gemeentelijke **Ombudsman**

Aan de gemeenteraad van Rotterdam en aan de leden van de commissie Majeure Projecten, Organisatie en Financiën

datum 26 maart 2021
betreft jaarverslag ombudsman Rotterdam 2020

Geachte dames en heren,

Graag bied ik u hierbij het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam over het jaar 2020 aan. Uiteraard ben ik altijd bereid het verslag nader toe te lichten en eventuele vragen te beantwoorden.

Het verslag wordt donderdag 1 april a.s. openbaar gemaakt, daarom verzoek ik u niet vóór die datum naar buiten te treden met uw eventuele commentaar. Voor uw informatie zend ik het door mij uit te brengen persbericht mee.

Het jaarverslag van de gemeentelijke kinderombudsman zal u op korte termijn worden aangeboden.

Hoogachtend,

mr. A.M. Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Rotterdam

Bijlagen:
- jaarverslag ombudsman Rotterdam 2020
- persbericht

Minervahuis I
Meent 106
4e etage
3011 JR Rotterdam

telefoon 010 411 16 00
fax 010 241 84 99

info@ombudsmanrotterdam.nl
www.ombudsmanrotterdam.nl

2020

Jaarverslag Rotterdam

Een goede gemeente luistert écht naar de stad,
zodat haar inwoners zich gehoord en gezien voelen!
Die gemeente is:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

gemeentelijke **Ombudsman**

Voorwoord

Hierbij bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Rotterdam mijn jaarverslag over 2020 aan. Een jaar dat is getekend door Corona. Het virus trof in de eerste plaats de mensen die ziek werden, hun familie en vrienden en hun verzorgers. Maar de maatregelen tegen verspreiding raakten iedereen. Contacten tussen mensen werden beperkt, net als hun bewegingsvrijheid. Scholen en kinderopvang maar ook buurthuizen gingen dicht. Net als de winkels, horeca, culturele instellingen en de dierentuin. Grote delen van de economie kwamen tot stilstand. Ondernemers, zelfstandigen en werknemers zijn zwaar getroffen, gezonde bedrijven kwamen op omvallen te staan. Inkomsten vielen ver terug, vooruitzichten zijn verdampt.

Wie wel kon doorwerken, deed dat vaak anders dan eerst. Dat was ook zo bij de gemeente. Het motto ‘als het niet kan zoals het moet, moet het maar zoals het kan’ werd in 2020 veelvuldig in praktijk gebracht. Dat ging vaak goed maar soms ook mis. Dat bleek uit verschillende klachten die bij de ombudsman binnenkwamen. Ondanks Corona en de problemen die dat met zich bracht, ontving ik in 2020 uiteindelijk niet meer klachten dan in 2019. Er waren in 2020 ongeveer 4000 telefonische vragen en klachten. Schriftelijk en in enkele gevallen via het spreekuur zijn er 1.191 klachten ontvangen. Dat is dus zo goed als gelijk als in 2019, maar de onderwerpen waren vaak anders.

Veel zelfstandig ondernemers vroegen massaal en tegelijk inkomenssteun via de Tozo-regeling aan. Hier was de gemeentelijke organisatie niet op voorbereid. De beslissing op de aanvraag liet lang op zich wachten en dat leidde tot geldnood bij klagers.

De klachten gingen in 2020 zeker niet alleen maar over Corona. Zo werden gebruikers van het recreatieoord Hoek van Holland eind 2020 verrast door de gemeentelijke beslissing het recreatieoord te verkopen. Een ware klachtenregen volgde. Het stadsbestuur is inmiddels in gesprek met de gebruikers. Ik zal dit kritisch blijven volgen.

Vooral aan het begin van het jaar waren er ook weer klachten over het doelgroepenvervoer. Eind 2019 was hier een tijdelijk Meldpunt voor ingericht, dat ook de eerste maanden van 2020 open was. Hierover bracht ik een rapport uit met verschillende aanbevelingen aan de gemeente en de vervoerder.

Een heel bijzondere inzet voor de ombudsman in 2020 is het ondersteunen van Rotterdamse gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire. De ombudsman en de gemeenten werken hierbij samen in het Hulpteam Toeslagen 010. Veel gedupeerden hebben alle vertrouwen in de overheid – en daarmee ook in de gemeente – verloren. Mijn inzet in het Hulpteam Toeslagen 010 is deze mensen te vinden, te achterhalen welke hulp zij nodig hebben en hen weer in contact te brengen met de gemeente zodat die hen alsnog kan ondersteunen.

Het veelbewogen jaar 2020 eindigde in mineur, onder de tweede lockdown. Ik wens alle inwoners van Rotterdam oprecht toe dat ik volgende keer kan vertellen over het jaar 2021 waarin de weg omhoog is ingeslagen. Op die weg zal het soms schuren tussen de gemeente en haar inwoners. Dan sta ik als ombudsman klaar om vanuit mijn onafhankelijke positie klachten op te pakken en oplossingen voor te stellen

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Rotterdam

Hulpteam Toeslagen 010

Uit een voorzichtige schatting blijkt dat ongeveer 3.000 Rotterdamse gezinnen zijn gedupeerd door een hardvochtige terugvordering door de Belastingdienst van eerder uitgekeerde voorschotten kinderopvangtoeslag. De toeslagenaffaire laat bij deze mensen diepe sporen achter.

Allereerst leverde dat voor veel Rotterdammers grote financiële problemen op. De belastingdienst ging vaak uit van fraude, opzet of grove schuld van de gedupeerde. In zulke gevallen werkt de belastingdienst niet mee aan betalingsregelingen en vrijwillige schuldsanering. Omdat de Belastingdienst openstaande vorderingen verrekende met toegekende nieuwe toeslagen, hadden veel gedupeerden geen geld meer om kinderopvang te betalen. Daardoor konden zij niet of niet meer genoeg werken. Het betalen van essentiële zaken als huur, energiekosten en verzekeringen kwam in gevaar. Dat leidde tot verlies van woning en werk en tot een schuldenberg die bij sommige gedupeerden tot boven de 100.000 euro kon oplopen.

Gedupeerden hebben naast financiële ook psychische schade opgelopen. Die lijkt te komen door zaken als jarenlange stress, door schuldgevoelens maar ook omdat zij zich niet konden neerleggen bij het jarenlang opgedrukte stempel van fraudeur.

Sommige gedupeerden zagen hun gezin uiteenvallen onder de spanning, of kregen ernstige psychische klachten. Anderen moesten op hun werk jarenlang dubbele diensten draaien om hun schulden af te betalen, zonder uitzicht dat dit ook echt ging lukken. Meerdere gedupeerden zijn jarenlang niet naar de tandarts geweest. Leermiddelen, kleding en zaken als een fiets voor kinderen ontbraken. De kinderen van deze gedupeerde gezinnen is een onbezorgde jeugd onthouden, zij zijn in armoede en onzekerheid opgegroeid.

Om deze gedupeerden weer op de been te helpen is de gemeente nodig. Maar daarvoor is herstel van vertrouwen in de overheid nodig. De ombudsman wil hierbij een rol spelen, vanuit zijn onafhankelijke positie.

Samenwerken met de gemeente is voor een ombudsman – die eerst en vooral onafhankelijk klachtbehandelaar moet en wil zijn – ingewikkeld. Maar het aanpakken van de schrijnende positie waarin de gedupeerden zijn komen te verkeren gaat hier voor. Daarom heeft de ombudsman gevolg gegeven aan de oproep van de gemeenteraad om met de gemeente de gedupeerden een vangnet te bieden.

Samen met de gemeente is een team voor gedupeerden opgericht: het Hulpteam Toeslagen 010. Juist omdat de ombudsman onafhankelijk is, kunnen gedupeerden op het kantoor van de ombudsman in een veilige omgeving hun verhaal delen. Samen met hen en de gemeente brengen we in kaart wat nodig is om deze mensen weer op de been te helpen. De gemeente maakt afspraken over ondersteuning met gedupeerden, de ombudsman bewaakt of de afgesproken ondersteuning daadwerkelijk op gang komt.

Met het team zijn vanaf november 2020 in dit verslagjaar de eerste 60 gedupeerden bereikt, de gemeente heeft hun hulpvragen opgepakt. De gemeente en de ombudsman hebben voor eerste oplossingen gezorgd. Bijvoorbeeld door een tandartsbezoek mogelijk te maken, laptops ten behoeve van online onderwijs te regelen of fondsen voor de aanschaf van basaal meubilair of nieuwe fietsen voor de kinderen te benaderen. Het ziet ernaar uit dat nog jarenlang intensieve ondersteuning door de gemeente, bijvoorbeeld ook op het gebied van schuldhulpverlening, noodzakelijk zal zijn.

Het Hulpteam heeft een eigen website (*www.htt010.nl*) en een gratis telefoonnummer (0800 2345 888) waarmee gedupeerden contact kunnen opnemen.

Klachten

Zonder geld in Rotterdam

Helaas zijn gedupeerden van de toeslagenaffaire niet de enige Rotterdammers die in armoede leven. Armoede is een voedingsbodem voor problemen op andere terreinen, zoals de geestelijke en lichamelijke gezondheid. Het is dus heel belangrijk dat gemeentelijk optreden tegen armoede zo snel mogelijk wordt ingezet en zo goed mogelijk wordt uitgevoerd. Hierin zijn zeker stappen gezet maar de ombudsman ontving ook in 2020 verschillende klachten over de Kredietbank Rotterdam (KBR) en het Cluster Werk en & Inkomen (W&I), twee belangrijke instrumenten van de gemeente ter bestrijding van armoede.

