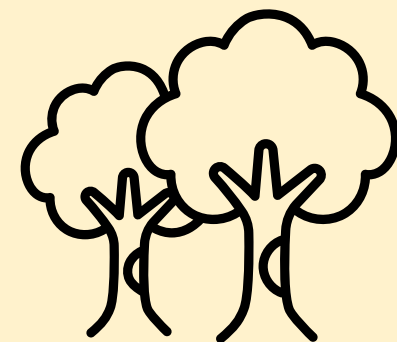


Van groeiende betekenis

Jaarverslag 2025



Inhoudsopgave

1 - Voorwoord	3
2 - Impact van het Utrechts Ombudsloket	7
3 - Thema's en signalen in 2025	12
4 - Kinderombudsloket	16
5 - Samenwerking binnen de gemeente en daarbuiten	20
6 - Ombudsloket in beeld	27
7 - Over ons	28
8 - Blik op de toekomst	31

1. Voorwoord

Het Utrechts Ombudskloket kan alleen goed werken als de inwoners weten dat we er voor hen zijn. Vanaf onze start op 1 september 2023 investeren wij daarom in ontmoeting en zichtbaarheid. In 2025 verdubbelde het aantal meldingen ten opzichte van het jaar daarvoor, wat laat zien dat steeds meer inwoners ons weten te vinden. Daarmee groeide ook onze bijdrage aan het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente. Uit de reacties van inwoners en de gemeente blijkt dat we gezien en gewaardeerd worden. Wij zijn blij dat we als ombudskloket voor Utrechters van groeiende betekenis zijn.

Op 1 januari 2025 hebben wij voor de gemeente Utrecht officieel de taken van de Nationale Ombudsman overgenomen en werden we gemeentelijk ombudsman. Onafhankelijk, laagdrempelig en dichtbij. Een weloverwogen besluit van de gemeenteraad vanuit de gedeelde overtuiging dat we zo nog meer voor inwoners kunnen betekenen. Naast luisteren, adviseren en bemiddelen, kunnen we vanuit onze onafhankelijke positie nu ook onderzoek doen en oordelen over de klachtbehandeling van de gemeente.

Dat doen we met een team van vijf deskundige en bevoegde teamleden, samen met de ombudsman die ook kinderombudsman is. De secretaris van het ombudskloket werd in 2025 benoemd als plaatsvervangend ombudsman. Met deze benoeming zorgen we voor continuïteit. Haar kennis en ervaring zorgen voor een krachtige ondersteuning van het ombudsteam en de ombudsman.



Bijna wekelijks gingen we op de ombudsfiets de Utrechtse wijken in. We bezochten veel activiteiten voor inwoners en spraken honderden stadgenoten. We kregen in 2025 bijna 300 meldingen binnen. De inhoud van de meldingen bepaalde onze aanpak; vaak was een telefoontje naar een betrokken ambtenaar of afdeling al genoeg om een misverstand op te lossen, soms was er meer nodig. Ook hebben we meerdere onderzoeken gedaan over de klachtbehandeling door de gemeente. Op basis van ons onderzoek deden we aanbevelingen aan de gemeente ter verbetering van de dienstverlening. We zochten de samenwerking op met andere lokale ombudsmannen, daar waar sprake was van een bredere problematiek, zoals ons onderzoek onder jonge toeslagengeduceerden.

In dit verslag lees je wat wij allemaal hebben gedaan in 2025. Wil je hier meer over weten? Wil je ons beter leren kennen? Heb je ideeën hoe het nog beter kan? Leuk, je bent altijd welkom!

Alma van Bommel, ombudsman

Christine Hummelen, plaatsvervangend ombudsman



TIJDLIJN 2025

**JANUARI
FEBRUARI**

- Gespreksbegeleiding door Ombudsloket tussen demonstranten en gemeente over Palestinademonstraties



**MEI
JUNI**

- Sessie leren van klachten met vakgroep klachten gemeente
- Wijk safari met kinderen uit groep 7/8
- Gezamenlijke oproep kinderombudsmannen aan gemeenten om dienstverlening kinderproof te maken

**SEPTEMBER
OKTOBER**

- Start samenwerking lokale ombudsmannen toeslagenaffaire
- Kennismaking met de lotgenotengroep van de toeslagenaffaire
- Ombudsman geeft lezing op studiedag rechtbank Midden-Nederland



**MAART
APRIL**

- Jaarverslag 2024 aangeboden aan de gemeenteraad
- Lunchlezing Jonge ambtenaren, verzorgd door de ombudsman
- Interview Algemeen Dagblad 'Ombudsman Alma helpt Utrechters die er niet uitkomen met de gemeente: 'Het kan echt anders''



**JULI
AUGUSTUS**

- Oplevering eerste rapport 'Melding of handhavingsverzoek?'
- Werkbezoek lokale ombudsmannen aan Utrechts Ombudsloket



**NOVEMBER
DECEMBER**

- Nieuwe verordening Gemeentelijke ombudsman
- Nieuwe plaatsvervangend ombudsman
- Mensenrechtenevent en Stadsgesprek Utrecht mensenrechtenstad
- Oplevering tweede rapport 'Klacht gegrond en dan?'



<<

>>

Wij zijn er voor jou!

Visie: Het Utrechts Ombudskloket is er voor iedere Utrechter; jong en oud. Het loket gaat actief de wijken in en is onafhankelijk, laagdrempelig en gratis. We luisteren naar inwoners en ondernemers die een probleem hebben met de gemeente. We adviseren en dragen bij aan herstel van het contact. Door Utrechters te ondersteunen bij hun klachten over of problemen met de gemeente, willen we ook bijdragen aan de gemeente als lerende organisatie en aan een structureel betere dienstverlening. Het Utrechts Ombudskloket heeft ook een signalerende functie; dus als we meerdere meldingen krijgen over een onderwerp, trekken we aan de bel. Het Utrechts Ombudskloket beoordeelt ook of de gemeente goed is omgegaan met een klacht.

