



nationale ombudsman

Rapport

Uit beeld geraakt

Over het handelen van het Instituut Mijnbouwschade Groningen in het kader van een schadeaanvraag.

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Instituut Mijnbouwschade Groningen gegrond.

De inleiding

Dit rapport gaat over de klacht van de heer Müller¹. De heer Müller heeft een aanvraag gedaan voor de regeling daadwerkelijk herstel bij het Instituut Mijnbouwschade Groningen (hierna: het IMG). Met de regeling kunnen bewoners tot 60.000 euro schade aan hun woning laten herstellen, zonder dat er een causaliteitstoets nodig is. De heer Müller heeft gekozen voor deze regeling omdat hij graag de schade door een aannemer, die gecontracteerd is door het IMG, wil laten herstellen. Omdat de heer Müller van het IMG geen duidelijkheid krijgt over wanneer hij aan de beurt is dient hij een klacht in bij de Nationale ombudsman. In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel van de Nationale ombudsman over deze klacht.

De klacht

De heer Müller klaagt erover dat het IMG niet concreet maakt wanneer hij aan de beurt is. Ook klaagt de heer Müller erover dat het IMG hem niet op de hoogte wil houden over de voortgang van zijn aanvraag.

Dit is er gebeurd

In 2024 maakte de heer Müller zijn interesse kenbaar voor de nieuwe regeling daadwerkelijk herstel. Hij wilde gebruik maken van die nieuwe regeling voor een schademelding uit 2019. Omdat de heer Müller behoefte heeft aan perspectief en meer duidelijkheid over wanneer hij aan de beurt is, neemt hij contact op met het IMG. Het IMG geeft aan dat het contact met hem zal opnemen als hij aan de beurt is. De heer Müller is niet tevreden met deze reactie. Waar is de belofte van de overheid dat de nieuwe regeling "*milder, menselijker en makkelijker*" wordt, vraagt de heer Müller zich af. Hij neemt daarop contact op met de ombudsman.

Interventie door de Nationale ombudsman

De ombudsman doet een interventie en legt de klacht van de heer Müller aan het IMG voor. Hij vraagt het IMG om de heer Müller perspectief te bieden over wanneer de heer Müller aan de beurt is. Voor zover het IMG geen termijn kan bieden vraagt de ombudsman aan het IMG om gemotiveerd uit te leggen wat hiervoor de reden is. Tot slot vraagt de ombudsman aan het IMG om de heer Müller gedurende het proces te blijven informeren over de stand van zaken.

De reactie van het IMG op de interventie

Het IMG reageert schriftelijk op de interventie aan de ombudsman. Met de heer Müller nam het IMG echter geen contact op. In de reactie aan de ombudsman bevestigt het IMG dat de heer Müller in 2024 aangaf interesse te hebben in de regeling daadwerkelijk herstel. Het IMG noemt dit een voorlopige keuze omdat de regeling destijds wel was aangekondigd, maar nog niet was gestart. Inmiddels loopt de regeling volgens het IMG en is het druk bezig met het benaderen van aanvragers die een voorlopige keuze hebben gemaakt.

Voor de heer Müller is het een kwestie van wachten op zijn beurt, zo gaf het IMG aan. Wanneer de heer Müller aan de beurt is zal zijn zaakbegeleider contact met hem opnemen om het vervolg te bespreken. De reden dat er geen concreet tijdspad kon worden geschetst, zit hem volgens het IMG in het feit dat niet voorspeld kan worden hoe snel de dossiers die voor de beurt van het dossier van de heer Müller komen, behandeld kunnen worden.

Het IMG lichtte verder toe dat de zaakbegeleider contact opneemt met een geïnteresseerde voor de nieuwe regeling, waarna de voorwaarden van de regeling worden doorgenomen en besproken en ook wat dit concreet voor het betreffende dossier betekent. Op dat moment kan de geïnteresseerde kiezen om door te

¹ Fictieve naam.

gaan met daadwerkelijk herstel of om terug te gaan naar Maatwerk causaal². Hierin zit volgens het IMG de moeilijkheid met betrekking tot het schetsen van een tijdspad. Hoe meer geïnteresseerden besluiten door te gaan met daadwerkelijk herstel, hoe langer het duurt voor het aan de volgende dossiers toekomt. Als er veel bewoners voor Maatwerk causaal kiezen, komt het IMG eerder toe aan de dossiers die in afwachting zijn.