De KBR helpt mensen van hun schulden af te komen, zodat zij na jarenlang leven op een bestaansminimum financieel weer op eigen benen kunnen staan. Daarna kan de schuldenaar weer zelf beschikken over geld en hoeft hij niet meer te vrezen voor de klop op de deur: geen deurwaarders meer.

Niet meer bang bij klop op de deur....

De heer K. heeft met succes en met hulp van de KBR zijn schulden gesaneerd. Hij wil graag het bewijs van finale kwijting van de KBR ontvangen: komt er toch nog een deurwaarder langs dan kan hij daarmee aangeven dat het gedaan is. Maar de KBR geeft het bewijs niet. Hij ontvangt wel een brief dat hij aan al zijn verplichtingen heeft voldaan. Maar waarom ontvangt hij geen bewijs van finale kwijting?

Hij dient een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman. Die vraagt de gemeente hier nog eens naar te kijken. Dat gebeurt, en het gebeurt snel: enkele dagen later meldt de heer K. opgelucht dat hij het bewijs heeft ontvangen.

Klopgeest uit het verleden?

Mevrouw Y. is er ook in geslaagd het traject met de KBR succesvol te doorlopen. Een van de schuldenaren was de gemeente. Helaas was de succesvolle afsluiting van het traject toch niet helemaal tot de gemeente doorgedrongen. Via een deurwaarderskantoor werd in opdracht van de gemeente beslag gelegd op haar inkomen. Met als gevolg dat mevrouw Y. weer in de financiële problemen dreigde te komen. De ombudsman brengt deze situatie onder de aandacht van de gemeente en vraagt de invordering op te schorten gedurende de behandeling van de klacht.

De gemeente geeft aan dat hier inderdaad ten onrechte beslag is gelegd. Binnen een week na de interventie van de ombudsman is het beslag opgeheven en is de invordering gestaakt. De ombudsman is tevreden met deze beslissing en met de snelheid waarmee deze, ondanks de net afgekondigde lockdown, is genomen.

Een van de beste manieren om geldzorgen te voorkomen is natuurlijk het beschikken over een eigen, voldoende hoog inkomen. Ook daar is soms hulp en begeleiding van de gemeente voor. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat die hulp een inwoner van de regen in de drup helpt.

Kinderopvang weg zonder overleg

Mevrouw P. wil als alleenstaande moeder meer gaan werken en een opleiding gaan volgen. Daarvoor is kinderopvang nodig. Zij neemt een optie bij een kinderdagverblijf en vraagt bemiddeling aan de gemeente. Die wil eerst weten wat het studierooster is en welke uren mevrouw P. gaat werken. Dat weet mevrouw P. nog niet. Pas als de kinderopvang zeker is kunnen werkuren en studieroosters definitief worden. Dat duurt de gemeente te lang, zij annuleert de optie bij het kinderdagverblijf en doet dat zonder voorafgaand overleg met mevrouw P.

De ombudsman vindt dat de gemeente mevrouw P. beter had moeten uitleggen welke mogelijkheden er zijn, welke informatie er ontbrak en wat hiervan het gevolg kon zijn. De ombudsman beveelt de gemeente aan een beslissing op een aanvraag voor kinderopvang beter voor te bereiden door vooraf een gesprek mogelijk te maken tussen de aanvrager en de gemeentelijke medewerkers die de beslissing nemen. De gemeente geeft hierop aan het informatieblad kinderopvang aan te passen.

In het vorige geval was de gemeente te snel met haar beslissing en tegelijkertijd niet zo voortvarend bij het verzamelen van relevante informatie. Het komt ook voor dat de gemeenten juist wat al te enthousiast met informatieverzameling aan de slag gaat...

Teveel gezegd?

Mevrouw A. en haar man leven van een bijstandsuitkering. Zij hebben ieder hun eigen werkconsulent en de consulent van mevrouw A. wordt op een bepaald moment vervangen. Haar eerste werkconsulent had beloofd dat ze een opleiding mocht volgen. Haar nieuwe werkconsulent zegt dat dit niet zomaar kan. Mevrouw A. komt er niet uit en stapt naar de ombudsman. Die stelt een onderzoek in en vraagt stukken op. Daaruit blijkt dat de opleiding inderdaad is beloofd. De gemeente zal nu met haar in gesprek gaan zodat de toezegging kan worden nagekomen.

Daarmee is de klacht nog niet afgedaan, mevrouw A. ziet namelijk dat haar werkconsulent en die van haar man gegevens over haar en haar man uitwisselen. Zij gaf hier geen toestemming voor. De consulenten mogen wel informatie uitwisselen maar alleen als ze die niet op een andere manier kunnen krijgen. Bijvoorbeeld door deze op te vragen bij mevrouw A. of haar man zelf. Als de consulenten toch informatie over de echtelieden uitwisselen, moeten ze dat vastleggen en dit laten weten aan mevrouw A. en haar man. Welke informatie hier is uitgewisseld staat hier niet duidelijk in het dossier. Mevrouw A. is ook niet actief geïnformeerd. Dat vindt de ombudsman niet behoorlijk.

Privacy is vaker een heikel punt. Gesprekken tussen burgers en de gemeente kunnen heel gevoelig zijn, zeker als het gaat over het recht op een uitkering. Het maakt daarbij veel uit of een gesprek in een afgeschermde omgeving plaatsvindt, of in een meer open ruimte waar behalve de gesprekspartners ook anderen kunnen meeluisteren.

Vertrouwelijk spreken in het openbaar?

Hoe vervelend een gebrek aan privacy kan zijn vertelt Mevrouw S. aan de ombudsman. Zij heeft een gevoelig gesprek met de gemeente. Mevrouw S. en de medewerker van de gemeente vonden het gesprek allebei onprettig. De ombudsman kan niet beoordelen hoe dat komt. Wel duidelijk is dat het gesprek plaatsvond in een open ruimte, waar alleen scherm tussen de verschillende tafels stond. Anderen konden eenvoudig meeluisteren met het gesprek of er delen van opvangen.

Dat schendt de privacy van mevrouw S. en de ombudsman oordeelt dat de klacht van mevrouw S. hierover gegrond is.

Zonder geld in Coronatijd

Niemand kon in 2020 om Corona heen. Veel zelfstandig ondernemers mochten door de lockdown niet meer werken en zij konden voor inkomensondersteuning op basis van de Tozo-regeling een beroep doen op de gemeente. Maar bij de gemeente ging een aantal zaken mis. Het grote aantal aanvragen (ongeveer 25.000 in de eerste week van de lockdown) zette veel druk op het onderdeel van de gemeente dat die regeling uitvoert, het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ). Deze grote golf van

aanvragen leidde tot tientallen klachten bij de ombudsman. Klachten van Rotterdammers en van ondernemers uit andere gemeenten in Zuid-Holland waarvoor Rotterdam ook de Tozo-regeling uitvoerde.

Een uitgebreide bespreking van deze en andere Corona-gerelateerde klachten staat in het rapport *'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie'*. Hieronder een typisch voorbeeld van de problemen die sommige ondernemers ondervonden bij het krijgen van een Tozo-uitkering.

Over het leed dat Tozo-aanvragen heet...

De heer G. heeft een administratiekantoor en vraagt een Tozo-uitkering aan. Die weg gaat niet over rozen. Het duurt tot eind maart voordat deze, medio maart aangekondigde, uitkering kan worden aangevraagd. Het lukt de heer G. pas begin april, nadat hij bij herhaling verkeerd is voorgelicht via 14010 en het RBZ. Zijn eerste aanvraag raakt kwijt en hij krijgt te horen krijgt dat hij een nieuwe aanvraag moet indienen. Dat doet hij.

De eerste 2 termijnen inkomensondersteuning worden daarna vrij snel uitgekeerd. Dan ontvangt hij medio mei een brief met het verzoek om via een webformulier aanvullende vragen te beantwoorden. Maar de heer G. heeft de gevraagde stukken al tweemaal opgestuurd. Hij meldt dit bij een mede-werker van het RBZ. Die belt 2 dagen later terug. De brief met vragen kan als niet verzonden worden beschouwd.

De volgende dag krijgt de heer G. opnieuw die brief, met dezelfde vragen. Hij belt de gemeente en komt nu bij 14010 terecht. Daar vertelt men hem dat hij gewoon weer de gegevens moet aanleveren. Anders krijgt hij geen 3e termijn en kunnen de eerdere betalingen worden teruggevorderd.

Begin juli is, ondanks nogmaals toezenden van de gevraagde stukken, de 3e termijn nog steeds niet betaald en raakt het geld van de heer G. op. Eind juli schakelt de heer G. de ombudsman in. Die brengt zijn situatie en de voorgeschiedenis onder de aandacht van de gemeente. Dat helpt: de gemeente en de heer G. berichten een week later dat de klacht is opgelost, dat excuses zijn gemaakt en dat het geld is overgemaakt.

De wetgever heeft aangegeven dat het bedoeling was om zelfstandig ondernemers die door de Corona-crisis hun inkomsten zien verdampen via een eenvoudige procedure, met een lichte toets, te ondersteunen. Dat doet Rotterdam anders. De ombudsman vraagt zich af of het tussentijds uitgebreid toetsen van het recht en het ophouden van de uitbetalingen wel zo goed past bij dit doel. Zeker omdat uit verschillende klachten is gebleken dat die toets lang kon duren en al ingestuurde gegevens binnen de gemeente, bij sommige klagers zelfs meermalen, kwijt zijn geraakt.

Veel klachten die de ombudsman tijdens de eerste maanden in verband met Corona kreeg, gingen over de Tozo-uitkering. Maar er waren ook klachten over andere onderwerpen. De maatregelen tegen Corona raken minder bedeelde inwoners soms naar verhouding zwaarder.

Kapje voor het bloeden?

