



Aan: Commissie MPOF

Betreft: Jaarverslag Ombudsman 2020

Bezoekadres: Stadhuis

Coolsingel 40 Rotterdam

Postadres: Postbus 70012

3000 KP Rotterdam

Ons kenmerk: 21bb

Datum: 15 april 2021

1. Doel van de bespreking

Het Jaarverslag 2020 van de Gemeentelijke Ombudsman staat ter bespreking op de agenda.

2. Voorgeschiedenis

Het jaarverslag 2019 is besproken in de overlegvergadering van 24 september 2020. Uw commissie heeft toen aangegeven het jaarverslag zo mogelijk sneller na de aanbieding aan de raad te willen bespreken. In de overlegvergadering van 4 maart 2021 heeft u het rapport van de Ombudsman over de stand van zaken van de adresonderzoeken besproken.

In de vergadering van 1 april jl. was de menselijke maat onderwerp van bespreking.

3. Te bespreken stukken

- [Jaarverslag Gemeentelijk Ombudsman 2020 \(21bb4105\)](#)

- [Collegereactie \(21bb3818\)](#)

Daarbij betrekken:

- [Wethoudersbrief Van Gils over voortgang online dienstverlening \(21bb4406\)](#)

4. Aandachtspunten

Zoals inmiddels gebruikelijk begint het agendapunt met een korte toelichting op het jaarverslag door de gemeentelijk Ombudsman.

Veel van de door de Gemeentelijk Ombudsman (GOM) beschreven klachten gaan over onderwerpen die in andere commissies aan de orde komen. Daarom zijn de andere commissies ook geattendeerd op de behandeling in MPOF.

Menselijke Maat

Ook in het jaarverslag is een aantal situaties beschreven waarin de menselijke maat te kort is geschoten.

Samenhang met intrekken verordening klachtbehandeling

Als volgende agendapunt staat het intrekken van de verordening klachtbehandeling op de agenda. In de collegereactie constateert het college dat de professionalisering van de klachtbehandeling effect heeft omdat er minder klachtrapporten zijn van de Ombudsman. Onduidelijk is in hoeverre het lagere aantal klachtrapporten van de Ombudsman in 2020 komt door de betere klachtbehandeling door het concern of omdat corona ook hierbij een rol speelt.

Online dienstverlening

De aandacht voor de online dienstverlening was er al voor corona. Naar aanleiding van de motie van Eikeren e.a. 'I got 99 problems and Rotterdam.nl is one' (19bb18103) is bij de afdoening van deze motie toegezegd dat u halfjaarlijks geïnformeerd wordt over de verbeteringen in de online dienstverlening. U kunt bij de bespreking aangeven in hoeverre u tevreden bent met de bereikte voortgang.

5. Financiële consequenties

Op pagina 41 van het jaarverslag kunt u lezen dat de gemeente Rotterdam € 1.629.761 heeft bijgedragen aan de GOM.

6. Overige relevante informatie

- [20bb3695 Verslag van werkzaamheden 2019](#)

- [20bb3761 Collegereactie](#)

- [20bb16338 Brief van gemeentelijke ombudsman over het rapport "Klachtbehandeling in tijden van een pandemie" Gemeente Rotterdam \(raadsinformatie.nl\)](#)

- [Wethoudersbrief Van Gils over 'De Menselijke Maat\(-werk\)' \(21bb3755\)](#)

- [20bb11174 Wethoudersbrief over voortgang online dienstverlening](#)

7. Verdere procedure

Raadsbehandeling is niet voorzien.

Uiteraard kunt u naar aanleiding van de commissiebespreking een tweeminutendebat aanvragen om een motie in te dienen dan wel de raad adviseren om het jaarverslag als B-onderwerp te agenderen in de raad van 29 april dan wel het te betrekken bij de bespreking van het agendapunt Menselijke Maat.