De geschetste situatie is volgens het IMG voornamelijk van toepassing tijdens de beginfase van deze nieuwe regeling. Omdat er voor de start al veel interesse is getoond, hebben de dossiers zich opgestapeld. Zodra deze voorraad is weggewerkt, zal er sneller geschakeld kunnen worden, zo geeft het IMG aan.

Op het verzoek van de ombudsman om de heer Müller te blijven informeren over de stand van zaken geeft het IMG aan dat tot aan het moment dat de heer Müller aan de beurt is, er echter geen nieuws te melden is. Het is volgens het IMG echt een kwestie van wachten op het telefoontje van de zaakbegeleider. Als de heer Müller andere vragen heeft dan over het tijdspad, dan kan hij altijd contact opnemen met zijn zaakbegeleider, zo laat het IMG de ombudsman weten.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

De ombudsman bespreekt de reactie van het IMG met de heer Müller. Met de reactie van het IMG is de heer Müller niet tevreden. In gesprek met de ombudsman geeft hij aan dat hij nog steeds niet weet waar hij aan toe is. Omdat de reactie van het IMG ook vragen oproept bij de ombudsman stelt hij een onderzoek in.

Gesprek met het IMG

De ombudsman nodigde het IMG uit voor een gesprek om meer inzicht te krijgen in de situatie die tot de klacht heeft geleid. Daarnaast wilde hij graag meer horen over de voortgang van de regeling daadwerkelijk herstel en het informeren van burgers door het IMG hierover. Ook wilde de ombudsman graag weten hoe het IMG kijkt naar zijn handelen in het licht van eerder verschenen rapporten³ over de gevolgen van de gaswinning, zoals zijn rapport getiteld *Verscheurd Vertrouwen*. Van het overleg is een verslag gemaakt dat is afgestemd met het IMG en dat ook is gedeeld met de heer Müller.

Tijdens het gesprek geeft het IMG aan dat de regeling daadwerkelijk herstel uit twee vormen bestaat, namelijk uit Herstel in natura (HIN), inmiddels genoemd Herstel Aannemer Instituut (HAI), en uit Herstel eigen aannemer (HEA). Bij HAI wordt gewerkt met vier aannemers die gecontracteerd zijn door het IMG. Bij HEA zijn er vooraf door IMG gescreende aannemers (dus opgenomen in het netwerk) die men kan kiezen als eigen opdrachtgever. In de zomer van 2024 konden inwoners aangeven of zij interesse hadden in de regeling. Zo'n 2000 tot 2500 mensen hebben hun interesse kenbaar gemaakt. Het IMG geeft aan dat het in september 2024 van start is gegaan en op dat moment de verwachting had om voor de zomer van 2025 klaar te zijn met de betreffende dossiers. Gaandeweg paste het IMG zijn werkwijze aan. De reden hiervoor was dat oude rapporten (ouder dan een half jaar) op een andere manier zijn opgesteld en zijn gecalculeerd dan nieuwe rapporten. De nieuwe rapporten kennen volgens het IMG een andere manier van calculeren die gunstiger voor de aanvrager is en aansluit bij de 'milder, menselijker en makkelijker' gedachte. Omdat het technisch niet lukte om de oude en nieuwe rapporten samen te krijgen, werd bij alle dossiers die ouder dan een half jaar waren een nieuwe opname gedaan.

² Maatwerk causaal betekent maatwerk met onderzoek. Herstel of vergoeding met onderzoek naar de oorzaak.

³ Het rapport 'Groningers boven gas' van de parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen. Hierin staat: "De rompslomp, aanhoudende onzekerheid en soms zelfs wanhoop breken mensen op. Het leven in de wacht' zorgt voor gezondheidsschade"(2023, p.82).