Met het afbouwen van de eerste lockdown mag vanaf juni het openbaar vervoer weer door iedereen gebruikt worden. Hierbij is het dragen van mondkapjes verplicht. De heer B. heeft kinderen die weer naar school mogen en daar met het OV naar toe gaan. Dat kost de heer B. meer dan 100 euro per maand aan mondkapjes. Voor deze alleenstaande vader met een minimum inkomen, is dat een kostenpost die niet te betalen is.

Hij vraagt eind mei de ombudsman wat hij kan doen. De ombudsman neemt contact op met de directie van het

cluster Werk en Inkomen. Die legt de vraag voor aan het cluster Maatschappelijke ondersteuning (MO). Dat cluster gaat over het beleid voor bijzondere bijstand. Medio juni kondigt de gemeente Rotterdam aan mondkapjes voor Rotterdammers met een laag inkomen gratis beschikbaar te stellen.

De ombudsman vindt dit een goede stap maar er rijzen ook vragen. De regeling is wel erg beperkt. Verstrekking vindt plaats voor cliënten van de Voedselbank, andere Rotterdammers met kinderen kunnen er hun jeugdtegoed voor gebruiken. Maar dat tegoed is in het geval van de heer B. al voor andere noodzakelijke behoeften gebruikt en hij is niet ingeschreven bij de Voedselbank. Daar is ook een wachtlijst voor. Zo valt hij buiten de door de gemeente geboden oplossing.

Daarmee heeft de behandeling van de klacht van de heer B. voor hem en voor de ombudsman toch een onbevredigende afloop. De ombudsman kan niet optreden tegen de inhoud van een algemene beleidsregel en daar is hier sprake van. Hem rest weinig anders dan het dossier met frisse tegenzin af te sluiten.

Zorg en hulp

Zorg en maatschappelijke ondersteuning vragen vaak een maatwerkgerichte aanpak in plaats van 'slechts' toepassing van staand beleid dat hiervoor weinig speelruimte laat. Ook in 2020 onderzocht de ombudsman klachten over het weinig flexibel inspelen op complexere zorg- en hulpvragen door Vraagwijzers en Wijkteams. Hieronder twee voorbeelden.

Dat doet de deur dicht?

Mevrouw M. spreekt de Nederlandse taal slecht, heeft een harde stem en haar gedrag wordt door medewerkers van de gemeente als vervelend ervaren. Volgens de Vraagwijzer doet mevrouw M. racistische uitlatingen en heeft zij aan de balie met spullen gegooid. Zij krijgt een pandverbod voor een jaar.

Mevrouw M. is echter ook hulpbehoevend en heeft een Wmo-voorziening nodig. Door het pandverbod kan zij die niet meer aanvragen. De ombudsman is het met de gemeente eens dat racistische uitlatingen en met spullen gooien nooit is toegestaan. Dat de gemeente daarna alle dienstverlening afkapt, vindt de ombudsman gezien de persoonlijke situatie van mevrouw M. echter niet proportioneel. Mevrouw M. kan immers alleen maar bij de gemeente terecht voor een Wmo-voorziening.

Gelukkig ziet de gemeente dat ook in en zij nodigt mevrouw M. uit voor een 'relatieherstelgesprek' waarin zij ook informatie krijgt over de mogelijkheid een cliëntondersteuner in te schakelen. Nu het gesprek tussen mevrouw M. en de gemeente weer op gang is en dus gekeken kan worden naar haar hulpvraag, sluit de ombudsman het dossier.

Wat als de deur dicht is?

Mevrouw S. zit in een onmogelijke situatie. Haar man en haar zoon hebben grote lichamelijke en psychische problemen. Mevrouw S. raakt overbelast en vraagt de gemeente hulp bij haar taken als mantelzorger. Het wijkteam wijst die hulp af. Het wijkteam vindt dat het een hulpvraag is van haar man en zoon. Voor haar zoon komt er extra hulp, maar extra hulp voor haar man komt niet op gang. Mevrouw S. krijgt een burn-out. Zij benadert allerlei instanties in Rotterdam met de vraag of die haar hulp kunnen geven. Deze instanties en haar eigen huisarts verwijzen allemaal naar de gemeente. De gemeente geeft aan dat zij niet meer wil dat mevrouw S. de instanties op haar dak stuurt.

De ombudsman vraagt zich af wat de campagne van de gemeente over de waardering voor mantelzorgers concreet

inhoudt. Wat houdt mantelzorgondersteuning feitelijk in? En wat als de professional de behoefte aan ondersteuning doorgeeft aan de gemeente. Wat gebeurt er dan? Er komt uiteindelijk wel een oplossing, maar het duurt lang voor mevrouw S. er weer bovenop is.

Maatwerk is soms ook moeilijk te realiseren omdat wettelijke regelingen hier maar beperkt ruimte voor laten. Dit speelde, naast een gebrek aan maatwerk en een weinig open houding van de gemeente, een rol bij de sluiting van het onderwijs- en zorginitiatief door een groep ouders onder de naam Acato.

No-go voor Acato?

Er zijn kinderen die binnen het bestaande onderwijsaanbod geen plek kunnen vinden. Deze kinderen gaan niet naar school en krijgen dus geen onderwijs. Stichting Bloemfleur/Acato is een initiatief van ouders van een deel van deze thuiszitters om hen toch een bij hun mogelijkheden passende vorm onderwijs te kunnen bieden dat zij in het Rotterdamse aanbod missen.

Als steeds meer kinderen zich melden, vraagt Acato de gemeente om hulp. Na ruim 1, 5 jaar overleg, besluit de gemeente die hulp niet te bieden. Als reden geeft de gemeente dat Acato niet binnen de bestaande regels past én dat de gemeente geen vertrouwen meer in Acato heeft.

De ombudsman vindt dat geen goede redenen. De gemeente had zich bij de start moeten realiseren dat Acato niet binnen de bestaande regels past en dat er dus maatwerk nodig was. Daarnaast heeft de gemeente onvoldoende voor ogen gehouden dat Acato een particulier initiatief is van vrijwilligers. Het initiatief is er bovendien juist gekomen omdat het bestaande aanbod deze kinderen geen oplossing bood. De gemeente heeft tot slot pas met de ouders gepraat, toen de gemeente een eind aan de gesprekken met Acato had gemaakt. De gemeente had dat veel eerder moeten doen. De ombudsman vindt dan ook dat de gemeente niet op een behoorlijke manier met de hulpvraag van Acato is omgegaan.

In de gemeenteraadscommissie Zorg, Onderwijs, Cultuur en Sport van 16 september 2020 heeft de ombudsman een toelichting gegeven op zijn rapport. Daar bleek dat de gemeente in onderhandeling was met Acato over de afwikkeling van de kosten die Acato heeft gemaakt om de thuiszittende kinderen op te vangen. Bij het schrijven van dit jaarverslag was deze onderhandeling nog niet afgerond.

Waar het in bijzondere gevallen niet lukt om maatwerk te leveren en mensen met hulpvragen te snel en te makkelijk worden losgelaten, ontstaat het gevaar dat mensen in de kou blijven staan. De heer S. heeft hier ervaring mee.

Uit het zicht, uit de nood?

Door een scheiding raakt de heer S. in de problemen. In 2014 raakt hij dakloos. Hij vraagt de gemeente om hulp. Die spreekt met de heer S. af dat zij hem zal helpen met een huis, zijn psychische problemen en zijn schulden. De heer S. vindt zelf een woning in een naburige gemeente. De gemeente Rotterdam beëindigt daarop alle hulp aan de heer S., ook de hulp met zijn schulden. De gemeente vindt dat de heer S. succesvol is geholpen, want hij is voldoende zelfredzaam gebleken.

De heer S. is echter helemaal niet geholpen. Hij krijgt zelfs alsmaar grotere problemen. Dat heeft tot gevolg dat hij in 2018 ook dit huis kwijt raakt. Hij is er dan slechter aan toe dan in 2014. Ten einde raad meldt hij zich weer bij de gemeente Rotterdam. Die zegt opnieuw hulp toe, maar die komt traag op gang. De Kredietbank raakt dan ook nog zijn dossier kwijt. De gemeente wil al zijn klachten over de gang van zaken niet behandelen omdat er geen dossier is en het allemaal zo lang geleden is.

De ombudsman vindt dat de gemeente in 2015 had moeten controleren of de beloofde hulp aan de heer S. was gegeven en met welk resultaat. Helaas gaat hulp bij schulden niet over gemeentegrenzen heen. De gemeente Rotterdam had daarom het dossier van de heer S. 'warm' moet overdragen aan zijn nieuwe woongemeente.

De gemeente neemt de aanbevelingen van de ombudsman over. De gemeente laat weten dat er inmiddels andere formats gemaakt zijn voor de ondersteuningsplannen. Daarin staan altijd de naam en de contactgegevens van de Wmo-adviseur. De gemeente zal ook controleren of de zorgaanbieder de afgesproken zorg levert. Als de cliënt daarvoor toestemming geeft zal de gemeente bij verhuizing het dossier warm overdragen naar de gemeente waar betrokkene een huis gevonden heeft.

Zorgvragen kunnen ontstaan in alle levensfasen. Helaas komt het soms voor dat zelfs als het leven voorbij is, de zorg voor een waardig afscheid ook bij de gemeente ligt. In onderstaande klacht zag de gemeente echter te snel een rol voor zichzelf. Dat had beter uitgezocht moeten worden.

Niet gezocht, niet gevonden...

De heer E. overlijdt. Niemand uit zijn omgeving meldt zich om zijn uitvaart te regelen. Volgens de wet moet de gemeente dat dan doen. De gemeente regelt niet alleen de uitvaart, maar wikkelt ook de nalatenschap af.