Missie: Het Utrechts Ombudskloket helpt inwoners en ondernemers die een probleem hebben met de gemeente. Zo dragen we bij aan een goed contact en vertrouwen tussen Utrechters en de gemeente.

Aanbeveling aan de gemeente: Denk aan mediation of onafhankelijke gespreksbegeleiding als er een conflict dreigt te ontstaan.



2. Impact van het Utrechts Ombudskloket

Ook in 2025 was het ombudsteam volop zichtbaar in de stad. Het team was aanwezig in alle wijken en natuurlijk stond de deur ook altijd open voor inwoners die zelf contact zochten met het Utrechts Ombudskloket. Niet alleen hielp het Ombudskloket individuele inwoners en ondernemers, we droegen met ons werk ook bij aan structureel betere dienstverlening van de gemeente Utrecht. Bij elke melding of klacht gaven we de gemeente feedback en advies om toekomstige vragen beter te kunnen adresseren. Dat blijven we doen vanuit het gedeelde belang om een goed functionerende gemeente te hebben, die er is voor alle inwoners.

Door groei in het aantal meldingen en in ons takenpakket, zien we ook ontwikkeling in de samenwerking met andere organisaties en breidt ons netwerk verder uit. Steeds vaker zijn wij in gesprek met maatschappelijke en dienstverlenende instanties in Utrecht, zowel op uitvoerend als op bestuurlijk niveau. We zijn aanwezig bij activiteiten en bijeenkomsten over onderwerpen die belangrijk zijn voor Utrechters.

Vanaf januari 2025 hebben wij de formele bevoegdheid om onderzoek te doen en aanbevelingen te geven. We kijken naar het handelen van de gemeente met een behoorlijke bril op. Via rapporten maar ook met ombudsbrieven en in gesprekken met de gemeente draagt het Ombudskloket bij aan een betere dienstverlening, beter contact met inwoners en aan herstel van vertrouwen.



Onze rapporten

In 2025 schreef het Utrechts Ombudskloket meerdere rapporten en brieven. Als een Utrechter niet tevreden is met hoe de gemeente een klacht heeft behandeld, kan hij of zij vragen aan het ombudskloket om dit te onderzoeken en te beoordelen. In ingewikkelde gevallen stellen we een rapport op en in andere gevallen schrijven we vaak een brief.

Bij de beoordeling kijken we of de gemeente duidelijk en open communiceert, de inwoner met respect behandelt, meedenkt over oplossingen en betrouwbaar is. Dit zijn zogenoemde 'behoorlijkheidsnormen'. Als we vinden dat de gemeente zich niet aan de behoorlijkheidsnormen heeft gehouden, doen we aanbevelingen waarmee de gemeente haar dienstverlening kan verbeteren.

In 2025 publiceerden we de volgende onderzoeksrapporten:

- 'Melding of handavingsverzoek?'
- 'Gegronde klacht en dan ...?'



'Melding of handhavingsverzoek?'

Soms is het voor een inwoner niet duidelijk wat de gemeente voor hem of haar kan betekenen. Bijvoorbeeld als het gaat om een handhavingsverzoek; dat is een verzoek aan de gemeente om op te treden tegen een overtreding van regels of wetten.

Een aanbeveling in ons [rapport 'Melding of handhavingsverzoek?'](#) is dat als een inwoner in een klacht, melding of brief vraagt om handhaving, de gemeente de inwoner moet laten weten of het wel of niet een formeel handhavingsverzoek is. Zo weet de inwoner beter wat hij/zij kan verwachten. Naar aanleiding van deze aanbeveling heeft de gemeente zijn website aangepast met duidelijke informatie hierover.



‘Gegronde klacht en dan...?’

Een aanbeveling in ons rapport 'Gegronde klacht... en dan?' leverde een uitnodiging op van de afdeling Publieke Dienstverlening van de gemeente, om samen door te praten over hoe de ombudsman vindt dat een gegronde klacht moet worden afgewikkeld. Als een klacht gegronde is, wordt de inwoner in het gelijk gesteld. In sommige situaties is een logisch vervolg dat de gemeente excuses maakt.

Soms moet de gemeente iets doen om de situatie te herstellen of om te voorkomen dat het in de toekomst nog een keer gebeurt. In deze gevallen vindt de ombudsman dat de klager hierover duidelijk geïnformeerd moet worden in de klachtafhandelingsbrief, zo nodig met vermelding van een contactpersoon voor het geval de klager nog vragen heeft.

Aanbeveling aan de gemeente: Laat bij de afronding van de klacht geen losse eindjes bestaan.



166 geslaagde acties

52% van de melders klaagde over gebrek aan 'betrokkenheid en oplossingsgerichtheid'.

89% van de melders was tevreden met de actie vanuit het Ombudskloket.

Honderden gesprekken in de wijk

2 rapporten
3 brieven

Utrechters uit Noordwest, Binnenstad, Zuidwest en Leidsche Rijn meldden zich het vaakst.

