

# Laagdrempelig en dichtbij

*In gesprek met Alma van Bommel, voorzitter Utrechts Ombudsloket*

**Author(s)**

Mein, Arnt

**DOI**

[10.5553/TvK/1871-41022024020002003](https://doi.org/10.5553/TvK/1871-41022024020002003)

**Publication date**

2024

**Document Version**

Author accepted manuscript (AAM)

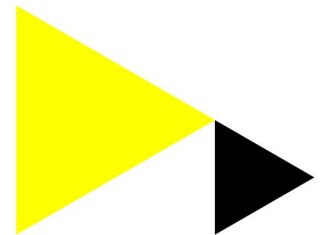
**Published in**

Tijdschrift voor Klachtrecht

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Mein, A. (2024). Laagdrempelig en dichtbij: In gesprek met Alma van Bommel, voorzitter Utrechts Ombudsloket. *Tijdschrift voor Klachtrecht*, 2024(2), 7-9. <https://doi.org/10.5553/TvK/1871-41022024020002003>

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

## **Verslag vraaggesprek met Alma van Bommel, voorzitter Utrechts Ombudsloket**

Op een regenachtige lentemorgen meld ik mij bij een zijingang van het stadhuis in het hartje van Utrecht voor een vraaggesprek met Alma van Bommel, voorzitter van het Utrechts Ombudsloket. De secretaris, Christine Hummelen, schuift ook aan. Op weg naar haar spreekkamer in een klein kantoortje onderstreept Alma van Bommel het belang van een eigen ingang voor het Utrechts Ombudsloket in het stadhuis. Daarmee wordt immers het onafhankelijke karakter van het ombudsloket benadrukt.

Alma van Bommel komt zelf ook uit Utrecht en kent de stad goed. In het verleden was ze werkzaam als onderwijsbestuurder, inmiddels is ze met pensioen. Ze is erg enthousiast over haar functie. 'Het is iets nieuws. Ik vind het leuk om aan iets nieuws te beginnen, te pionieren. Samen met andere pioniers', zo licht ze toe. Christine Hummelen heeft een achtergrond in de advocatuur, mediation en buurtbemiddeling. Zij was een pionier op het gebied van de zogenoemde informele aanpak bij bezwaar en klachten. Verder bestaat het ombudsteam uit een plaatsvervangend voorzitter, een juridisch adviseur, officemanager en een communicatieadviseur. Jongeren zijn het aandachtsgebied van de plaatsvervangend voorzitter die, vanwege ziekte, sinds december vervangen wordt door een tijdelijk plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn benoemd voor een periode van zes jaar en leggen verantwoording af aan de gemeenteraad van Utrecht.

### *Een laagdrempelige klachtvoorziening*

Het Ombudsloket is ingericht als een laagdrempelige voorziening voor inwoners van Utrecht, die een klacht hebben of een melding willen maken, maar niet weten waar ze terecht kunnen óf zich niet gehoord voelen door de gemeente. Soms proberen de medewerkers te bemiddelen, bijvoorbeeld om een informele, passende oplossing te vinden. In andere gevallen zorgen ze ervoor dat de klacht bij de juiste ambtenaar terecht komt. Immers, lang niet iedereen kent de spreekwoordelijke weg op het stadhuis. Als inwoners vinden dat hun klacht niet naar tevredenheid afgehandeld door de gemeente, kunnen ze terecht bij de Nationale Ombudsman.

### *De plaats van het Ombudsloket in het klachtenlandschap*

Eerstelijns klachtenbehandeling wordt zoals gebruikelijk door de gemeenteambtenaren behandeld. De tweedelijnsklachten worden behandeld door de Nationale Ombudsman. Wat het Utrechts Ombudsloket toevoegt is hulp en ondersteuning aan inwoners en ondernemers uit de stad die de weg niet goed weten te vinden binnen de gemeente. Ook kan het zijn dat inwoners wel contact hebben gehad bij de gemeente maar niet tevreden zijn over hoe zij zijn behandeld. In beide gevallen kunnen zij hun verhaal kwijt, ontvangen zij advies of worden zij doorverwezen. Daar waar mogelijk leggen de medewerkers van het ombudsloket zelf eerst even contact met de juiste persoon binnen de gemeente. Dat blijkt vaak al voldoende om de inwoner of ondernemer verder te helpen. Het ombudsloket onderscheid zich ook doordat het laagdrempelig en dichtbij is. De medewerkers gaan óók proactief op pad om inwoners te ontmoeten. De problemen die dan ter sprake komen worden meteen opgepakt.

Het loket opende op 1 september 2023 de deuren en is in het leven geroepen door de gemeenteraad. Het wordt gefinancierd uit de zogenoemde POK-gelden (een financiële impuls aan gemeenten om in het sociaal domein de dienstverlening aan kwetsbare inwoners te verbeteren). Het Ombudsloket wil bijdragen aan een goed contact tussen inwoners en de gemeente. De doelgroep zijn alle inwoners van Utrecht van 0 tot 100+, evenals organisaties en bedrijven. Er is aansluiting gezocht bij het model van de gemeentelijke rekenkamer, vandaar dat Alma van Bommel zich voorzitter mag noemen. De bedoeling is om de toegang tot gemeentelijke voorzieningen te vergemakkelijken en te voorkomen dat conflicten onnodig escaleren, door te signaleren en te agenderen. Het loket moet een brug slaan tussen burger en overheid, om het vertrouwen in de (lokale) overheid te herstellen. Alma van Bommel: 'Ik geloof erin dat een groot deel van de conflicten op een andere, informele manier opgelost kunnen worden. Vaak kunnen we er samen uitkomen'.

