere lokale ombudsmannen de resultaten naar de Minister van Financiën. Dit rapport zullen wij ter

informatie ook aan de raad sturen. Lokaal zijn wij over dit onderwerp in gesprek met de lotgenotengroep, de gemeentelijke programma manager brede ondersteuning en met het bestuur van Lokalis. Ons bereiken met regelmaat klachten over de rol van de buurtteams richting toeslagengeduppeerden. Daarom volgen we kritisch de voortgang van het door Lokalis geïnitieerde externe onderzoek over dienstverlening van de buurtteams en leveren daarbij onze input.

Terugblik Ombudsbrief juli

Parkeervergunningen: onduidelijkheid en onvrede over beschikbaarheid en communicatie

We zien dat de gemeenteraad een tijdelijke stop heeft gezet op de uitrol van betaald parkeren. Wij blijven de gemeenteraad oproepen om zich hard te maken voor een eerlijke verdeling van de schaarse parkeerruimte en duidelijke communicatie over de uitvoering van het parkeerbeleid.

Trage communicatie

Blijft actueel. Zie hierboven.

Inwonersparticipatie

Naar aanleiding van dit signaal zijn we uitgenodigd door Irene Willems (Programmadirecteur Samen Stad maken). Daar maakten we de afspraak dat we contact houden over signalen van inwoners over hun ervaring met participatie trajecten en samenwerkingen met de gemeente.

Met vriendelijke groet,



Alma van Bommel
Ombudsman Utrecht