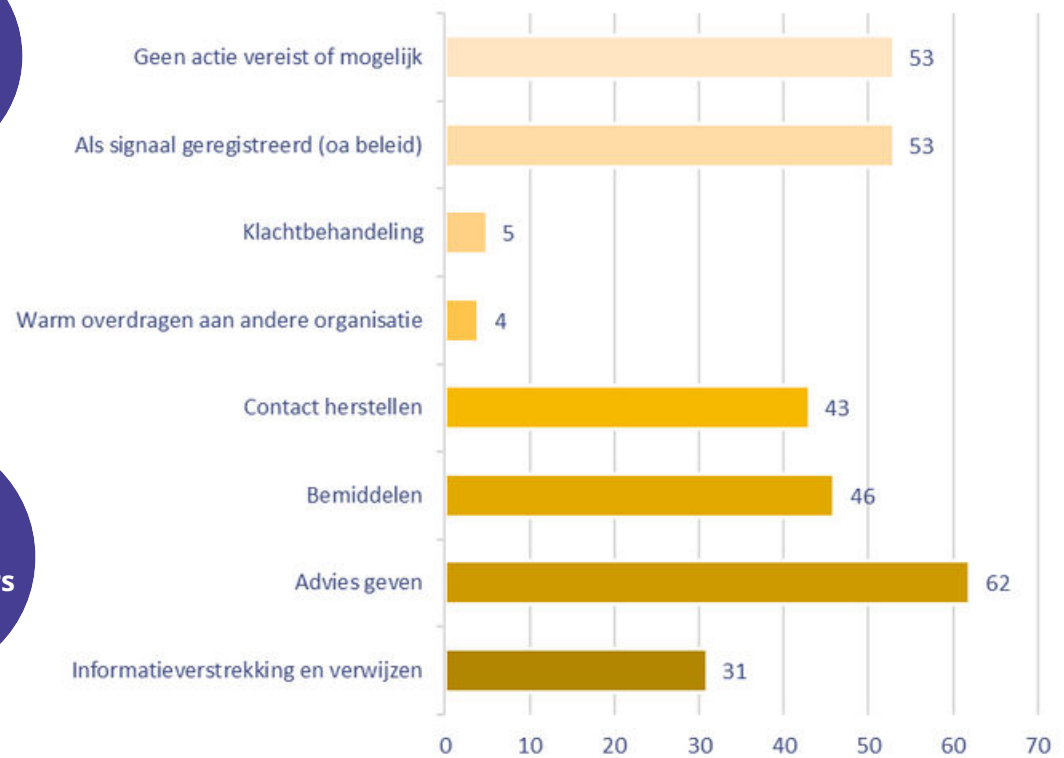
Melding gaat over...



Bijna 300 meldingen

Dagelijks telefoontjes van Utrechters

Actie Utrechts Ombudskloket



<<

>>

3. Thema's en signalen in 2025

Soms zijn er onderwerpen waar we meerdere klachten of meldingen over krijgen. In 2025 waren dit de thema's en signalen die vaker terugkeerden.

Inwonerparticipatie

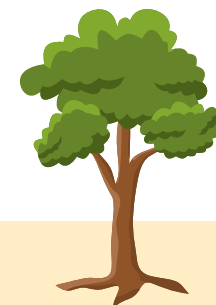
Rondom meerdere gemeentelijke projecten kreeg het Ombudskloket signalen van onvrede over de mate waarin de stem van inwoners werd meegenomen in de besluitvorming. Dit was o.a. het geval bij de plannen voor de parkeergarage Paardenveld, de inrichting van de openbare ruimte naast woonboten, de verhuizing van de jongerenhuiskamer naar het Vorstelijk Complex en de herinrichting van een drietal straten in Zuilen.

Bij veel participatieprojecten komt het voor dat er mensen teleurgesteld zijn, omdat hun wensen niet overgenomen worden. Daar staat tegenover dat er mensen zijn die aangeven dat ze heel tevreden zijn met het doorlopen participatietraject. Het blijft belangrijk dat de gemeente duidelijk communiceert welke invloed inwoners hebben tijdens een proces.

Succesverhalen 2025

Aanvraag uitkering

Een man raakte zijn uitkering voor bijstand voor zelfstandigen kwijt toen hij verhuisde naar Utrecht. Vooraf was hem toegezegd dat de uitkering overgenomen zou worden door de gemeente Utrecht. Maar hij kreeg een brief waaruit bleek dat na 'intern overleg' van de gemeente hij toch opnieuw een aanvraag moest doen. Hij moest daarvoor alles opnieuw aanleveren. Daarom schakelde de Utrechter het Ombudskloket in. Hij wilde graag een gesprek met de gemeente. Daarop belde het Ombudskloket met de gemeente en adviseerde het gesprek met meneer aan te gaan. Uiteindelijk had hij goede gesprekken met de gemeente. Later belde de Utrechter het Ombudskloket op om te vertellen dat ze tot goede afspraken waren gekomen.



Afval

Afval blijft een structureel aandachtspunt binnen de stad. Er komen regelmatig meldingen binnen van bewoners over grofvuil dat niet op de afgesproken tijdstippen is ingezameld. Daarnaast ervaart de buurt overlast door overvolle containers, het bijplaatsen van afval naast containers, ook als deze nog niet vol zijn. In veel gevallen konden wij melders verwijzen naar de gemeentelijke website of app, waarbij we zagen de gemeente dit voortvarend oploste. Er bleven ook klachten waarvoor niet direct een oplossing voorhanden was, omdat het te maken had met gedrag van inwoners.

De gemeente zet actief in op gedragsbeïnvloeding door inzet van afvalambassadeurs, schone stadscoaches, extra containeropenstellingen en het organiseren van plandeltochten. Positief is ook dat in een aantal wijken ook bewoners zelf de schouders eronder zetten en zich vrijwillig inzetten om de problemen op te lossen. Ondanks dit alles blijft afval een hardnekkig probleem binnen de stad.



Aanbeveling aan de gemeente: Houd het inwonerperspectief voor ogen. Realiseer hoe mails of brieven kunnen overkomen bij de inwoner.

Parkeren

In 2023 en 2024 ontvingen we veel meldingen over betaald parkeren en het gebruik van de parkeerapp. In 2025 zien we dat deze meldingen aanzienlijk zijn afgenomen. We merken dat de gemeente sterk heeft ingezet op duidelijke informatievoorziening en uitleg aan bewoners, wat zichtbaar bijdraagt aan minder onduidelijkheden en vragen.

"Het is mij nu duidelijk geworden wat er fout is gegaan in het parkeerregistratiesysteem. Veel dank voor de bemiddeling en vriendelijke groet!"

Een Utrechter die problemen had met de parkeerapp

Wel ontvingen we een twintigtal meldingen van bewoners van bestaande bouw en nieuwbouwwoningen die geen parkeervergunning konden krijgen op hun adres. Dit onderwerp is ook in de [ombudsbrief](#) van juli onder de aandacht gebracht bij de gemeenteraad. Het Ombudskloket riep op de schaarse ruimte eerlijk te verdelen en duidelijker te communiceren over beschikbaarheid van parkeervergunningen op bepaalde adressen.