#### *De stad in*

Het Ombudsloket is dan wel gevestigd in het centrum van Utrecht, de medewerkers zijn veelvuldig in de wijken te vinden. Op de markt of de bibliotheek, met een koffiekar. Ook bezoeken ze buurtcentra en zijn ze aanwezig bij activiteiten in de wijk. Dat is zeer de moeite waard, aldus Alma van Bommel. 'Zo kunnen we de ongehoorde geluiden ophalen'. Bijvoorbeeld over parkeeroverlast, handhaving of zorg thuis in het kader van de Wmo. Maar het is niet alleen kommer en kwel, veel inwoners die ze spreken zijn tevreden over de gemeente.

Daarnaast spreken zij met allerlei organisaties in de stad, zoals de armoedecoalitie, het onderwijsveld of jongerenraden. Ook zijn er kennismakingsgesprekken gevoerd met raadsfracties en zit Alma van Bommel regelmatig op de publieke tribune tijdens raads- of commissievergaderingen waar onderwerpen worden besproken die relevant zijn voor het Ombudsloket. Verder is kennis gemaakt met het college van burgemeester en wethouders.

#### *Proactief, open en verbindend*

Alma van Bommel en Christine Hummelen beschrijven de werkwijze van het ombudsloket als proactief, open en verbindend. Dat wil zeggen dat zij de wijken en buurten intrekken om Utrechters te ontmoeten en te horen wat er speelt. Ten tweede dat zij gemakkelijk bereikbaar zijn; mensen kunnen langslopen tijdens het spreekuur, bellen of mailen. De communicatie op site en flyers is bewust in duidelijke en eenvoudige taal. En ten derde dat zij persoonlijk het contact tot stand brengen tussen een inwoner en de betrokken ambtenaar of afdeling bij de gemeente, de voortgang bijhouden en zonodig aan de bel trekken. De medewerkers van het ombudsloket willen op basis van hun persoonlijk contact een verbetering in gang zetten. Op basis van de signalen die zij opvangen, kunnen zij de gemeente een spiegel voorhouden en lessen trekken. Een klacht biedt immers vaak aanknopingspunten om in algemene zin de informatievoorziening of procedure te verbeteren.

De medewerkers van het loket hechten sterk aan dat persoonlijke contact, dat maakt in hun ogen echt het verschil. Toon empathie en luister met aandacht, aldus Alma van Bommel. Ambtenaren hebben daar niet altijd de tijd voor, zo leert de ervaring. De werkdruk is immers hoog en soms houden zij liever wat afstand. De medewerkers van het Ombudsloket kunnen zich juist onbevagen opstellen en meer de grote lijn in de gaten houden: wat betekent dit voor de inwoners van Utrecht?

#### *Eerste indrukken*

Het Ombudsloket is op 1 september 2023 gestart. Wat zijn de eerste indrukken? In het begin was

het wat zoeken naar de juiste verhouding, vertelt Alma van Bommel. Wij waren nieuw, wat doen wij, wat doet de gemeente? Waar de Utrechtse ambtenaren aanvankelijk de kat uit de boom keken, zijn de verhoudingen inmiddels beter uitgekristalliseerd. Zij heeft de indruk dat gemeenteamttenaren nieuwsgierig zijn en graag willen leren van onze signalen.

Meer inhoudelijk valt haar op dat een groep inwoners moeite heeft met de online communicatie met de gemeente. Brieven worden al lastig gevonden, laat staan e-mails en websites. De snelle digitalisering van de communicatie met (de lokale) overheid is voor een deel van de inwoners niet of nauwelijks bij te benen. De samenleving is voor sommigen erg ingewikkeld geworden. Deze inwoners hebben het gevoel de greep op hun leven te verliezen. Zij benadrukt dan ook het belang van een gemakkelijke en goede lokale bereikbaarheid van de gemeente. Ook in figuurlijke zin gemakkelijk benaderbaar, in omgangsvormen en taalgebruik. Zij herhaalt nogmaals hoe belangrijk het persoonlijke contact is. Luisteren naar de inwoner, die wil het gevoel krijgen dat er naar hem of haar wordt geluisterd en dat die serieus wordt genomen. Dat die erbij hoort. Of zoals een inwoner haar een keer vroeg: 'Tel ik nog mee?'. Tot slot wijst zij op het belang om, bij beleid en uitvoering, voldoende rekening te houden met de meer kwetsbare inwoners van de stad.

Alma van Bommel wil de neiging tegengaan om het succes van haar werk meteen in cijfers uit te drukken. Dat is nu eenmaal lastig met dit type werk, waarin het vooral draait om signaleren, agenderen en bemiddelen. 'Wanneer ben ik succesvol?', zo vraagt zij zich hardop af. Dat mag wat haar betreft ook tot uitdrukking komen in iets kleins, één individueel geval, iets persoonlijks. 'Daar wil ik het verschil maken'.

#### *Lessen voor andere klachtbehandelaars*

Wat wil zij andere klachtbehandelaars meegeven? 'Blijf in contact met je doelgroep. Meer concreet, richt bijvoorbeeld voorzieningen in om gemakkelijk in gesprek te gaan met inwoners over de zaken die hen dwars zitten, waar zij last van hebben en waar zij hulp of ondersteuning bij nodig hebben.'

Als ik weer op mijn fiets stap, schijnt de zon weer boven Utrecht en klinkt het carillon van de Dom.