Rapport 'Verscheurd Vertrouwen' van de Nationale ombudsman. Hierin staat: "Houd bewoners op de hoogte van de voortgang. Ook als die er niet is" (2021, p.17). En: "De langdurige onzekerheid heeft grote impact op bewoners. Ze hebben het gevoel dat ze niet serieus worden genomen. Hun leven staat op pauze, met allerlei gevolgen." (2021, p.6)

Het IMG geeft aan dat de inwoners die een voorlopige keuze hebben gemaakt voor daadwerkelijk herstel allemaal worden gebeld. Hier is volgens het IMG bewust voor gekozen omdat het persoonlijk contact belangrijk vindt. Het IMG hanteert voor de volgorde van behandeling het First In, First Out-principe. Het IMG licht verder toe dat de ervaring tot nu toe leert dat 30 tot 40 procent van de aanvragers na het telefonisch contact kiest voor daadwerkelijk herstel. HAI scoort volgens IMG hoog op de tevredenheid. Dit komt volgens het IMG onder andere doordat de lijnen tussen de aannemers en het IMG kort zijn, bijvoorbeeld als er sprake blijkt van meerwerk. Het IMG staat wekelijks in contact met de aannemers om de lijst met adressen door te nemen. De adressen blijven volgens het IMG op deze lijst staan, totdat de aannemer aangeeft dat de werkzaamheden zijn afgerond. Tot nu toe hebben volgens het IMG 368 inwoners een vaststellings-overeenkomst getekend voor HAI. Daarnaast hebben 200 inwoners gekozen voor HEA. Het IMG geeft aan vanaf eind november 2025 snelheid te kunnen gaan maken en verwacht vanaf dan meer mensen telefonisch te kunnen benaderen om het gesprek aan te gaan over hun keuze. Van de 2850 mensen die nu een voorlopige keuze hebben gemaakt voor daadwerkelijk herstel, wil IMG in 2026 2500 mensen geholpen hebben.

Het IMG geeft aan dat het ook in bredere zin aandacht heeft voor de communicatie richting aanvragers en toe wil werken naar een aanvragersgerichte werkwijze in plaats van een tot nu toe regelgerichte werkwijze. Dit sluit volgens het IMG ook aan bij de belofte van de overheid dat de nieuwe schaderegeling milder, menselijker en makkelijker wordt. Het IMG geeft ook aan dat het in 2026 een soort voorportaal wil creëren via de zaakbegeleider, met een generieke intake. Doel van de generieke intake is dat de schadeaanvrager goed geïnformeerd wordt en bekeken wordt welke schaderegeling het best passend kan zijn. De schadeaanvrager kan vervolgens een weloverwogen keuze maken. Het IMG wil aanvragers ook op basis van statistische gegevens van de straat waar een aanvrager woont kunnen informeren en helpen bij het maken van een keuze. Daarnaast bestaat er volgens het IMG ook een groep van 30 tot 40 procent 'stille adressen'. Deze adressen hebben, terwijl zij hier wellicht wel recht op hebben, nog geen enkele schadeaanvraag ingediend. Het IMG wil deze groep later in beeld brengen en benaderen.

Over de stand van zaken in het dossier van de heer Müller geeft het IMG aan dat gebleken is dat zijn dossier uit beeld is geraakt, samen met nog 328 andere dossiers. Na de opening van het onderzoek door de ombudsman kwam het IMG tot deze ontdekking. Volgens het IMG heeft het uit beeld raken een systeemtechnische reden. De overeenkomst tussen de betreffende dossiers is dat het gaat om dossiers waarbij eerder een zienswijze is ingediend op een adviesrapport van een schadeaanvraag én waarbij door de aanvrager de keuze voor daadwerkelijk herstel is gemaakt. Normaal gesproken is een dossier met een zienswijze in beeld bij de dossierbehandelaar, maar doordat er ook een keuze voor herstel was gemaakt door de aanvrager was dit overzicht er systeemtechnisch niet meer. Het IMG benadrukt dat de volledige groep uit beeld geraakte dossiers nu weer in beeld is en extra aandacht krijgt. Zo wordt er nu een periodieke voortgang gegeven richting de aanvragers.

Voor het dossier van de heer Müller geeft het IMG verder aan dat het inmiddels contact met de heer Müller heeft opgenomen. En er is een opname ingepland voor december 2025, zo geeft het IMG aan. Op de vraag van de ombudsman tijdens het gesprek of de heer Müller ook door het IMG is geïnformeerd over het uit beeld raken van zijn dossier is het antwoord ontkennend. Het IMG geeft aan dat de heer Müller hierover via het verslag van de ombudsman alsnog zal worden geïnformeerd. Achteraf gezien erkent het IMG dat het anders had kunnen reageren op de interventie van de ombudsman. Het was volgens het IMG beter geweest om naar aanleiding van de interventie direct contact met de heer Müller op te nemen over de voortgang van zijn dossier.