▲ Ombudsman Alma van Bommel © Foto Ruud Voest

Ombudsman Alma helpt Utrechters die er niet uitkomen met de gemeente: 'Het kan echt anders'

Elisabetta Santangelo

14 april 2025, 15:00 • Laatste update: 14 april 2025, 22:27

Woonproblematiek

We kregen met regelmaat meldingen die gingen over de tekorten op de woningmarkt. Een landelijk probleem dat ook in onze stad speelt en waar het Ombudskloket weinig in kan betekenen. Wel zochten we in schrijnende gevallen (bijvoorbeeld waar dakloosheid dreigde voor kinderen) contact met de gemeente om te kijken of er iets geregeld kon worden voor een inwoner of gezin. We maakten daarbij gebruik van onze goede contacten met deelnemers van de doorbraaktafel Citydeal. Klik voor meer info hierover op [deze link](#).

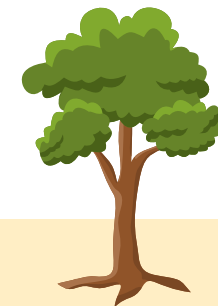
"In eerste instantie uitte mijn buurman zijn twijfel over hulp van het Ombudskloket, maar ik heb uit eigen ervaring benadrukt dat jullie wel betrouwbaar zijn."

Een Utrechter die te maken heeft met schimmelproblematiek in zijn woning

Succesverhalen 2025

Wachten op je geld

Een Utrechter had betaald voor een parkeeronthefing in verband met een voorgenomen wijziging van de verkeerssituatie bij zijn woning. Omdat de wijziging werd uitgesteld en het onduidelijk was voor hoe lang, had de Utrechter zijn aanvraag weer ingetrokken. Ondanks herhaalde verzoeken bleef de terugbetaling uit. De Utrechter riep daarom de hulp van het Ombudskloket in. Na meerdere acties vanuit het Ombudskloket kreeg hij uiteindelijk, een half jaar later, zijn geld alsnog terug. Ook waren er excuses van de gemeente en een bos bloemen voor zijn geduld.



4. Kinderombudskloket

Kinderen en jongeren in onze gemeente verdienen speciale aandacht. Hun stem is even belangrijk als die van volwassen inwoners. Tegelijkertijd zien we dat kinderen en jongeren soms beter betrokken kunnen worden. In 2025 speelden voor het Kinderombudskloket de volgende thema's:

Jongeren dubbel gedupeerd door toeslagenaffaire

De toeslagenaffaire heeft landelijk veel aandacht gekregen. Volwassen gedupeerden werden door de landelijke overheid erkend als gedupeerden, terwijl de kinderen uit deze gezinnen niet als zelfstandig gedupeerden worden erkend. Naar aanleiding van meldingen en signalen over de moeilijke situatie van deze jongeren hebben in 2025 vijf lokale jeugdbudsmannen, waaronder die van Utrecht, de krachten gebundeld en een landelijk meldpunt geopend voor jongeren met een DUO schuld vanwege de toeslagenaffaire. Dit nadat een verzoek aan de staatssecretaris van Financiën, de minister van Onderwijs en de directeur-generaal van DUO om inzicht te geven in de problematiek van DUO schulden onder jongeren uit toeslaggedupeerde gezinnen geweigerd werd.

In nauwe samenwerking met de andere ombudsmannen opende de Ombudsman Rotterdam Rijnmond (ORR) in september 2025 een landelijk meldpunt op hun website. Gedupeerde jongeren konden gedurende enkele weken een korte vragenlijst invullen, met vragen over de impact van het toeslagenschandaal op hun leven. Meer dan 1800 jongeren vulden de vragenlijst in, waaronder ook Utrechtse jongeren.

De belangrijkste conclusies zijn dat gedupeerde jongeren hun lening bij DUO veelal hebben aangewend om het gezin te ondersteunen. Deze jongeren bleken twee keer zo vaak dan de gemiddelde student hun opleiding te hebben afgebroken en twee keer zo vaak een hoge DUO-schuld te hebben. Ook gaven ze aan dat het toeslagenschandaal nog steeds veel invloed heeft op hun dagelijks leven en hun toekomst.

Begin 2026 hebben we het rapport 'Het is niet jouw (studie)schuld!' afgerond en aangeboden aan de betreffende bewindslieden in politiek Den Haag. Daarin staan een aantal concrete adviezen aan de overheid waaronder:

- erkenning van gedupeerde jongeren als zelfstandige slachtoffers van het toeslagenschandaal;
- kwijtschelding van DUO-studieschulden wanneer aannemelijk is dat deze door het toeslagenschandaal zijn ontstaan.

Klik hier voor de infographic met daarin de samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek van de jeugdbudsmannen van Ombudsman Rotterdam-Rijnmond, Ombudsman Metropool Amsterdam, Gemeentelijke Ombudsman Den Haag, (Kinder)ombudsman Nijmegen en het Utrechts Ombudsloket.



Kinder- en jeugdparticipatie

Verder kregen we bezoek van scholieren van basisscholen uit de stad. Ze kregen uitleg over hun rechten en we vertelden ze waarvoor ze naar de kindermobudsman kunnen. De gemeente moet zich bij het maken en uitvoeren van beleid houden aan internationale kinderrechten. We zien in Utrecht dat de aandacht voor jeugdparticipatie groeit. De gemeente wil dat kinderen betrokken worden bij de vorming van beleid dat hen raakt. Utrecht wil een kinderrechtenstad zijn waar kinderen hun stem mogen laten horen. Het Utrechts Ombudskloket juicht dit toe en kijkt waar nodig kritisch mee.