Pas enkele maanden later hoort de heer H. dat mijnheer E. is overleden. Dat is pijnlijk want de heer H. is de executeur testamentair. Hij vindt dat de gemeente eerst had moeten controleren of er een testament was voordat zij de uitvaart regelde. Dan had de heer H. de laatste wensen van de heer E. kunnen uitvoeren. De gemeente geeft aan dat alles al geregeld is. De gemeente laat de veiling van de waardevolle spullen uit de inboedel, die een paar weken later plaatsvindt, doorgaan. Hiervan worden de kosten gedekt.

De ombudsman vindt dat de gemeente in ieder geval het Centraal Testamentenregister (CTR) had moeten raadplegen om te zien of er een testament was. Dan had ze geweten dat de heer H. de erfgenaam en executeur testamentair was.

De gemeente is het bij nader inzien met de ombudsman eens. De gemeente belooft dat zij voortaan vóór de opdracht aan een uitvaartonderneming het CTR zal raadplegen. Dan is er ook nog een kans dat de executeur de uitvaart kan regelen op de manier waarop de overledene dat had gewild.

Wonen en recreëren

Veel mensen hechten aan de mogelijkheid om buiten te zijn en ontspanning te zoeken. Een eigen plek buitenshuis is dan een groot goed en niet alleen tijdens de lockdowns trouwens. Het verbaast de ombudsman daarom niet dat in 2020 het voornemen tot verkoop van het recreatieoord Hoek van Holland tot klachten van de gebruikers leidt.

Recreatiestress

Veel gebruikers zijn er blij mee dat het recreatieoord Hoek van Holland eigendom van de gemeente is – en dat het niet commercieel wordt uitgebaat. Zij huren tegen een schappelijk tarief de grond van de gemeente. Begin november, kort na de wintersluiting, volgt grote onrust op het bericht dat College van B en W het oord gaat verkopen. Veel gebruikers vragen zich af of zij hun huisje wel kunnen blijven houden als een commerciële partij het oord gaat uitbaten. Waar moeten zij heen als dat niet zo is? En wie draagt dan de kosten van de investeringen die de bewoners hebben gedaan in hun huisje

en de grond er omheen? Hierover is nog geen overleg geweest, inspraak wordt node gemist. Gebruikers kunnen zo hun stem niet laten horen en geen invloed op de plannen uitoefenen. Dit leidt tot meer dan 100 klachten bij de ombudsman.

De ombudsman stuurt de burgemeester en de verantwoordelijke wethouders medio november een brief. Hierin vat hij de klachten van de eerste tientallen klagers samen en stelt daar een aantal vragen bij. Die gaan over zaken als wanneer de voorbereiding van het besluit begon, hoe de belangen van de recreanten worden gewogen, welke voorwaarden worden gesteld aan de koper en hoe naleving daarvan kan worden afgedwongen.

Eind 2020 stuurt het College eerste antwoorden. Hieruit blijkt onder meer dat het College vindt dat het hier om een privaatrechtelijke situatie gaat. Formele inspraakprocedures acht de gemeente daarom niet aan de orde. Wel zegt men contactmogelijkheden toe voor bezorgde recreanten. Verplichtingen uit de huurcontracten gaan over naar de nieuwe eigenaar.

De brief maakt duidelijk dat nog veel moet worden uitgewerkt, mede omdat de gunningscriteria nog niet zijn uitgewerkt. Daarmee is de onzekerheid en onvrede bij de recreanten die zich bij de ombudsman hebben gemeld, niet weggenomen. In 2021 zal de ombudsman de stappen van de gemeente kritisch blijven volgen, verder gaan met doorvragen en waar hij dat nodig vindt nader interveniëren.

Waar het voorgaande vooral gaat over het hebben van een fijne plek buitenshuis, zijn er ook Rotterdammers die helemaal geen huis hebben. De gemeentelijke ombudsman wordt vaak benaderd door mensen die geen (of geen geschikte) woning hebben, ook niet als zij een urgentieverklaring hebben. Helaas kan ook de ombudsman een tekort aan betaalbare woningen niet doorbreken. Ook is hij niet bevoegd klachten te behandelen over woningverhuurders. Alleen als de gemeente of de daaraan verbonden instellingen niet behoorlijk lijken te zijn omgegaan met een woningzoekende, kan hij optreden.

Het beschikken over een geschikte woning is natuurlijk de eerste voorwaarde voor woonplezier. Een andere belangrijke factor is het ontbreken van overlast. De handhaving door de gemeente biedt gezien onderstaande klacht niet altijd garanties.

Overlast, handhaving en transparantie

Mevrouw N. woont boven een meubelzaak die niet alleen meubels verkoopt. Er is namelijk ook een koffie- en theehoek. Die laatste wordt overgenomen door een ander bedrijf dat vervolgens elke ochtend ontbijt serveert.

Mevrouw N. ervaart overlast en zij vraagt de verhuurder en de gemeente om op te treden. Wat volgt is een rondgang langs diverse gemeentelijke onderdelen en DCMR. Iedereen wijst naar elkaar. Daar komt bij dat de ambtenaar die toezicht zou moeten houden op sociale media positief is over het bedrijf. Uiteindelijk laat de gemeente weten dat het gaat om ondergeschikte horeca en dat die op deze manier is toegestaan.

In maart 2020 breekt de coronacrisis uit. De meubelzaak sluit, maar de ontbijtzaak blijft open. Mevrouw N. vraagt de gemeente weer om handhaving. Omdat de meubelzaak inmiddels ook weer open mag zijn, ziet de gemeente geen overtreding van het bestemmingsplan en de horecaregels meer en handhaaft zij dus niet.

Mevrouw N. benadert de ombudsman. Die onderzoekt of de gemeente haar besluit om niet te handhaven op basis van alle juiste feiten en omstandigheden heeft genomen en of de afweging redelijk is. Omdat de gemeente de verschillen in

openingstijden tussen de meubelwinkel en de ontbijtzaak niet heeft meewogen, vindt de ombudsman de klacht daarover gegrond. De ombudsman vindt het niet goed te begrijpen dat ondergeschikte horeca ook zelfstandig open kan zijn en een eigen klantenkring heeft. Hij vindt dat de gemeente dat aan mevrouw N. moet uitleggen en het handhavingsverzoek opnieuw moet bekijken.

Verder beveelt de ombudsman ambtenaren van de gemeente aan niet op sociale media te reageren op berichten van bedrijven waarop zij ook toezicht houden en dat is in deze zaak wel gebeurd. Dat is nog meer onwenselijk als er bij de gemeente klachten over zo'n bedrijf bekend zijn.

De gemeente ziet helaas nog steeds geen aanleiding om te handhaven en vindt dat de gemeenteambtenaar zich aan alle regels heeft gehouden.

Bij een veilig wonen hoort een veilige omgeving. Ook voor mensen met een beperking.

Hallo oliebol

De heer L. is slechtziend. Als hij veilig over straat wil, moet hij vertrouwen op de blindengeleidestroken op de stoep. Achter het Centraal Station staat in de winter een oliebollenkraam, netjes op de vergunde plaats. Het is alleen erg jammer dat die plaats midden op de blindengeleidestrook is. Hiervan maakt de heer L. zowel eind 2019 als in 2020 meermalen melding. Die melding wordt telkens geregistreerd als opgelost, maar de heer L. blijft op de oliebollenkar stuiten.

Hij vraagt de ombudsman om raad. Die schrijft de gemeente aan. De gemeente beantwoordt dat ze er niet direct iets aan kan doen omdat de kar op de vergunde plaats staat. Wat wel kan is het omleggen van de strook. De gemeente belooft dat dit binnen enkele maanden gebeurt. Als in de volgende winter dit werk toch nog niet is uitgevoerd, zal de gemeente ervoor zorgen dat de kraam niet op de blindengeleidestrook komt te staan.

Het is ook prettiger wonen waar de omgeving niet alleen veilig maar ook schoon en fris is. Het kost inwoners soms wat moeite de gemeente tot actie aan te zetten als dat niet zo is.

Niet schoon en fris ...

De groenstrook met bosjes tegenover de flat waar de heer H. woont is niet schoon en al helemaal niet fris. Er loopt een pad doorheen dat nergens heengaat, en ook niet voor wandelen wordt gebruikt maar wel voor andere, onwelriekende, activiteiten. De heer H. ziet dan ook graag dat het pad wordt afgesloten maar de gemeente reageert niet op zijn herhaaldelijke verzoeken daartoe.

De ombudsman vraagt de gemeente om een (re)actie. Die zoekt uit wat er aan de hand is en zegt toe wat de heer H. graag hoort: het pad zal worden verwijderd en er komt een hek.

Om weer terug te keren bij recreëren: ook voor sportverenigingen en hun bezoekers is het fijn als de omgeving schoon is.

Over ratten en biljarten

De heer B. is lid van een biljartvereniging. Achter het clubhuis is een stuk grond waarin de heer B. tot ieders tevredenheid planten heeft geplaatst. Helaas blijkt er ook ander leven op het stuk grond voor te komen: er worden ratten gezien. Hiervan wordt melding gemaakt bij de gemeente en het team plaagdierenbestrijding van de gemeente bevestigt de waarneming. De ratten kunnen worden bestreden, maar op kosten van de vereniging en die kan dat niet zomaar betalen. De melding wordt als

'opgelost' geregistreerd. De heer B. doet een nieuwe melding maar die krijgt hetzelfde nummer als de vorige en ook dezelfde vermelding: opgelost. De derde melding krijgt een ander nummer maar wordt opnieuw als opgelost geregistreerd.

Als de ombudsman navraag doet, onderzoekt Stadsbeheer de zaak. De uitkomst is dat er vrij veel ratten zijn, en ook verder van het verenigingsgebouw vandaan dan eerst gedacht. De gemeente vindt zichzelf daarom verantwoordelijk voor de bestrijding en gaat aan de slag met vallen.