De reactie van de heer Müller op het verslag van het gesprek met het IMG

In reactie op het verslag laat de heer Müller weten dat hij het verslag maar deels heeft gelezen. Toen de heer Müller las dat zijn dossier samen met 328 andere dossiers uit beeld was geraakt heeft hij het verslag weggelegd. Hij kon het verslag niet meer verder lezen.

De heer Müller informeert de ombudsman in zijn reactie ook over de stand van zaken van zijn aanvraag. Hij laat weten dat een deskundige inmiddels langs is geweest voor een opname. De deskundige deed zijn werk heel grondig, zo geeft de heer Müller aan. Omdat de opname in de middag plaatsvond werd het al donker en daarmee te donker om de schadeopname af te ronden. Daarom is volgens de heer Müller afgesproken om de opname met dezelfde deskundige op een ander moment voor te zetten. De heer Müller is vervolgens gebeld door de afdeling planning van het IMG. Dezelfde deskundige kon opnieuw langskomen. Dit vond de heer Müller fijn. Alleen stelde het IMG voor om later op de middag langs te komen. Dit voorstel vond de heer Müller niet geschikt, omdat dan opnieuw de kans bestond dat het te donker zou zijn tijdens de opname. Daarom heeft de heer Müller voorgesteld om een ander moment in te plannen, eerder op de dag. De heer Müller laat weten dat hij sinds het laatste contact met het IMG in december 2025 niets meer van het IMG heeft vernomen.

De reacties op het verslag van bevindingen

Het verslag van bevindingen is aan zowel het IMG als aan de heer Müller voorgelegd. Daarnaast zijn door de ombudsman nog een aantal aanvullende vragen aan het IMG gesteld.

Zo vroeg de ombudsman aan het IMG wat de aard van de systeemtechnische fout was en wat de reden was dat deze systeemtechnische fout niet eerder aan het licht was gekomen. Bijvoorbeeld op het moment dat de heer Müller zelf contact met het IMG opnam of nadat de ombudsman een interventie had uitgezet.

Daarnaast vroeg de ombudsman aan het IMG wat het heeft geleerd van deze systeemtechnische fout en wat het gaat doen indien zich in de toekomst opnieuw een systeemtechnische fout zich voordoet.

Tot slot vroeg de ombudsman aan het IMG om aan te geven welke activiteiten het heeft ondernomen in het dossier van de heer Müller sinds december 2025.

Het IMG bood allereerst de ombudsman excuses aan voor het feit dat er fouten zijn gemaakt en dat de behandeling van de aanvraag van de heer Müller te lang duurt. Deze excuses heeft het IMG ook rechtstreeks in een brief aan de heer Müller aangeboden.

Het IMG gaf in reactie op het verslag van bevindingen aan dat het werkte met een totaaloverzicht van de dossiers met een voorlopige keuze voor herstel. Omdat in het dossier van de heer Müller op een eerder moment een zienswijze was ingediend, had dit dossier een andere status gekregen samen met andere dossiers waar ook op een eerder moment een zienswijze was ingediend. Door die andere status zijn deze dossiers niet toegevoegd aan het totaaloverzicht met op te pakken dossiers met de voorlopige keuze voor herstel. Hierdoor zijn deze dossiers enige tijd uit beeld geraakt. Het IMG heeft daardoor tot zijn spijt een aantal maanden later dan bedoeld het dossier van de heer Müller in verdere behandeling genomen. Het IMG nam contact op met de heer Müller en gaf uitleg over de vervolgstap in zijn dossier. Er is gezorgd dat opname in het dossier van de heer Müller werd ingepland. Het IMG gaf aan de opgelopen vertraging in dit dossier zeer te betreuren.

Het IMG erkent dat het achteraf gezien beter was geweest als het naar aanleiding van de interventie van de ombudsman in mei 2025 direct contact met de heer Müller had opgenomen over de voortgang van zijn dossier. Het IMG kan zich voorstellen dat de heer Müller graag meer en eerder duidelijkheid had willen hebben en vindt het erg vervelend voor hem dat dit niet is gebeurd.