Thuiszitters

In de gemeente zijn er kinderen en jongeren die vanwege uiteenlopende redenen niet naar school kunnen of willen gaan. Elk kind heeft recht op onderwijs en een veilige leeromgeving. Het niet of slechts beperkt naar school kunnen gaan, is van grote invloed op hun ontwikkeling en hun sociaal welbevinden. We spraken hierover met ouders, leerplichtambtenaren, samenwerkingsverband VO, de onderwijsinspecteur voor passend onderwijs, buurtteams en Lokalis.

De situatie van thuiszitters is een complex probleem, dat onze aandacht absoluut verdient. Het is verdrietig en frustrerend dat er vaak geen pasklare oplossingen zijn. Het is goed om te zien dat de politiek dit hoog op de agenda heeft staan. Het Ombudskloket zoekt naar manieren om hier zelf ook een positieve bijdrage aan te kunnen leveren. Wij blijven in 2026 de problematiek van thuiszitters nauwlettend volgen en vragen daarbij aandacht voor de participatie van kinderen en ouders bij het zoeken naar oplossingen.

Armoede

Armoede heeft voor kinderen een groot effect op hun gezondheid, hun welzijn en mogelijkheden. We zien deze problematiek vooral in krachtwijken, maar ook elders in de stad. Vanuit onze samenwerking met de armoedecoalitie krijgen wij inzicht in wat er speelt en hoe kinderen en gezinnen zo goed mogelijk ondersteund kunnen worden. Wij namen deel aan het multidisciplinair overleg over jeugd en armoede. We spraken met brugfunctionarissen van scholen, stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport & Cultuur, buurtteams en anderen.

Hoewel we veel mooie initiatieven zien, blijft de situatie van kinderen in armoede schrijnend. Het uitgangspunt van de gemeente Utrecht 'ongelijk investeren voor gelijke kansen' blijft daarbij belangrijk. Daar waar wij op individueel niveau een rol kunnen spelen, zullen we dat doen.



Buurtteams

In 2025 ontvingen we ook een aantal meldingen over de buurtteams Jeugd en Gezin in het kader van gezondheidszorg voor kinderen. Het landelijke probleem van personeelstekorten en wachtlijsten in de zorg speelt een grote rol in de beschikbaarheid van zorg voor kinderen. Utrecht heeft een buurtgerichte werkwijze waarbij Lokalis via de buurtteams een uitvoerende rol heeft. Inwoners met klachten kunnen gebruik maken van het klachtenreglement van Lokalis. Dat is ook waar de ombudsman naar verwijst. In een van onze ombudsbrieven adviseerde het Utrechts Ombudskloket aan de gemeenteraad dat de gemeente ook inzicht moet (willen) hebben in deze klachten. Eind 2025 heeft Lokalis aan een externe onderzoeker gevraagd de inzet van de buurtteams te evalueren. De ombudsman maakte deel uit van een klankbordgroep, die het onderzoek volgde en input leverde.

Aanbeveling aan de gemeente: Kom je afspraken en beloftes na.

5. Samenwerking binnen de gemeente en daarbuiten

Door onze lokale positie hebben wij korte lijnen binnen de gemeentelijke organisatie en de stad. Daardoor kunnen we vaak problemen gemakkelijker bespreekbaar maken, verbindingen leggen en proberen er samen uit te komen zonder juridische procedures. Ook volgen we via de raad de beleidsontwikkelingen en wonen met regelmaat raadsinformatiebijeenkomsten bij om rondom bepaalde thema's zicht te krijgen op de situatie en ervaringen van inwoners.

Samenwerking met het Stadskantoor

Het belang van inwoners staat centraal, zowel voor de gemeente als voor het Utrechts Ombudsloket. Daarom is een goede onderlinge samenwerking belangrijk, waarbij we leren van elkaar en uiteraard ook kritisch blijven als dat nodig is.

Contact met de klachtencoördinatoren

We spreken tweewekelijks met de centrale klachten coördinatoren (het CKC) om algemene feedback vanuit casuïstiek te geven, zodat dit in de vakgroep van klachtbehandelaren besproken kan worden. Soms komen, altijd met toestemming van de betrokkene, ook individuele zaken aan de orde.

Ook kijken we samen of verbeteringen in het klachtenproces mogelijk zijn.

In juni 2025 hielden we met de klachtbehandelaren een sessie 'Leren van klachten' op het Ombudsloket. Het thema was 'het centraal stellen van inwonersbeleving en responsiviteit van de overheid'. Daarin hebben we een schrijnend praktijkvoorbeeld vanuit het ombudsloket met elkaar besproken.

Rond de zomer van 2025 kreeg het ombudsloket meerdere meldingen van inwoners die een klacht hadden ingediend bij de gemeente. Zij werden niet binnen de aangegeven termijn van vijf werkdagen teruggebeld. Ook waren er inwoners die een klacht hadden ingediend, die niet binnen de termijn van zes weken werd afgehandeld. Omdat verschillende signalen van het ombudsloket richting de gemeente geen effect leken te hebben, stapte de ombudsman naar het afdelingshoofd van Publiekszaken. Daarop heeft de gemeente beloofd om dit probleem aan te pakken. We zagen dat de gemeente gelijk actie ondernam door tijdelijk iemand bij het klachtenteam te laten aansluiten ter ondersteuning. We merkten in de praktijk dat het aantal meldingen hierover afnam.

Bouwinspectie

In ons vorige jaarverslag stipten we de schimmelproblematiek bij woningen in Utrecht aan. In 2025 hebben we regelmatig contact gehad met de bouwinspecteur (van afdeling toezicht en handhaving bebouwde omgeving) om ervoor te zorgen dat meldingen van Utrechters voortvarend worden opgepakt. Deze samenwerking resulteerde erin dat Utrechters die zich bij ons meldden met schimmelproblemen direct door de afdeling werden benaderd om de situatie thuis te beoordelen en - zo nodig - een handhavingstraject in te zetten richting de verhuurder (in deze gevallen woningcoöperaties).

Beleidsadviseur Jeugd

Tweewekelijks overlegden we met de beleidsadviseur Jeugd over uiteenlopende jeugdvraagstukken en jeugdbeleid. Op deze manier waren we goed op de hoogte wat de gemeente doet rondom jeugdthema's en konden we structureel uitwisselen waar wij als Kinderombudskloket mee bezig zijn.