Parkeren

Een andere voorwaarde voor prettig wonen is voor veel mensen het parkeren van de auto. Dit zorgt in 2020 net als ieder jaar voor klachten, maar ook voor een paniekmoment en een oplossingsgericht en doortastend optreden door Stadsbeheer:

Met spoed langer parkeren

De heer T. gaat 's ochtends met de auto voor een medisch onderzoek naar het Maasstad ziekenhuis. Uit dat onderzoek blijkt dat hij direct moet worden opgenomen. De heer T. kan daarom zijn auto niet meer weghalen, maar zijn familie kan dat niet eerder dan in de avond doen. Hij belt op advies van het ziekenhuis met de ombudsman.

Die belt met de klachtencoördinator van Stadsbeheer. Zij ziet dat nog geen boete is opgelegd en zorgt er meteen voor dat als de auto alsnog wordt gescand, er geen boete volgt. De heer T. kan zich richten op zijn herstel, de familie ontfermt zich na het bezoekuur over zijn auto.

Ook bij een klacht waar de ombudsman niet bevoegd is, geeft Stadsbeheer een adequate reactie.

20 - 6 = 14

De heer W. heeft een leaseauto en woont in een betaald parkeren gebied. Voor de auto is er een jaarlijks te verlengen parkeervergunning. In november 2019 loopt de vergunning af en de heer W. ziet de noodzakelijke verlenging over het hoofd. Aangezien de auto iedere dag voor de deur staat en de scanauto vaak langsrijdt, stapelen de parkeerboetes zich op. Voordat de leasemaatschappij de boetes heeft ontvangen en ze heeft doorgestuurd aan de werkgever van de heer H., en de werkgever de heer H. vervolgens heeft gewaarschuwd, is het 10 december en zijn er 20 boetes uitgedeeld. Natuurlijk is het de heer H. die is vergeten de vergunning te verlengen, maar staat een bedrag van € 1.250 nog in verhouding tot het vergrijp? De gemeente vindt van wel, het bezwaarschrift wordt afgewezen.

De heer H. vraagt de ombudsman in april 2020 of hier nog iets aan te doen is. De ombudsman is hier echter niet bevoegd: de klacht gaat over een zaak waarvoor een juridische procedure (beroep bij de rechter) openstaat. De ombudsman informeert de afdeling Stadsbeheer wel. Die duikt nog eens in de zaak en stelt zich coulant op. Het trekt 14 boetes in. Dat vindt de ombudsman een net gebaar en ook de heer W. laat weten hier zeer opgelucht over te zijn.

Er is altijd discussie over het aantal parkeerplaatsen in een wijk, waar die plaatsen moeten zijn, welke parkeerdruk acceptabel is en op hoeveel meter of minuten een auto geparkeerd moet kunnen worden. Waar men het meestal wel snel over eens is, is dat de auto van mensen die slecht ter been zijn dicht bij hun huis moeten kunnen staan, op een goed bereikbare plaats.

Locatie invalideparkeerplaats

Mevrouw G. heeft een invalidenparkeerplaats toegekend gekregen van de gemeente. Die wordt ook gerealiseerd, maar

niet op de daartoe door haar man aangewezen plek. Nu ligt de plaats vlak bij een vuilnisophaalpunt. Als het afval is klaargezet kan mevrouw G. in haar rolstoel niet goed bij de auto komen. Sinds 2018 probeert haar man de gemeente er dan ook toe te bewegen de parkeerplaats alsnog te verleggen, maar dat is hem medio oktober 2020 nog niet gelukt. Hij vraagt de ombudsman om te interveniëren. Die neemt contact op met de gemeente. Daar wordt snel nu doorgepakt: 1 week later is de parkeerplaats verlegd naar de gewenste plek.

De administratie van Rotterdam

Voor inwoners van Rotterdam leiden niet alle procedures die de gemeente aanbiedt tot het gewenste resultaat. De heer D. is een van die inwoners.

Closed loop

De heer D. is dakloos, heeft geen geld en is zijn ID-kaart kwijtgeraakt. Die kaart heeft hij wel nodig, hij is bezig zijn leven weer op orde te krijgen. Dan doet zich een praktisch probleem voor. Om de kaart aan te vragen heeft hij geld nodig. Om van de gemeente geld te krijgen is een ID-kaart nodig. Hij meldt zich bij de ombudsman. Die kiest de kortste weg: hij doet een aanvraag voor de heer D. bij het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam (FBNR). Het Fonds vergoedt de kaart en de heer D. kan verder.

Spookaanmaning

De heer J. krijgt te maken met een ontsporing van een administratief proces: hij krijgt een aanmaning en een dwangbevel om te betalen voor een vergunning die hij nooit heeft aangevraagd. De ombudsman vraagt de afdeling Dienstverlening zijn klacht te onderzoeken. De uitkomst is dat sprake is van een persoonsverwisseling. De vordering wordt vernietigd, de heer J. krijgt excuses voor de onterechte vordering en vooral voor de tijd die hij heeft moeten investeren voordat er een oplossing kwam.

De ombudsman ontving ook een klacht van een inwoner over heffingen die hem door de gemeente zijn opgelegd voor voorzieningen die hij van Staatswege niet mocht gebruiken.

Niet wonen, wel betalen

De heer G. heeft een aantal jaren in detentie gezeten. In die tijd verbleef hij dus niet in zijn woning. Die is bovendien onbewoonbaar als gevolg van een brand een aantal jaren eerder. Toch moet hij van de gemeente voor de jaren 2018-2020 afvalstoffenheffing betalen. Dat kan hij maar ten dele. Hij heeft zo kort na zijn ontslag uit de gevangenis en nadat hij door de Corona-crisis ook zijn werk verloor echter geen geld om deze heffingen meteen volledig te betalen.

Nadat de ombudsman de klacht van de heer G. aan de gemeente heeft toegezonden, brengt de gemeente de aanslagen terug naar een lager bedrag. Daar is de heer G. blij mee, maar vervolgens blijkt de gemeente het terug te geven bedrag te verrekenen met een oude openstaande rekening. Die rekening is volgens de heer G. al lang verjaard. Nadat hij contact opneemt met de gemeente herstelt de gemeente dit. De heer G. vertelt de ombudsman dat hij vindt dat de gemeente het nu netjes heeft opgelost.

Eind 2020 ontstaat er een administratief probleem waarvoor de ombudsman ‘code oranje’ afgeeft. Dat wil zeggen dat er een urgent probleem is waarvoor snel naar een oplossing moet worden gezocht.

Urgentiewoning niet zo urgent?

Mevrouw B. heeft vanwege medische klachten dringend een andere woning nodig en die zijn niet makkelijk te vinden, zeker niet zonder een urgentieverklaring. Daarvoor heeft zij een

uittreksel van de Basisregistratie Personen (BRP) nodig met een historisch adressenoverzicht. Zij dient hiervoor een aanvraag in, maar het uittreksel komt niet en nabellen helpt niet: ze krijgt de medewerker die haar aanvraag in behandeling neemt niet te pakken.

De ombudsman zet de klacht met spoed uit bij het Cluster Dienstverlening. Dat onderkent de urgentie en ziet dat er een probleem is met de interne communicatie en -postbezorging. Mevrouw B. kan het uittreksel direct komen afhalen bij de dichtstbijzijnde stadswinkel. Daar is zij heel tevreden mee en de ombudsman ook.

Eerder in 2020 deed zich een vergelijkbare situatie bij een andere Rotterdammer voor, ook toen heeft Dienstverlening binnen enkele dagen voor een oplossing gezorgd.

Communicatie en informatie door de gemeente

In het vorige jaarverslag gaf de ombudsman 2 voorbeelden over de moeite die het inwoners kan kosten om inzage te krijgen in voor hen relevante stukken. Dat probleem kwam ook in een 2020 door de ombudsman aangekondigd, langduriger onderzoek terug. Maar hier speelde een bijzonderheid: hier was de gemeente wel transparant over de klager.... tegen derden. Tegenover de klager was de gemeente duidelijk minder transparant.

Over toon, inhoud en helderheid

De heer K. laat een nieuw pand bouwen. Na oplevering blijkt het pand niet goed te zijn aangesloten op het gemeenteriool. Er ontstaat discussie wie dit moet oplossen. Is dat de gemeente, de projectontwikkelaar of de aannemer? Dit gaat niet zonder slag of stoot; het leidt tot gerechtelijke procedures en verstoorde verhoudingen tussen de heer K., de gemeente, de projectontwikkelaar en zijn buren.

Uit stukken die tijdens de juridische procedures worden uitgewisseld, blijkt er communicatie te zijn geweest tussen de gemeente en de projectontwikkelaar en de aannemer die de woning heeft gebouwd. Hierin wordt in gesproken over de heer K. Daar dient de heer K. in 2017 een klacht over in bij de ombudsman.

Het blijkt dat de heer K. ter sprake is gekomen in antwoorden die de gemeente gaf op vragen van derden. De gemeente moet die vragen beantwoorden, tenzij dit wettelijk niet mag. In deze zaak kon de gemeente niet weigeren.

Maar: de gemeente had de heer K. uit eigen beweging moeten informeren dat er over hem met derden gecommuniceerd is. Door dat niet te doen was de gemeente niet transparant. Bovendien is te lezen dat de gemeente niet boven de partijen stond. Dat blijkt onder meer uit de subjectieve formulering van passages over de heer K.

De gemeente trekt hier lering uit en biedt excuses aan.

Cijfers

Ontvangen klachten

In 2020 ontving de ombudsman ongeveer 4.000 vragen en klachten (2019: circa 2500).

