Ombudsloket Utrecht
Postadres Ganzenmarkt 3, 3512 GZ Utrecht
Telefoon 030 286 1070
https://utrechtsombudsloket.nl

Utrechts Ombudsloket
Hulp en advies bij je klacht over de gemeente

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	Christine Hummelen	**Datum**	30 juni 2026
E-mail	christine.hummelen@utrecht.nl	**Kenmerk**	
Type brief		**Onderwerp**	Reactie Ombudsloket op coalitieakkoord
Bijlage(n)		**Beleidsveld**	Ombudszaken

Geachte leden van de raad,

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van het coalitieakkoord. Wij waarderen het dat in het akkoord de ambitie wordt uitgesproken om de lokale ombudsfunctie voor onze inwoners te handhaven en de klachtbehandeling op peil te houden. Dit getuigt van het gedeelde inzicht dat een laagdrempelige, onafhankelijke opvang van signalen en klachten van inwoners van fundamenteel belang is voor onze lokale democratie. Het bevestigt ook de breed gedragen keuze van uw voorgaande raad om een lokale ombudsman voor de gemeente Utrecht in te stellen. Tot onze grote zorg constateren wij echter dat met de in het akkoord genoemde incidentele (!) bedragen de capaciteit van het Ombudsloket helaas niet op peil wordt gehouden en de bestaande onzekerheid over de toekomst van de lokale ombudsfunctie voor alle Utrechters blijft voortbestaan. De doorontwikkeling van onze organisatie en de uitvoering van de verschillende ombudstaken staat hierdoor ook ernstig onder druk en daarmee het herstel van vertrouwen van inwoners in de gemeente.

Inwoners centraal
Het Utrechts Ombudsloket is er voor de inwoners van de gemeente. Onafhankelijk, laagdrempelig en dichtbij zijn belangrijke uitgangspunten voor het ombudsteam. Als mensen ons bellen krijgen zij meteen een medewerker aan de telefoon. Ook zijn we veel aanwezig in de wijken, onder meer bij de buurtagenda's. Tijdens zogeheten wijksafari's wijzen we jongeren in de gemeente op hun rechten. De deur van het Ombudsloket staat open voor alle inwoners, dit is juist van groot belang voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn of moeite hebben om de juiste weg binnen de gemeente te vinden.

Naast de pro-actieve rol van het Ombudsloket en de taak van individueel klachtonderzoek is het Ombudsloket ook bevoegd uit eigen beweging onderzoek te doen (artikel 9:26 Awb). Dergelijk onderzoek heeft als doel om een probleem voor een grotere groep inwoners, bijvoorbeeld jongeren, zichtbaar te maken en bij te dragen aan een oplossing. Hiervoor is tijd en mankracht nodig, die bij de huidige capaciteit al niet uitvoerbaar is.

Macht en tegenmacht
Ons werk is tweeledig: inwoners helpen die in de knel zitten én bijdragen aan het lerend vermogen van de gemeente om daarmee de gemeentelijke dienstverlening structureel te verbeteren. Voor de lokale democratie is een goede balans tussen macht en tegenmacht essentieel. Onafhankelijke tegenmacht is cruciaal om de positie van inwoners te beschermen. Als lokale instantie zorgt het Ombudsloket voor de noodzakelijke ‘checks and balances’ en wordt de stem van inwoners gehoord bij de Raad en in de gemeente. Beknibbelen op het budget van de waakhonden (ofwel de tegenmacht) is nooit goed, ook niet in tijden van bezuiniging of eigenlijk juíst niet in tijden van bezuiniging. Het is aan de gehele raad om hierop toe te zien.

Ook binnen Europese afspraken (Venice Principles) wordt nadrukkelijk gesproken over het belang van voldoende financiële middelen voor onafhankelijke ombudsinstanties. Het betreffende beginsel 21 luidt vertaald: de ombudsinstantie moet beschikken over voldoende en onafhankelijk budgettaire middelen. Aangezien de gemeenteraad verantwoordelijk is voor de instelling en benoeming van een lokale ombudsinstantie, richten de beginselen zich in dit geval ook tot de gemeenteraad.

Budget Ombudsloket
Het ombudsteam bestaat uit een kleine werkorganisatie (4.1 fte) en een ombudsman die parttime werkt. Om de personeelskosten beperkt te houden, is eind 2025 bewust gekozen om de vacante functie van plaatsvervangend ombudsman door een staflid in te vullen. Dit zorgt tevens voor continuïteit en sterke inhoudelijke kennis van de plaatsvervangend ombudsman.

Het Ombudsloket wordt tot en met 2027 voor het grootste deel gefinancierd door de zgn. POK-middelen. Deze middelen zijn door het Rijk naar aanleiding van het toeslagenschandaal aan gemeenten beschikbaar gesteld over de jaren 2022 t/m 2027 om te werken aan herstel van vertrouwen in de (lokale) overheid.

Door overheveling van de POK-middelen over 2022 bedroeg het budget van het in 2023 gestarte Ombudsloket tot en met 2025 jaarlijks 5,5 ton.

Vanaf dit jaar (2026) heeft het Ombudsloket te maken met een lager budget (euro 463.000) door het wegvallen van de overheveling van 2022. Dit is de reden dat in de Voorjaarsnota voor 2026 een incidenteel bedrag van euro 80.000 is opgenomen om de personeelskosten te kunnen dekken. Voor 2027 is een bedrag van euro 160.000 opgenomen, ook met het oog op de verwachte verdere groei van het aantal meldingen. Inwoners weten het Ombudsloket goed te vinden: het aantal meldingen van inwoners verdubbelde in 2025 ten opzichte van het jaar daarvoor (zie ons meest recente jaarverslag). Mede door de extra taak van 2e lijns klachtbehandeling vanaf 2025 betekent dit alles uiteraard dat het team meer werk verzet.

Voor 2028 en verder is in beginsel een benodigd bedrag geraamd op euro 600.000 (zie ook Voorjaarsnota). In het coalitieakkoord krijgt het Ombudsloket echter vanaf 2028 euro 300.000 (waarschijnlijk gebaseerd op de (niet geïndexeerde) oorspronkelijke POK-middelen op jaarbasis). Verder staat er voor het Ombudsloket jaarlijks een bedrag van euro 100.000 (voormalige bijdrage Nationale Ombudsman prijspeil 2024) zodat het budget uitkomt op euro 400.000 per jaar. Dit is niet toereikend om de capaciteit van het Ombudsloket op peil te houden en de rol van gemeentelijke ombudsman volledig waar te kunnen maken; het zal betekenen dat keuzes moeten worden gemaakt in ambities en taken.

In vergelijking met de lokale ombudsmanorganisaties van de andere G4 heeft het Utrechts Ombudsloket naar rato een substantieel lager budget en beduidend minder fte's.

Samen met de Raad
Weliswaar kent de nieuwe coalitie aan het Ombudsloket middelen toe in verband met de in 2027 aflopende financiering, maar deze zijn incidenteel en bovendien onvoldoende om de capaciteit en alle ombudstaken te kunnen continueren, laat staan bij een toenemend aantal meldingen. In de praktijk resulteert de financiële tabel in een feitelijke korting. Het is essentieel dat uw Raad op de hoogte is van deze discrepantie tussen de tekstuele ambitie in het coalitieakkoord en de financiële realiteit.

Wij verzoeken de raad met het bovenstaande rekening te houden bij de financiële uitwerking van het coalitieakkoord en zorg te dragen voor een sterke ombudsfunctie voor de gemeente Utrecht en haar inwoners. We zijn uiteraard graag bereid om deze brief nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Alma van Bommel
ombudsman Utrecht