Aanbeveling aan de gemeente: Zorg voor een goede afronding van klachtafhandeling.

"Het is fijn dat het Ombudskloket mij na een poosje nog even nabelde. Dit geeft mij het gevoel dat ik serieus genomen word. Dank daarvoor."

Een Utrechter met een probleem rondom leerplicht



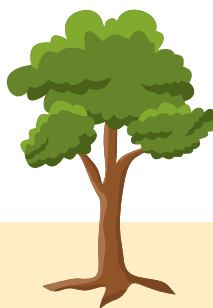
"Het ombudskloket mag best wat meer onder de aandacht worden gebracht, want door jullie is er een doorbraak gekomen in mijn zaak."

Een aanvrager van een BBZ-uitkering

Succesverhalen 2025

Geef gehoor aan demonstranten

Naar aanleiding van de motie 'Geef gehoor aan demonstranten' (juni 2024) heeft het Ombudskloket in januari 2025 de rol van gespreksleider op zich genomen tijdens een gesprek tussen de gemeente en pro-Palestinademonstranten. Het doel was om de demonstranten veilig hun verhaal te laten doen, zodat zij zich in de toekomst veilig en beschermd voelen bij demonstraties in Utrecht.



Samen Stad Maken

Inwonersparticipatie is een belangrijk onderwerp. Het ombudskloket kreeg hier meerdere klachten over van inwoners. In 2025 waren er op reguliere basis gesprekken met de directeur van het programma Samen Stad Maken. Dit programma richt zich op inwonersparticipatie bij plannen en uitvoering door de gemeente. Meldingen en signalen die het Ombudskloket hierover ontving, werden besproken in dit overleg. Dat was in wederzijds belang; het ombudskloket hoorde meer over de werkwijze bij inwonersparticipatie en de afdeling Samen Stad Maken kreeg de signalen waar het mis ging en nam dit weer mee in hun aanpak.

Servicepunt Utrecht

Eén van de taken van het Ombudskloket is inwoners doorverwijzen op het moment dat ze zelf de weg binnen de gemeente niet kennen. Om ervoor te zorgen dat we inwoners gelijk naar de juiste plek kunnen verwijzen, zijn onze overleggen met het Servicepunt helpend. Het Servicepunt is de centrale plek binnen het Stadskantoor waar inwoners met vragen over de gemeente en samenwerkende organisaties (UWV, DUO, BghU etc.) terecht kunnen. Als Ombudskloket wisselden we in overleggen signalen uit die we van Utrechters kregen.

Samenwerking en contact met de Raad

Regelmatig waren er gesprekken tussen raadsleden en het Ombudskloket. De ombudsman bezocht commissie- en raadsvergaderingen en Raadsinformatiebijeenkomsten, waar voor het Ombudskloket relevante onderwerpen werden behandeld. Ook was het Ombudskloket regelmatig bij het vragenuurtje van de Raad. En uiteraard legt het Ombudskloket jaarlijks verantwoording af via het jaarverslag.

Ombudsbrieven aan de raad

Elk kwartaal stuurde het Ombudskloket een ombudsbrief aan de raad met thema's en/of signalen die wij ontvingen vanuit de stad, om de raad vanuit het Ombudskloket te informeren. Thema's die terugkwamen in de ombudsbrieven van 2025 zijn onder meer schimmelproblematiek in huurwoningen, het parkeerbeleid en vraagstukken rondom erfpacht. Ombudsbrieven zijn evenals andere publicaties van het Ombudskloket op de website www.utrechtsombudskloket.nl ook voor inwoners te vinden.

Aanbeveling aan de gemeente: Communiceer helder en duidelijk, zonder ruimte voor interpretatieverschillen.

Evaluatie van het Ombudskloket

Het afgelopen jaar heeft de raad het Ombudskloket geëvalueerd. Het Ombudskloket organiseerde hiervoor een technische sessie, waarin we gezamenlijk terugblikten op de eerste anderhalf jaar Ombudskloket. We presenteerden ook een benchmark van lokale ombudsorganisaties van andere grote gemeenten en keken vooruit naar de toekomst.

De evaluatie van het Ombudskloket is afgerond tijdens de raadsvergadering op 20 november met het vaststellen van een nieuwe verordening Gemeentelijke ombudsman. Tijdens deze vergadering benadrukten raadsleden unaniem het belang en het goede werk van het Utrechts Ombudskloket.

“Het Ombudskloket is een ongelooflijk belangrijke functie voor het herstel van het vertrouwen tussen Utrechters en de gemeente, de overheid.”

Raadslid gemeente Utrecht

Rekenkamer Utrecht

Er was regulier overleg met de voorzitter en de secretaris van de Rekenkamer, waarin we informatie vanuit de stad met elkaar deelden. We bespraken ook op welke vlakken we kunnen samenwerken en elkaar kunnen versterken.

Samenwerking met stakeholders en maatschappelijke organisaties

Naast de samenwerking met verschillende afdelingen van de gemeente vindt het ombudskloket het belangrijk om contact te leggen en onderhouden met maatschappelijke organisaties die actief zijn binnen de gemeente. Alleen zo kunnen we ons werk goed doen. In 2025 hadden we onder meer contact met: de Armoedecoalitie, bibliotheken, WMO-cliëntenraad, SOLGU, DOCK, JOU, lotgenoten contactgroep gedupeerden toeslagenaffaire, Stichting Goud, U-centraal, U op Leeftijd, de mensenrechtenambassadeur van Utrecht, Lister, Stichting Al Amal, De Wilg, Kracht van Zuilen, Buurtbemiddeling, Stichting Leergeld, Wijkinformatiepunt Kanaleneiland, Philadelphia, NIZU. Bij Broodje Binnenstad en Broodje Noordwest kwamen we ook in contact met veel buurtinitiatieven, vrijwilligersorganisaties en maatschappelijke organisaties. Daarnaast bezochten we spreekuren in Kanaleneiland, Overvecht, binnenstad, Transwijk, Zuilen, Terwijde en Parkwijk-Zuid, waar we naast inwoners ook diverse maatschappelijke en overheidsinstanties spraken. Dankzij overleggen zoals het ketenoverleg in Kanaleneiland, georganiseerd door DOCK, kunnen we signalen uit de wijk beter en sneller oppakken.