Geregistreerde ontvangen klachten

Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden geturfd, maar niet geregistreerd. Dat waren er in 2020 circa 2.850, ruim een verdubbeling ten opzichte van 2019. Daarbij past wel de kanttekening dat, door beperkende maatregelen tegen Corona, het inloopspreekuur op het kantoor van de ombudsman gedurende een groot deel van het jaar niet kon doorgaan. Het 0800-nummer van het Hulpteam Toeslagen 010 is in dit verslagjaar ook veel gebeld. Dat lijkt een verklaring voor de stijging. Deze gesprekken zijn geen klachten over de gemeente. Het vergt veel tijd om de gedupeerden een luisterend oor te bieden en met hen een begin te maken met het ordenen van hun problemen, hun mogelijkheden en de bijbehorende hulpvragen.

Schriftelijk en online ingediende klachten en de klachten waarmee Rotterdammers naar de spreekuren komen worden als klacht geregistreerd.
Het aantal geregistreerde klachten bleef vrijwel gelijk, het daalde met 2% van 1212 in 2019 naar 1191 in 2020. Daarmee is het aantal klachten dat jaarlijks wordt ontvangen de laatste jaren stabiel.

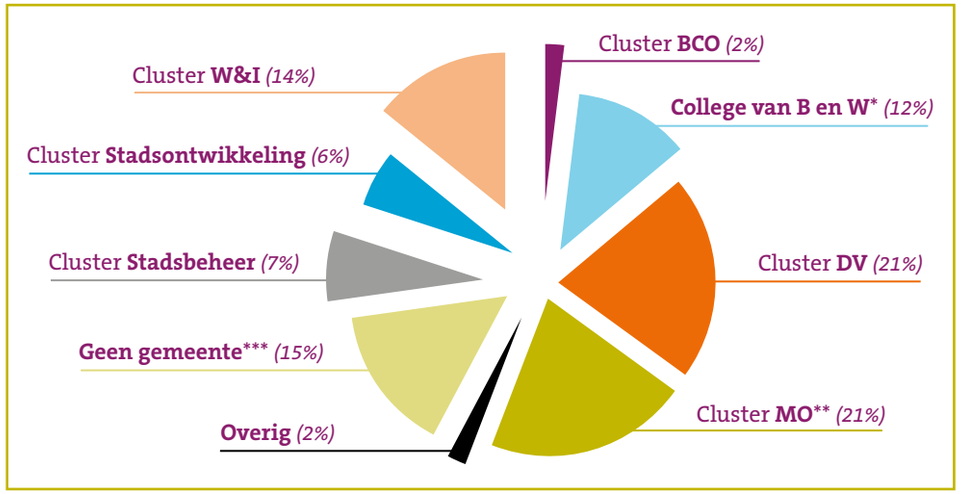
Tabel 1: **Door de ombudsman geregistreerde ontvangen klachten**

	2020	2019
Ontvangen	1191	1212
Afgehandeld	1131	1190

Daarnaast zijn van de eerste 60 gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire via het Hulpteam Toeslagen 010 hulpvragen ingenomen.

De in 2020 ontvangen klachten zijn als volgt over de gemeente verdeeld:

Figuur 1: **Verdeling van de in 2020 geregistreerde ontvangen klachten.**



Totaal *(1191)*

* *Klachten over burgemeester, over het College of over leden van het College. Dit aantal is dit jaar zo hoog vanwege een stroom van klachten in relatie tot het recreatieoord Hoek van Holland, en omdat de ombudsman klachten kreeg over de Burgemeester als voorzitter van de Veiligheidsregio, een positie die door Corona meer aandacht trok dan in andere jaren.*

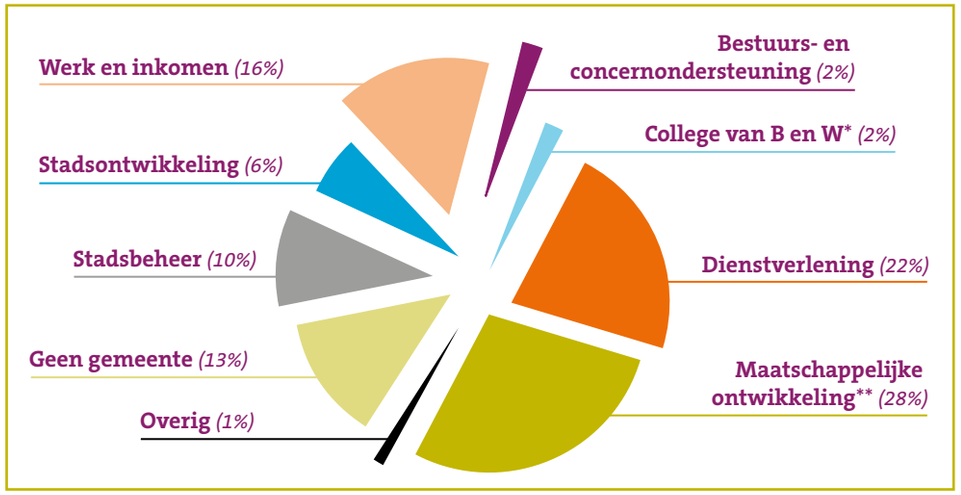
** *Inclusief 126 klachten over uitvoerders Wmo.*

*** *Inclusief ontvangen klachten waarvan bevoegdheid nog niet was bepaald*

De afhandeling in 2020 van geregistreerde klachten

De verdeling van de in 2020 afgehandelde klachten over de onderdelen van de gemeente was redelijk vergelijkbaar met de verdeling in 2019. Er zijn relatief minder klachten afgedaan over het Cluster Dienstverlening. Er zijn naar verhouding meer klachten behandeld over Maatschappelijke Ontwikkeling inclusief Wmo-aanbieders. Hier speelt het aantal klachten een rol dat eind 2019 en begin 2020 via het Meldpunt Trevvel is ontvangen en in 2020 is behandeld.

Figuur 2: **Afgehandelde geregistreerde klachten per cluster in 2020**



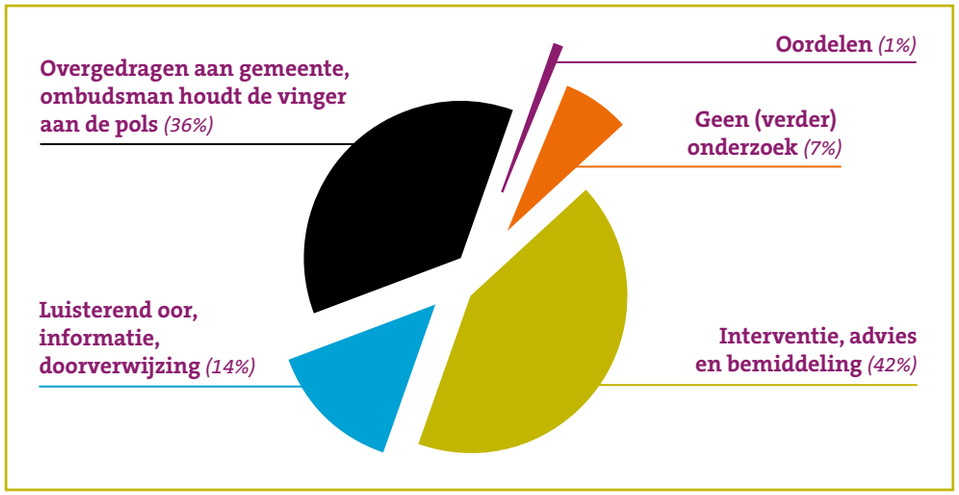
Totaal *(1131)*

* *College, burgemeester en/of individuele wethouders*

** *Inclusief uitvoerders Wmo*

Het aantal in 2020 afgehandelde klachten is duidelijk kleiner dan het aantal ontvangen klachten. Dit is terug te voeren op het grote aantal klachten dat eind 2020 is ontvangen over de voorgenomen verkoop van het recreatieoord Hoek van Holland. Hierover is in 2020 gecorrespondeerd met de gemeente maar de behandeling loopt door in 2021.

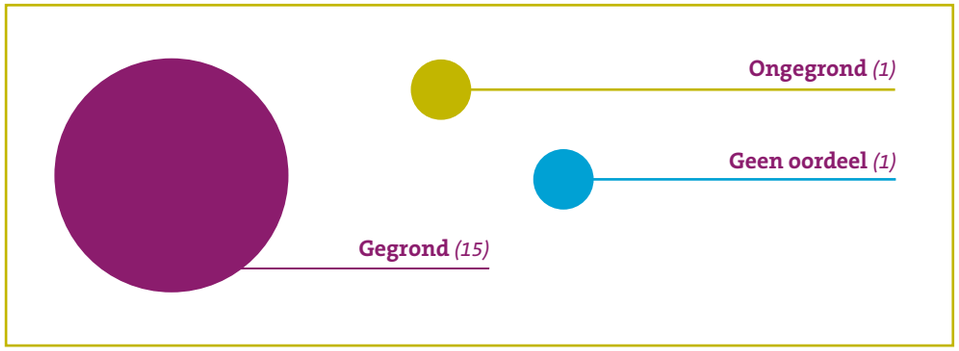
Figuur 3: **Afhandeling geregistreerde klachten in 2020**



Aandeel 2020 *(1131 = 100%)*

De ombudsman bracht in 2020 8 (2019: 12) klachtrapporten uit met in totaal 16 (2019: 25) oordelen. In een rapport met meerdere klachten heeft de ombudsman daarnaast over één klacht geen oordeel uitgesproken.

Figuur 4: **Oordelen in de geregistreerde klachten in 2020**



Totaal *(17)*

Aan deze oordelen heeft de ombudsman in totaal 8 aanbevelingen verbonden.

Onderzoeken op eigen initiatief

De gemeentelijke ombudsman doet niet alleen onderzoek nadat hij een individuele klacht heeft ontvangen. Hij kan ook op eigen initiatief onderzoek doen. In 2020 zijn drie van deze zogenoemde onderzoeken op eigen initiatief afgerond. In volgorde van publicatie gaan deze over de meldingen en signalen die de ombudsman heeft ontvangen via het Meldpunt Trevvel, de manier waarop de gemeente burgers met een idee voor de stad ondersteunt en wat er geleerd kan worden van klachten die verband houden met de aanpak van de gevolgen van de Corona-uitbraak.

Onafhankelijk meldpunt Trevvel

Naar aanleiding van signalen over onvrede met het doelgroepenvervoer in Rotterdam en de discussie die daarover ontstaat in de media en de lokale politiek, stelt de gemeentelijke ombudsman eind 2019 een meldpunt voor inwoners en andere betrokkenen in. Dit meldpunt blijft ook de eerste maanden van 2020 geopend. In totaal delen 176 mensen hun ervaringen (ook positieve) met de ombudsman. Die spreekt ook met een aantal melders, waaronder gebruikers maar ook materiedeskundigen en zorginstellingen met cliënten die afhankelijk zijn van het vervoer. Aan de bevindingen koppelt de ombudsman aanbevelingen en hij publiceert deze in het rapport *'Onafhankelijk meldpunt Trevvel'*. Dit rapport is in de zomer van 2020 verschenen.

Wees welkom!

De ombudsman wil graag weten hoe de gemeente omgaat met Rotterdammers die een eigen idee voor de stad willen realiseren. De ombudsman bekijkt relevante wet- en regelgeving, bezoekt een tiental initiatieven, spreekt met initiatiefnemers, medewerkers van de gemeente en de verantwoordelijke wethouders. Hij trekt conclusies over de manier waarop de gemeente Rotterdamse initiatiefnemers bejegent en doet een aantal aanbevelingen. Dit alles is opgenomen in het rapport *'Wees welkom!'* dat in oktober 2020 is gepubliceerd, tegelijkertijd met een rapport van de rekenkamer over dit soort initiatieven. Tijdens het onderzoek naar beide rapporten hebben de gemeentelijke ombudsman en de rekenkamer Rotterdam samengewerkt.

Klachtbehandeling in tijden van een pandemie

Nederland en dus Rotterdam worden in maart overvallen door de Corona-crisis, die leidt tot een ongekende mate van verstoring van de samenleving. Snel wordt duidelijk dat de kans groot is dat er na de zomer van 2020 een tweede golf van besmettingen te verwachten is. Het is zaak dat dan zoveel mogelijk lering wordt getrokken uit de klachten over het gemeentelijk optreden die tijdens de eerste golf zijn ingediend.

Daarom registreert de ombudsman direct vanaf het begin van de crisis de klachten van inwoners van Rotterdam die gaan over maatregelen rond Corona, of waarbij duidelijke aanwijzingen bestaan dat die maatregelen en de gevolgen daarvan de klacht (mede) hebben veroorzaakt. Via een *'quick scan'* van deze klachten en de behandeling daarvan zoekt de ombudsman naar aanknopingspunten voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening voor het moment dat de tweede golf toeslaat.

Dat lukt: de bevindingen van dit onderzoek worden in september, als het aantal besmettingen weer snel begint op de lopen, gedeeld met de gemeente. In oktober 2020 publiceert de ombudsman het rapport *'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie'*. Hierin staan de leerpunten beschreven, niet alleen voor de gemeente, maar ook voor de ombudsman zelf.

Onderzoek naar aanbevelingen besluitvorming uitschrijvingen BRP

In 2014 heeft de ombudsman het rapport *'Opsporing verzocht'* uitgebracht, over de manier waarop de gemeente onderzoek doet voordat zij beslist een burger uit de Basisregistratie Personen (BRP) te schrijven. In 2020 heeft de ombudsman onderzoek gedaan of de gemeente Rotterdam de aanbevelingen uit dit rapport heeft uitgevoerd. De ombudsman heeft over dit tweede onderzoek in februari 2021 het rapport *'Opsporing verzocht! Hoe gaat het nu met de Rotterdamse adresonderzoeken?'* uitgebracht. Daaruit blijkt dat de 10 van de 12 aanbevelingen zijn opgevolgd. De aanbeveling om de wachttijden voor het maken van een afspraak te verkorten en de aanbeveling om duidelijker te maken dat een spoedafspraak mogelijk is, blijven actueel.

Wel doet de ombudsman een nieuwe aanbeveling: Rotterdammers moeten worden geïnformeerd welke gegevens over hem bij welke instantie zijn opgevraagd tijdens een adresonderzoek. En natuurlijk moet ook worden aangegeven waarom dat nodig was en wat er met die gegevens gebeurt.

Verslag ombudsman over integriteitskwesties

Op 1 januari 2020 had de ombudsman 4 meldingen van een vermoeden van een misstand in behandeling. In 2020 ontving de ombudsman 11 nieuwe meldingen. De ombudsman heeft in 2020 9 dossiers over een melding van een vermoeden van een misstand afgesloten. Op 31 december 2020 heeft de ombudsman dus nog 6 meldingen in behandeling.

In 2020 heeft de ombudsman 1 rapport uitgebracht naar aanleiding van het onderzoek naar een melding van een vermoeden van een misstand. De ombudsman kiest er voor om vanwege de bescherming van de privacy van de bij de melding betrokken personen dit zeer uitgebreide onderzoek niet nader te beschrijven in het jaarverslag.

Tabel in 2020 afgehandelde integriteitsmeldingen

Onderdeel gemeente	Aantal	Afwikkeling
BCO	1	Rapport: geen onderzoek, rechtspositionele beslissingen geen gevolg van meldingen.
MO	1	Informatieverzoek van beklaagde naar wie voor de 2e keer een I-onderzoek wordt ingesteld naar dezelfde melding van dezelfde melder. Ombudsman informeert betrokkene over de rechten van een beklaagde en sluit dossier.
Werk en Inkomen	2	Omdat de gemeente de melding zelf onderzoekt en in gesprek is met betrokkene, ziet de ombudsman op dat moment geen rol als extern meldpunt. Melder zal de ombudsman op de hoogte houden. Ombudsman ziet geen aanleiding voor onderzoek en sluit dossier.

		Ombudsman vindt dat er sprake is van een rechtspositioneel conflict en niet van een I-kwestie. Formeel: melding niet-ontvankelijk.
Stadsbeheer Toezicht en Handhaving	4	Afwikkeling door Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag gegrond verklaarde melding over seksuele intimidatie en dwang tot ongewenste seksuele intimiteiten. Ombudsman bemiddelt. Klacht over discriminerend aannamebeleid en de gevolgen daarvan op de werkvloer. Ombudsman praat en informeert. Ondernemingsraad en vakbond betrokken. Werktijdenbesluit en roosterindeling: geen onderzoek. Ombudsman wijst melder op Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag en hoort daarna niets meer ondanks verschillende verzoeken om informatie. Ombudsman sluit daarom het dossier. Ombudsman sluit onderzoek nadat betrokkene met de gemeente een beëindigingsovereenkomst sluit.
Stadsontwikkeling	1	Ombudsman sluit onderzoek nadat betrokkene met de gemeente een beëindigingsovereenkomst sluit.
Totaal	9	

In 2020 heeft de ombudsman geen uitkering gedaan uit het gemeentelijke Klokkenluidersfonds voor kosten van juridische bijstand van melders.

De ombudsman buiten de deur

Vanwege de uitbraak van Corona in 2020 was optreden buiten de deur in 2020 niet zo vanzelfsprekend dan in eerdere jaren. De ombudsman is inmiddels, net als de medewerkers en bestuurders van de gemeente en de externe partners, zeer vertrouwd met de verschillende digitale overlegmethoden. Dat maakt het onderscheidt tussen buiten en binnen de deur wel een stuk minder duidelijk dan normaal...

Overleg met de gemeente Rotterdam

De ombudsman had in 2020 gesprekken met de burgemeester en met de wethouders van Financiën, organisatie, haven en grote projecten; van Armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg; en van Economie, wijken en kleine kernen. Hij sprak met de raadsgriffier en de directeur Rekenkamer Rotterdam. Daarnaast overlegde de ombudsman met de gemeentesecretaris en de (concern)directeuren Maatschappelijke Ontwikkeling en die van Stadsontwikkeling. Dit zijn sectoren met veel contacten met inwoners. Voorts sprak hij met de directeuren van Welzijn, zorg en jeugdhulp, van Klantcontact, van burgerzaken en belastingen en met de directie van Werk en Inkomen.

De ombudsman heeft in 2020 in de gemeenteraad zijn onderzoeksrapport inzake Acato toegelicht en daarnaast het jaarverslag over 2019 besproken.

De ombudsman heeft meerdere gesprekken gevoerd met de gemeente en de arrondissementsrechtbank Rotterdam. Het onderwerp daarvan is om een eenvoudiger rechtsgang aan een burger te bieden voor het geval dat de gemeente een verzoek om een kleine schadevergoeding niet toewijst. In de huidige situatie zijn de kosten verbonden aan een gang naar de rechter voor burgers namelijk zo hoog, dat deze niet meer in verhouding staan tot schades van beperkte omvang.

Verdere contacten en presentaties

De gemeentelijke ombudsman heeft in 2020 onder meer gesproken met de Brede Raad 010, met vertegenwoordigers van de sociale advocatuur en Stichting je goed recht. Begin 2020 was de Ombudsman een van de hoofdsprekers op het landelijke congres van sociaal raadslieden.

