

Kennismaking met het Utrechts Ombudskloket

Presentatie Armoedecoalitie Utrecht – 4 maart 2024
door Alma van Bommel - Voorzitter Ombudskloket
en Marjolein Hammink - Communicatieadviseur Ombudskloket



Waarom de gemeenteraad in december 2022 besloot tot oprichting van het Ombudsloket:

- Niet alle inwoners weten de 1^e en 2^e lijn bij klachten te bewandelen
- Er is behoefte aan een lokaal gezicht, bekend met plaatselijke situaties en actualiteiten

Het Utrechts Ombudskloket

Hulp en advies bij je klacht over de gemeente.
Voor álle Utrechters. Laagdrempelig, onafhankelijk en gratis.

Wij luisteren, adviseren, verbinden en signaleren...



- Opening Utrechts Ombudsloket 1 september 2023
- Het Ombudsloket kent een voorzitter, een plv. voorzitter (Kinderombudsloket) en een staf van 5 personen.
- Het Utrechts Ombudsloket is gefinancierd vanuit extra geld vanuit het rijk (de zgn. POK-gelden).

Belangrijkste functies

- Individueel advies: elke Utrechter kan contact opnemen: website, telefoon, spreekuur. Positie naast 1^e en 2^e lijn
- Proactief: het loket gaat de wijken in, zoekt volwassenen en jongeren op, met extra aandacht voor kwetsbare inwoners
- Luisteren en verbinden bij tegenstellingen (gemeente/inwoners) of problemen in de communicatie
- Signalerende functie





6 maanden Utrechts Ombudskloket:

- Bouwen aan bekendheid en een relevant netwerk
- Ca. 200 meldingen/klachten
- Veel klachten over webapp “Mijn parkeeractie”, en verder over o.a. over handhaving, overlast (verkeer, horeca), openbare ruimte, participatie, thuiszorg, uitkeringen

Hoe versterken we elkaar?

- Goede en proactieve dienstverlening
- Vertrouwen vergroten, bekendheid verbreden, laagdrempelig, ogen en oren in de stad (o.a. wijkbezoeken)
- Intensieve samenwerking met 1^e lijn (CKC) en 2^e lijn (G4)
- Goede contacten met andere spelers in het Utrechtse veld (kaart, organisaties en elkaar leren kennen)
- Wederzijds informeren, leren en aanvullen
- Elkaar vinden op belangrijke thema's (jaarplan UO)



Wederzijdse vragen?

- Wat zijn de grootste problemen die jullie signaleren?
 - Hoe kunnen we bijdragen aan herstel van vertrouwen?
 - Hoe bereik je mensen die niet digitaalvaardig zijn?
 - Hoe bereik je kinderen die in armoede leven?
 - Welke rol kan het Ombudskloket spelen mbt armoede?
- En verder.....?

Bel 030 2861070
Dinsdag, woensdag en donderdag

Contactformulier

Wij zijn er voor jou!

Utrechts Ombudskloket is er voor alle Utrechters. Heb je een klacht over de gemeente, maar weet je niet hoe je het aanpakken? Of voel je je niet gehoord? We luisteren naar je en geven advies. We zijn er voor je, afhankelijk. Als er veel klachten binnenkomen over een onderwerp, kan de gemeente. Kortom: we zijn er voor jou!

Hartelijk bedankt namens het Utrechts Ombudskloket!

- Weet ons te vinden (en andersom):
- En vergeet niet een kijkje te nemen op:
www.utrechtsombudskloket.nl
en ons te bellen of mailen bij vragen en signalen!