Samenwerking met ombudsnetwork

Om de samenwerking tussen lokale ombudsmannen in de toekomst te versterken, is er in 2025 gesproken over de oprichting van een Vereniging van Ombudsmannen. Het Utrechts Ombudsloket maakte deel uit van dit overleg en wil zich bij de nog op te richten vereniging aansluiten.

In maart zijn we met een aantal lokale ombudsmannen en de nationale ombudsman in Straatsburg geweest, waar we het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) hebben bezocht en in gesprek zijn geweest met de Europese ombudsman. Verder hebben we in september Brussel bezocht, waar we met andere lokale ombudsmannen van de Benelux aan kennisuitwisseling hebben gedaan over het werk als ombudsman.

Een goed voorbeeld van de kracht van samenwerking is het onderzoeksrapport over de ervaring van jongeren die de dupe werden van de toelagenaffaire (zie het hoofdstuk over het Kinderombudsloket).

Verder hebben we als lokale ombudsmannen eind 2025 een gezamenlijke brief opgesteld en aangeboden aan de formateur van de nieuwe regering met de oproep om het toelagenstelsel fundamenteel te herzien, o.a. door toelagen - waar mogelijk - automatisch toe te kennen.

Dit om te voorkomen dat inwoners opnieuw vastlopen in het toelagenstelsel, omdat het huidige stelsel voor veel inwoners te ingewikkeld is.

In november hebben we vanuit de G3 (Rotterdam, Den Haag en Utrecht) een gezamenlijke brief gestuurd aan de gemeenteraad van Amsterdam over de noodzakelijke onafhankelijkheid van het instituut 'Ombudsman'. We benadrukten dat het door hen voorgenomen onderzoek naar een onderzoek van hun ombudsman een ongekend precedent vormt. Daarmee zou de onafhankelijkheid en het fundament van tegenmacht kunnen worden aangetast. Mede door deze brief besloot de raad van Amsterdam om geen onderzoek te doen naar het onderzoek van de ombudsman Metropool Amsterdam.



Succesvolle aanpak

“Ik ga gelijk bellen”

Veelal wordt het Ombudsket gebeld met de klacht dat een Utrechter geen contact krijgt met de gemeente, dan hebben ze tevergeefs gemaïld en terugbelverzoeken achtergelaten. In dat geval kunnen we als Ombudsket veel betekenen voor de inwoner. Doordat we investeren in contact met de ambtelijke organisatie kunnen we snel bij de juiste contactpersoon komen. We bellen met de contactpersoon en leggen uit waarom we contact opnemen. Onze ervaring is dat de desbetreffende ambtenaar aangeeft direct te gaan bellen. Hierbij komt het belang van een lokale ombudsman uitdrukkelijk naar voren.



6. Ombudskloket in beeld

Ook het gemeentelijk ombudskloket stelt vast dat er veel klachten van mensen komen die door de parkeerapp veel minder bezoek krijgen en zich dus eenzaam voelen. Hoogendijk ziet dat er het afgelopen half jaar niets gebeurd is. "Na juni 2024 is het positieve gevoel verdwenen. Er is nu alleen nog frustratie en wanhoop."

**Binnenlands
Bestuur**

abonneer nu

Ombudskloket ontvangt tientallen klachten over Utrechtse parkeervergunningen

ALGEMEEN 26/7/25 - 08:56 Door: redactie



Ombudsman Alma helpt Utrechters die er niet uitkomen met de gemeente: 'Het kan echt anders'

Elisabetta Santangelo

22-27

Laat onze inwoners niet vallen

Met de bezuinigingen op gemeenten zullen kwetsbare groepen het extra zwaar krijgen, vreest de Utrechtse ombudsman Alma van Bommel.

Ingezonden 16 april 2025

Dienstverlening overheid nog niet kinderrechten-proof

'Gemeenten zijn vooral druk met het beheersen van een stelsel en het verdelen van schaarste.'

In Nederland is het niet goed gesteld met de kennis over kinderrechten en de naleving daarvan. Wij, de kindombudsmannen van grote steden, komen dagelijks situaties tegen waarin kinderrechten onder druk staan door structurele tekorten en bestuurlijke keuzes. Nederland zakt steeds verder weg op de internationale ranglijst van KidsRights.

Vacatures

Teamleider Sam
Publiek Netwerk ir
degraven-Reeuwijk

Maar de online parkeermeter is en blijft ingewikkeld en leidt ook bij het Utrechts ombudskloket tot "veel klachten", bleek gisteravond op de drukbezochte bijeenkomst.

7. Over ons

Samenstelling team

Bij het Utrechts Ombudsloket is naast de ombudsman een staf van vijf medewerkers werkzaam: een secretaris, officemanager, adviseur juridische en ombudszaken (klachtbehandelaar) en een communicatieadviseur. Gelet op het sterk toegenomen meldingenaantal en vanwege ziekte van een van de stafleden is eind 2025 een nieuwe klachtbehandelaar geworven, die in december is gestart.

Na het vertrek van de plaatsvervangend ombudsman in februari 2025 hebben de ombudsman en de teamleden diens taken overgenomen. Om de continuïteit op een goede manier te waarborgen, is de secretaris door de gemeenteraad in december 2025 benoemd tot plaatsvervangend ombudsman.

Werkwijze

Inwoners die problemen hebben met de gemeente of niet tevreden zijn over een klachtafhandeling door de gemeente kunnen ons mailen, bellen of bezoeken op Ganzenmarkt 3. In alle gevallen is er rechtstreeks contact en maken we tijd om vanuit onze onafhankelijke positie te luisteren naar de vragen, signalen of meldingen.

In onze eerste contacten wijzen we mensen er altijd op dat zij eerst zelf contact moeten opnemen met de betrokken afdeling van de gemeente. Pas als blijkt dat ze er samen niet uitkomen, of als het de inwoner niet lukt om contact te leggen, kunnen wij inspringen. Zien we dat snelle hulp noodzakelijk is, dan pakken we meteen de telefoon.



We proberen ook zoveel mogelijk aanwezig te zijn in de wijken. Daardoor zijn wij zichtbaar en makkelijker bereikbaar. Op die manier kunnen inwoners ons dichtbij huis vinden en is de drempel om contact te zoeken lager. Daarnaast horen en zien we wat er speelt in de wijk. Ook horen we regelmatig waar inwoners vastlopen in hun contact met de gemeente. We bundelen de krachten met andere organisaties in de wijk, bijvoorbeeld bij ketenpartneroverleg, wijkspreekuren, buurthuizen. Dat zorgt voor korte lijnen en maakt het makkelijker om samen te werken en inwoners goed en snel verder te helpen.

Als het nodig is, kunnen we sneller doorverwijzen, samen kijken wat iemand nodig heeft, of signalen delen en verbetervoorstellen aan de gemeente doen. Het ombudsloket krijgt natuurlijk vooral meldingen over dingen die niet goed gaan bij de gemeente. We vinden het daarnaast belangrijk dat er ook waardering is voor goede dienstverlening door medewerkers van de gemeente. Als we zien dat een ambtenaar of afdeling zich buitengewoon inspant om een probleem van een inwoner te helpen oplossen, geven we daarom soms een pluim.



Budget

Het beschikbare budget voor 2025 bedroeg euro 556.000 dat besteed werd aan personeelskosten (structurele en incidentele kosten in verband met ziektevervanging), communicatie en verdere ontwikkeling van het ombudskloket.

Totale kosten: **540.000**

Personeelskosten: **525.000**

Bureaunkosten: **5.000**

Communicatiekosten: **10.000**

Na 2027 vervallen de POK-gelden, een landelijke meerjaarlijkse subsidieregeling van het Rijk. Het is daarom van belang om in 2026 verder te werken aan een duurzame financiering van het Utrechts Ombudskloket, zodat Utrechters blijvend een laagdrempelige toegang houden tot een onafhankelijke ombudsfunctie. Zoals uit dit jaarverslag wel blijkt, weten inwoners het Ombudskloket inmiddels goed te vinden en draagt het Ombudskloket bij aan herstel van het vertrouwen in de gemeente. Het is een belangrijke schakel in de democratie en het toezicht op het functioneren van de lokale overheid.

Gevolgde trainingen:

- Samen Stad Maken: hoe doe je dat?
- Skillslab: landen in de wijk
- Themamiddag Vereniging van Klachtrecht “Het kan (altijd) beter; van probleem naar oplossing in klachtbehandeling”
- Herfstsymposium ‘recht doen aan de mens in het systeem’
- Bezoek Amsterdam: Loketwerkmiddag ministerie BZK (o.a. ‘Hoe maak je contact met inwoners die je nu nog niet bereikt?’ - VNG)
- Dilemmaspel (beleidsadviseur HRM)

8. Blik op de toekomst

In 2025 zijn er negen tweedelijnsklachten binnengekomen bij het Utrechts Ombudsloket: een extra taak en dus nieuwe uitdaging voor het Ombudsloket. Met veel enthousiasme heeft het team deze extra taak op zich genomen. Zo hebben we gebouwd aan versterking van onze positie. Ook zijn we zichtbaar gegroeid in kennis, bekendheid en aanwezigheid. Daarmee raken we steeds steviger geworteld in de Utrechtse samenleving.

En we zijn nog lang niet uitgegroeid; nieuwe kansen en uitdagingen wachten op ons. Bezuinigingen, politiek beleid en maatschappelijke ontwikkelingen raken veel mensen. Daarmee komt ook het vertrouwen in de lokale overheid extra onder druk te staan, hetgeen de opdracht van het ombudsloket raakt. De gemeenteraad sprak zich in 2025 nogmaals duidelijk uit over het belang en de noodzaak van een onafhankelijke lokale ombudsman voor Utrecht.





Er zal de komende jaren door steeds meer inwoners een beroep op ons worden gedaan. We gaan in 2026 inzetten op het verder versterken van onze kinderombudsfunctie, onder meer waar het gaat om inspraak van jongeren bij lokaal beleid. We zoeken daarnaast ook de samenwerking op met studenten. Ook komt het komende jaar inwonerparticipatie weer op onze agenda. Dit blijft een belangrijk onderwerp waarbij we zien dat theorie en praktijk nog niet altijd op een lijn zitten.

Verder denken we op verzoek van de gemeente mee over verbetering van klachtbehandeling met uiteraard de behoorlijkheidsnormen als uitgangspunt. Ook blijven we aandacht vragen voor duidelijke en toegankelijke communicatie door de gemeente, uitgangspunten daarbij zijn: doe wat je zegt en zeg wat je doet. Natuurlijk blijven we investeren in onze aanwezigheid in de wijken, omdat 'laagdrempelig en dichtbij' onze kernwaarden zijn.

Kortom, ook in 2026 springt het team weer enthousiast op de ombudsfiets en zijn we volop aanwezig in ons mooie Utrecht.

We planten vandaag de
zaadjes voor de
resultaten van morgen.

We zijn er voor jou!



Contactgegevens

Utrechts Ombudskloket
Ganzenmarkt 3 3512 GE Utrecht
Telefoon: 030 – 286 10 70 (dinsdag, woensdag, donderdag)
Mail: ombudskloket@utrecht.nl
utrechtsombudskloket.nl

Redactie: Utrechts Ombudskloket, onder leiding van Christine Hummelen

Foto's: Bas van Setten, Ruud Voest, Mieke Tiwon en Jelle Verhoeks

<<