Gedurende het jaar sprak de ombudsman verschillende malen met vertegenwoordigers van de gemeente en van andere instanties over de kinderopvangtoeslagaffaire. Ook sprak hij enkele malen met de staatssecretaris die verantwoordelijk is voor de herstel-operatie door de Belastingdienst. Eind 2020 werd hij lid van de landelijke Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvang.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Helaas heeft vanwege de maatregelen om de verspreiding van Corona te remmen, de jaarlijkse studiedag voor klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren geen doorgang kunnen vinden.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Groningen en de ombuds-commissies van 's-Hertogenbosch, Overijssel en Zeeland.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht.

Het bureau ombudsman leverde ieder kwartaal bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht. Een van de medewerkers is in de zomer van 2020 geïnterviewd voor dit tijdschrift.

In de media

De ombudsman meermalen door RTV Rijnmond geïnterviewd, onder meer over het door hem ingestelde Meldpunt Trevvel en het rapport over Acato. Ook sprak hij meermalen met het Algemeen Dagblad en de NRC.

De ombudsman heeft een tweemaandelijkse column in de Stads-krant. Hierin bespreekt hij uiteenlopende voorbeelden uit zijn dagelijkse praktijk.

Het bureau van de ombudsman

Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. Zij proberen klachten waar dat kan snel op te lossen, bijvoorbeeld door te bemiddelen tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd, uitgebreid en formeel onderzoek of meer complexe bemiddeling vergen. Formeel klachtonderzoek wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente. Een aantal van deze rapporten wordt op de website van de ombudsman geplaatst.

Eind 2020 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 17,06 fte (2019: 16,57 fte) medewerkers. Het gaat inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman om 2 mannen en 19 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg in 2020 5,97% (2019 3,97): 0,67% kortdurend (2019: 0,63%), 0,66% middellang (2019: 1,98%) en 4,64% langdurig (2019: 2,32%).

Individueel volgden medewerkers verschillende opleidingen passend bij hun kennisvraag en mobiliteitsbehoud. De ombudsman voert een actief opleidingsbeleid. Dat rust op drie pijlers: ontwikkeling van kennis en vaardigheden voor het verrichten van de werkzaamheden; persoonlijke ontwikkeling en welzijn van de medewerkers en het behoud c.q. versterken van de mobiliteit.

De medewerkers hebben ook een basisopleiding op maat ontvangen over de toeslagenaffaire; medewerkers die meedraaien in het Hulpteam Toeslagen 010 hebben daarnaast een verdiepte opleiding hierover gekregen.

De ombudsman deed ook in 2020 mee aan het medewerkers tevredenheidsonderzoek dat de gemeente Rotterdam tweejaarlijks laat uitvoeren. Hij heeft met instemming kennis genomen van de positieve resultaten en blijft zich in 2021 inspannen voor een prettig en veilig werkklimaat.

Klachten over de ombudsman

In 2020 is 1 klacht ontvangen over (het bureau van) de ombudsman, die is ook in 2020 afgehandeld. De klacht ging over het Meldpunt Trevvel en het onderzoek met rapportage van de ombudsman naar aanleiding van de hier ontvangen meldingen, signalen en klachten. De directie van Trevvel, het bedrijf dat het doelgroepenvervoer in Rotterdam in opdracht van de gemeente verzorgt, heeft de klacht ingediend. De gemeentelijke ombudsman heeft de klacht ter advisering in handen gegeven van een onafhankelijke klachtonderzoeker.

Deze heeft de klacht in onderzoek genomen en daartoe onder meer gesproken met de klager en de ombudsman. Hij heeft de ombudsman vervolgens geadviseerd de klacht deels niet-ontvankelijk, deels ongegrond en deels gegrond te verklaren. De ombudsman heeft dit advies overgenomen.

De klacht is gegrond waar deze gaat over de manier waarop de gemeentelijke ombudsman (de directie van) het bedrijf heeft ingelicht over het moment van publicatie van het onderzoek. De onderzoeker heeft de ombudsman als aanbeveling meegegeven zijn werkprocessen hiertoe ook aan te passen. De ombudsman heeft deze aanbeveling uitgevoerd.

Nevenfuncties ombudsman

De ombudsman is raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag. Daarnaast is hij lid van de afdeling klachten van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten en lid van Integriteitscommissie voor het ministerie van Justitie en Veiligheid. Deze 3 nevenfuncties zijn bezoldigd. De ombudsman is lid van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvang, onbezoldigd. Verder is de ombudsman onbezoldigd voorzitter van de vereniging van eigenaren van het appartementencomplex waar hij woont.

Financiën

Over 2020 is door de gemeente Rotterdam € 1.629.761,- bijgedragen (begroot € 1.693.158,-). De inkomsten uit de aangesloten regio-gemeenten bedroegen exclusief BTW € 167.863,-.

Voor het Hulpteam Toeslagen 010 is een aparte reservering gemaakt voor de duur van het project.

De gemeentelijke ombudsman Rotterdam

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Rotterdam;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- beoordeelt op grond van de *Regeling Melding Vermoeden Misstand* in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen binnen de gemeente;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel als mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- gebruikt daarbij de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.

Kantoor
Minervahuis I
Meent 106 *(4e etage)*
3011 JR Rotterdam

Inloopspreekuren Rotterdam
Wekelijks:
dinsdag 09.00 – 11.30 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur
Oneven weken:
donderdag 18.30 – 20.30 uur

gemeentelijke **Ombudsman**

T (010) 411 16 00
E info@ombudsmanrotterdam.nl
W www.ombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsman010

gemeentelijke kinderombudsman

T 0800 2345 111
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsman010
WhatApp 06 580 73 580

MELDPUNT Zorg ROTTERDAM

T 0800 2345 888
E info@meldpuntzorgrotterdam.nl
W www.meldpuntzorgrotterdam.nl

MELDPUNT Jeugdhulp ROTTERDAM

T 0800 2345 111
E info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl
W www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl

HULPTEAM TOESLAGEN 010

T 0800 2345 888
E info@htt010.nl
W www.htt010.nl

ontwerp en opmaak: Elies van der Linden

P E R S B E R I C H T **Embargo tot 1 april 2021**

Rotterdam, donderdag 1 april 2021

De ombudsman in 2020: over Corona, Hoek van Holland en de Toeslagenaffaire

De gemeentelijke ombudsman heeft, met de inwoners en ondernemers van Rotterdam, een bijzonder 2020 meegemaakt. Dit was het jaar van Corona, maar niet alléén. In zijn vandaag verschenen jaarverslag spreekt de ombudsman ook over zaken als het doelgroepenvervoer, de onrust in het recreatieoord Hoek van Holland en de schrijnende situatie van Rotterdammers die zijn gedupeerd door de toeslagenaffaire.

Wie 2020 zegt, zegt Corona. Het virus en de maatregelen ertegen hadden een enorme impact. Dat zag de gemeentelijke ombudsman terug in de klachten. Meer dan anders kwamen zelfstandig ondernemers naar de ombudsman, vooral voor problemen bij de aanvraag van een Tozo-uitkering. De regeling voor de Tozo (tijdelijke ondersteuning zelfstandig ondernemers) biedt zelfstandigen snelle financiële ondersteuning om de gevolgen van de lockdowns op te vangen. Maar het is de gemeente zeker in het begin niet altijd gelukt die steun ook snel te bieden.

De gemeente moest veel improviseren – het organiseren van maatschappelijke ondersteuning bijvoorbeeld verliep anders nu dat op afstand moest. Lastige gesprekken met inwoners over noodzakelijke ondersteuning vonden niet meer plaats aan de keukentafel. Dit moest opeens online, door medewerkers die vanuit huis werkten. Dat ging vaak goed, maar zeker niet altijd. De ombudsman heeft de klachten die tijdens de eerste golf van Corona ontving versneld geanalyseerd. Zo kon hij de gemeente leerpunten aanbieden nog voordat de tweede golf begon.

Er speelde in 2020 veel meer dan alleen Corona. De ombudsman rapporteerde over het in 2019 opgerichte tijdelijke Meldpunt Trevvel, met aanbevelingen hoe het doelgroepenvervoer in de stad verbeterd kan worden.

Hij ontving eind 2020 veel klachten over de voorgenomen verkoop van het recreatieoord Hoek van Holland door de gemeente. Gebruikers vrezen strengere eisen en hogere prijzen, kunnen zij het oord wel blijven gebruiken? De gemeente zegt open te staan voor gesprekken, de ombudsman zal in 2021 kritisch volgen of die er ook komen.

Een uniek project is het Hulpteam Toeslagen 010. Hierin werken de ombudsman en de gemeente samen om gedupeerden van de kinderopvangtoeslagenaffaire te helpen. Het Hulpteam bereikte in 2020 al veel gedupeerden, die krijgen nu ondersteuning van de gemeente. Zij verkeren door de aanhoudende invorderingen van kinderopvangtoeslag in een bijzonder schrijnende positie, net als hun kinderen. De ombudsman helpt met het eerste herstel van vertrouwen van gedupeerden in de gemeente. De gemeente biedt hulp. De ombudsman houdt in de gaten of de gemeente de beloofde hulp levert.

Het jaar 2020 is al met al turbulent verlopen. Toch ontving de ombudsman uiteindelijk ongeveer evenveel klachten als in 2019. Deze klachten worden verder besproken in het jaarverslag 2020 van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam. Dat staat vanaf 1 april 2021 op www.ombudsmanrotterdam.nl.

Noot voor de redactie:
De gemeentelijke ombudsman Anne Mieke Zwaneveld is voor nadere informatie bereikbaar via het algemene telefoonnummer van het bureau: 010 411 1600 of via e-mail: info@ombudsmanrotterdam.nl