Het IMG gaf op een paar kleine onderdelen verduidelijkingen aan in het verslag van bevindingen. Voor zover nodig/relevant zijn deze overgenomen in het rapport. In reactie op de aanvullende vragen van de ombudsman liet het IMG nog het volgende weten:

De dossiers die uit beeld raakten door een systeemtechnische fout betroffen dossiers waarbij eerder een zienswijze was ingediend op een adviesrapport van een schadeaanvraag en waarbij de aanvrager de keuze maakte voor daadwerkelijk herstel. Door de keuze voor daadwerkelijk herstel werd de systeemtechnische mogelijkheid om een zienswijze te behandelen geblokkeerd en verdwenen de dossiers uit beeld bij de

dossierbehandelaar. Vanwege de ingediende zienswijzen zijn de dossiers daarnaast niet in de totaallijst van de op te pakken hersteldossiers opgenomen. Deze twee omstandigheden (zienswijze en keuze voor daadwerkelijk herstel) communiceerden volgens het IMG niet goed met elkaar.

Dat de systeemtechnische fout niet eerder aan het licht kwam ligt volgens het IMG aan het klachtenteam die de interventie van 9 mei 2025 behandelde. Het klachtenteam stuurde de reactie op de interventie niet door naar de afdeling voor de (nieuwe) regeling daadwerkelijk herstel. Daardoor was deze afdeling niet bekend met de interventie van de ombudsman en de klacht van de heer Müller. Pas door het onderzoek door de ombudsman raakte de betrokken afdeling daarmee bekend en is er direct gestart met het uitzoeken van wat er exact speelt in onder meer het dossier van de heer Müller. Toen is ook de uit beeld geraakte lijst van 328 dossiers aan het licht gekomen. Daarna is direct persoonlijk contact gezocht met de heer Müller. Hij werd via zijn zaakbegeleider en via de verslaglegging van de ombudsman geïnformeerd over het uit beeld raken van zijn dossier.

Het IMG lichtte verder toe dat het tot aan de interventie van de ombudsman geen nieuw gestelde vragen van de heer Müller had ontvangen. Ook vanuit de andere uit beeld geraakte 328 dossiers zijn volgens IMG geen vragen of concrete aanknopingspunten naar voren komen waardoor de systeemtechnische fout eerder aan het licht was gekomen, mede omdat volgens IMG veel aanvragen om andere redenen tijdelijk stillagen. In het algemeen waren in de zomer en het najaar van 2025 problemen met het uitvoeren van aanvullende schadeopnames. Vanwege het stilliggen van de aanvullende opnames voor dossiers met interesse in herstel zijn deze dossiers tijdelijk niet doorgezet. In de tussentijd is volgens het IMG de situatie van de uit beeld geraakte dossiers niet aan het licht gekomen.

In reactie op de vraag welke lessen het IMG leerde van de systeemtechnische fout en wat zij in de toekomst anders gaat doen liet het IMG het volgende weten. Het IMG lichtte nogmaals toe wat is gedaan toen bleek dat zoveel dossiers uit beeld waren geraakt, zoals het opstarten van een grote herstelactie en het prioriteit geven aan het oppakken van de uit beeld geraakte dossiers. Het IMG gaf verder aan dat de technische fout vrij uniek is, omdat op verzoek van aanvragers dossiers op pauze werden gezet vanwege de verruimingen van het beleid ten gevolge van de parlementaire enquête. Dit was een situatie die nog nooit was voorgekomen bij het IMG en waarop de systemen niet ingericht waren. Volgens het IMG kunnen fouten bij grote aanpassingen van ICT-systemen nooit helemaal uitgesloten worden. Wat wel beter kan en moet is dat als er aanwijzingen zijn voor een fout, dat sneller en adequater wordt gehandeld en intern wordt geschakeld. Het IMG heeft daarom als lering getrokken dat klachten en interventies van de ombudsman voortaan direct moeten worden doorgestuurd naar de betrokken afdelingen. Het IMG verwacht hierdoor in de toekomst klachten en interventies nog beter, sneller en vollediger op te kunnen pakken met directe communicatie met de aanvrager over de voortgang van een lopende aanvraag.

Over het dossier van de heer Müller geeft het IMG aan dat er een vervolgonpname is ingepland voor 27 maart 2026, in de ochtend. En dat er ook verschillende keren contact is geweest tussen de heer Müller en zijn nieuwe zaakbegeleider. De nieuwe zaakbegeleider bood hem aan om persoonlijk aanwezig te zijn bij de vervolgonpname, maar de heer Müller liet de zaakbegeleider weten dat niet nodig te vinden. De heer Müller zal naar verwachting binnen afzienbare tijd een rapport ontvangen. Dit is eveneens een extra keuzemogelijkheid voor de heer Müller om alsnog wel of niet te kiezen voor daadwerkelijk herstel. Over de andere uit beeld geraakte 328 dossiers geeft het IMG aan dat het is gelukt om de meeste van deze aanvragers telefonisch te bereiken en dat met hen is gesproken over hun voorlopige keuze voor daadwerkelijk herstel.

De heer Müller had geen aanvullende opmerkingen op het verslag van bevindingen.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De ombudsman is van oordeel dat het IMG niet behoorlijk heeft gehandeld tegenover de heer Müller. Juist bij een langlopende, ernstige kwestie als in Groningen is het van belang om grote zorgvuldigheid te betrachten bij het inrichten van de processen en ondersteunende ICT-systemen. De overheid moet er alles aan doen om een burger niet opnieuw 'in de wacht' te zetten zonder perspectief op vooruitgang.

Om te beginnen vindt de ombudsman het onbegrijpelijk dat bij het IMG blijkbaar 329 dossiers uit beeld konden raken. En dat het IMG dit pas na de opening van dit onderzoek ontdekte. De verklaringen die het IMG hiervoor geeft vindt de ombudsman volstrekt onvoldoende. Behalve dat in het onderzoek niet duidelijk is geworden hoe de systeemfout heeft kunnen ontstaan, heeft het IMG ook niet aangegeven welke maatregelen er zijn getroffen om in de toekomst te voorkomen dat dossiers op nieuw uit beeld raken.

Ook is niet helder hoe het kan dat het IMG de systeemfout niet eerder op het spoor kwam, bijvoorbeeld naar aanleiding van de interventie door de ombudsman. De (enige) verklaring dat dit te wijten was aan het handelen van de klachtafdeling vindt de ombudsman getuigen van onmacht om als organisatie echt te willen leren van deze situatie. De ombudsman roept het IMG op om naar aanleiding van dit rapport de inrichting van de ICT-systemen en bijbehorende processen door te lichten om zich ervan te verzekeren dat er geen andere groepen buiten beeld zijn geraakt, en dat dit ook in de toekomst niet meer kan gebeuren.

De ombudsman is verder van mening dat het IMG de hele groep van 329 dossiers die door de systeemfout buiten beeld is geraakt actief hierover moet informeren. Overheidsorganisaties kunnen fouten begaan, maar dienen hierover transparant te zijn en verantwoording af te leggen. Het IMG zegt de groep van 329 dossiers 'extra aandacht' te geven, maar het is de ombudsman onbekend wat dit precies inhoudt. Het IMG geeft aan de meeste aanvragers in deze groep telefonisch te hebben gesproken, maar het is de ombudsman onbekend of alle aanvragers in deze groep actief zijn geïnformeerd over wat er is gebeurd. Het IMG heeft zelfs de heer Müller in eerste instantie niet benaderd over het uit beeld raken van zijn dossier. Hierbij tekent de ombudsman aan dat de heer Müller, net als vele andere Groningers, al vele jaren geleden zijn schademelding heeft ingediend. Juist bij zulke langlopende dossiers is uiterste zorgvuldigheid van belang. Het IMG is er ernstig in tekortgeschoten om in het dossier van de heer Müller en de andere 328 dossiers deze zorgvuldigheid in acht te nemen.

De ombudsman vindt de klacht die de heer Müller aan hem voorlegde gelet op het voorgaande dan ook gegrond.

De conclusie

De ombudsman vindt de klacht van de heer Müller gegrond. Het IMG handelde onbehoorlijk tegenover hem en de andere 328 mensen van wie het dossier buiten beeld raakte.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen