Jaarverslag 2022

‘Een lerende praktijk’

ombudsman
rotterdam
rijnmond

geeftgehoor

Voorwoord

Op 1 maart 2022 is Marianne van den Anker benoemd tot de nieuwe ombudsman van Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Westvoorne.

Bij de werving van de nieuwe ombudsman is gezocht naar iemand die als boegbeeld kan fungeren, de stem van de stad is en kan bijdragen aan het vereenvoudigen, menselijker maken en toegankelijker maken van de overheid. Marianne van den Anker is gekozen als dit boegbeeld. Zij werkt samen met haar team - waar kinderombudsvrouw Stans Goudsmit ook deel van uitmaakt - om aan deze maatschappelijke opdracht vorm, inhoud en energie te geven.

Met de benoeming van de nieuwe ombudsvrouw heeft het instituut Gemeentelijke Ombudsman zichzelf vernieuwd en gaat het nu verder onder de naam Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR).

Trendbreuk

Dit jaarverslag markeert in meerdere opzichten een trendbreuk. Deze veranderingen hebben alles te maken met de nieuwe visie die in 2022 is ontwikkeld:

- Er wordt één jaarverslag opgesteld voor alle gemeenten die bij ORR zijn aangesloten, omdat de uitdagingen en bevindingen van deze gemeenten meer overeenkomsten dan verschillen vertonen.

- De kinderombudsvrouw heeft geen eigen jaarverslag meer, omdat zij integraal onderdeel uitmaakt van ORR.

- Het jaarverslag is niet langer gebaseerd op het aantal en type klachten dat binnenkomt bij ons, maar richt zich op de maatschappelijke positionering en meerwaarde van ORR. Deze bredere bestuurskundige benadering vormt de basis voor de nieuwe visie die het werkdoel en werkgebied van de lokale (kinder)ombudsman fundamenteel raakt.

- Wij publiceren - voor het eerst - ons jaarplan. Hiermee onderstrepen wij dat trends en patronen een belangrijke leidraad zijn voor ons werk naast de klassieke tweedelijns klachtafhandeling.

- Wij vinden dat ons werk voor iedereen begrijpelijk moet zijn. Geschreven taal is voor veel mensen moeilijk te begrijpen, daarom maken we naast het geschreven jaarverslag ook een audioversie beschikbaar om de toegankelijkheid te vergroten.

Vertrouwen

Wij hopen dat u vertrouwen heeft in de manier waarop wij het afgelopen jaar onze verantwoordelijkheid hebben genomen. Dit doen we in een tijd waarin het vertrouwen in de overheid onder druk staat. Er gaat al heel veel goed, laten we dat gezegd hebben. Maar daar waar het minder goed gaat, heeft dat vaak grote gevolgen voor mens en maatschappij. Bij de overheid werken veel mensen die heel hard hun best doen, maar zelf ook vastlopen in het systeem. In toenemende mate wenden ook ambtenaren en hulpverleners zich tot ORR met de vraag hen te helpen een situatie van een inwoner weer vlot te trekken.

Met de door ons opgerichte Ombudscommunity - een netwerk van ambtenaren, burgers en medewerkers van maatschappelijke organisaties - zetten we in op het versterken van de informatiepositie. Zo goed mogelijk weten wat er speelt is een belangrijk doel van deze manier van werken. Met elkaar moeten we de lokettenjungle en systeemgeweld zien te voorkomen. We moeten op tijd signaleren waar het mis gaat en de problemen vóór zijn. Het is belangrijk om te koesteren wat goed gaat en dit tot gemeengoed te maken. Dat gaat stap voor stap, vanuit een diepgevoelde urgentie dat het nu moet gebeuren, met het oog op de bal.

De steun die binnen gemeentelijke organisaties is gekomen om vooral te agenderen waar je als ambtenaar vastloopt, is essentieel om de bureaucratie te kunnen ontrafelen. Openheid en het vanuit de uitvoering blijven agenderen van zaken die het handelen langs de lijn van de menselijke maat in de weg staan, helpen om het beter te organiseren - zowel voor de samenleving als voor de ambtenaren.

In het openbaar bestuur heeft ORR een bijzondere positie. Samen met de Rekenkamer Rotterdam zijn wij de hulptroepen van de gemeenteraden. Als ORR ontlenen wij ons mandaat direct uit de haarvaten van de samenleving. Wij zijn als onafhankelijke toezichthouder een verbindende luis in de pels.

Wij danken iedereen die een verhaal met ons heeft willen delen, een signaal heeft neergelegd of een klacht heeft ingediend. Wij danken iedereen die samen met ons heeft willen werken aan oplossingen. In veel individuele situaties is de klacht opgelost en is het vertrouwen in de overheid weer - een beetje - hersteld. Wij danken iedereen die met een overstijgende bril heeft meegewerkt aan systematische verbeteringen. Verbeteringen in het belang van ons allen. En wij leven mee met de mensen die bij ons hebben aangeklopt en waarvoor wij niet meteen iets hebben kunnen betekenen.

Tot slot een woord van dank aan de vorige ombudsman, Anne Mieke Zwaneveld, die in de maanden januari en februari van 2022 nog uw ombudsman is geweest en na 12 jaar eervol is afgezwaaid.

Datum: 14 april 2023

Marianne van den Anker
Ombudsvrouw

ORR
ombudsman
rotterdam

Stans Goudsmit
Kinderombudsvrouw

ORR
kinderombudsman
rotterdam rijnmond

ORR
ombudsman
rotterdam
rijnmond

Inhoudsopgave

1. Ons 'merk' 5
2. Nieuwe visie 6
3. Ambities 7
4. Wat is ons opgevallen? 11
5. Wat kwam er binnen bij ORR? 18
6. Belangrijke thema's 20
   - Trevvel 20
   - Toeslagenschandaal 22
   - Energietoeslag 23
7. Wat kwamen we tegen in de gemeenten? 25
   - Gemeente Rotterdam 26
   - Gemeente Albrandswaard 31
   - Gemeente Capelle aan den IJssel 34
   - Gemeente Hellevoetsluis en Westvoorne 37
   - Gemeente Krimpen aan den IJssel 40
   - Gemeente Nissewaard 42
8. Andere signalen 45
9. Kinderen en jongeren 48
   - Parallelle wereld 48
   - Jeugdhulp en jeugdbescherming 50
   - Onderwijs 52
   - Zeggenschap en inspraak 52
   - Dakloze gezinnen zonder regiobinding 53
   - Woningsluitingen/huisuitzettingen 54
   - Praten over Kinderrechten 55
10. Wat is er nieuw? 56
11. Zeg ken jij de ombudsman? 59
12. Team ORR 61
13. Financiën 62

1. Ons 'merk'

Als onafhankelijk instituut heeft ORR een aantal belangrijke uitgangspunten. Deze zijn met de komst van ombudsvrouw Marianne van den Anker onveranderd gebleven. Deze punten zijn ons uithangbord, ons DNA, ons 'merk':

Een goede gemeente luistert, neemt mensen serieus en weet wat er speelt, zodat haar inwoners zich gehoord en gezien voelen.

Gemeenten zijn:
- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Onze basis: **tweedelijns klachtbehandelaar van klachten over de gemeente**

De lokale (kinder)ombudsman is conform de wet (algemene wet bestuursrecht) en de gemeentelijke verordening een tweedelijns klachtbehandelaar voor gemeenten en organisaties die zich bij ons hebben aangesloten. In principe komt ORR pas in actie als deze partijen eerst zelf de kans hebben gekregen om klachten op te lossen. Mensen kunnen zich tot het team van ORR wenden als ze ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht of verhaal.

Op basis van onderzoek - en langs de lijn van de behoorlijkheidsnormen - wordt deze klacht van een oordeel voorzien. Hiernaast doen wij aanbevelingen om herhaling te voorkomen. ORR kan er ook voor kiezen om geen onderzoek in te stellen, maar op een andere manier te interveniëren. Denk bijvoorbeeld aan mediation. Daarnaast kan ORR ook op eigen initiatief een onderzoek starten om bepaalde zaken te agenderen.

2. Nieuwe visie

ORR heeft een nieuwe visie geformuleerd. Deze visie is gebaseerd op het koesteren van het goede en het voorzien in de vraag om meer zichtbaar en benaderbaar te zijn.

Mensen hebben recht op een overheid die er is als we haar nodig hebben. Burgers moeten de overheid kunnen bereiken, begrijpen en vertrouwen. Dat is niet altijd het geval. Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) staat burgers bij die een gebrek aan vertrouwen ervaren of het gevoel hebben niet serieus genomen te worden. ORR doet dit met raad & daad, wijsheid & liefde en met vasthoudendheid & zorgvuldigheid. ORR doet wat in haar vermogen ligt om verbeteringen te realiseren voor burgers in de knel. ORR heeft een goede informatiepositie, wacht niet op klachten maar onderzoekt en benoemt trends waarmee schrijnende situaties voorkomen kunnen worden. Op basis van ervaringen van burgers en trends in de stad doet ORR aanbevelingen voor burgergerichte doorbraken bij overheidsinstanties.

3. Ambities

In 2022 zijn er nieuwe woorden, begrippen en ambities toegevoegd aan het werkgebied en het terrein van ORR:

De lokettenjungle bestrijden

audiofragment

De lokettenjungle is een situatie waarin mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het beschrijft de complexiteit in het openbaar bestuur. Voor alles is een apart loket, met een apart formulier, met aparte beoordelaars en aparte regels en protocollen binnen afzonderlijke beleidsdomeinen. Die loketten zijn er binnen één gemeente, tussen de verschillende overheidslagen en tussen de verschillende partijen die publieke taken uitvoeren. Ook in 'klachtenland' zijn er verschillende loketten.

We sturen geen mensen meer weg omdat we er niet van zijn. Voorheen werd het gros van de mensen die bij ORR aanklopten naar een ander loket (door)verwezen, zonder te controleren of ze goed bij dat andere loket zijn aangekomen. Nu doen we dit anders. In het coalitieakkoord van de gemeente Rotterdam Één stad is het bestrijden van de lokettenjungle expliciet opgenomen.

> **"We willen een resultaatgerichte organisatie creëren die veel dichter bij de Rotterdammer staat dan nu het geval is. Geen lokettenjungle meer. Niet meer verwijzen naar een andere afdeling, maar verder helpen. Serieus werk maken van de menselijke maat met daadkracht en creativiteit. Diezelfde daadkracht waarmee de stad, net als met haar haven en architectuur, in binnen- en buitenland bekend is geworden."**
>
> **- Gemeente Rotterdam, 2022**

Ook in de andere bij ORR aangesloten gemeenten is veel politiek-bestuurlijke aandacht voor het versterken en verbeteren van de dienstverlening om het vertrouwen in de overheid te versterken.

Zelf heeft ORR in 2022 de eerste stappen gezet om een eigen bijdrage te leveren aan het bestrijden van de lokettenjungle. De voorbereidingen zijn getroffen om de verschillende ingangen voor de kinderombudsvrouw en de ombudsvrouw op te heffen. Deze zijn op korte termijn via één ingang te bereiken. Dit betekent één website en één telefoonnummer.

Systeemgeweld voorkomen

audiofragment

Systeemgeweld is een vorm van geweld die door de overheid en andere (publieke) organisaties wordt gebruikt, zonder de intentie te hebben dit geweld toe te passen. Systeemgeweld is het resultaat van de gemeenschappelijke acties van al deze organisaties. Het introduceren van deze term moet een beroep doen op de morele en feitelijke verantwoordelijkheid die het openbaar bestuur heeft belegd in de Trias Politica. Mensen mogen niet in de problemen worden gebracht en hun problemen mogen niet worden verergerd door de wirwar van regels en loketten. Wanneer er over systeemgeweld wordt gesproken, moet dit hetzelfde gevoel oproepen als bij huiselijk geweld, seksueel geweld en psychisch

geweld. Het gevoel van verwerping en afschuw. Iedereen moet begaan zijn met de mensen die dit overkomt en alles op alles zetten om deze vormen van geweld te bestrijden en te voorkomen. Een duidelijk voorbeeld van systeemgeweld: de slachtoffers van het toeslagenschandaal.

Samenaarschap bevorderen

audiofragment

Samenaarschap is het beleggen van het publiek eigenaarschap bij één verantwoordelijke partij, persoon of organisatie. Als antwoord op de vele domeinoverstijgende hulpvragen en complexe samenlevingsvraagstukken - die een brede, integrale en holistische aanpak vereisen - zijn de afgelopen jaren regie-, coördinatie- en overlegtafels als paddenstoelen uit de grond geschoten. Dit heeft goede resultaten opgeleverd voor mens en maatschappij. Maar in de leercurve van deze samenwerkingsorganen kunnen nog nieuwe stappen worden gezet. Met het woord samenaarschap wordt bedoeld dat in publiek eigenaarschap moet worden voorzien, juist in situaties waarin verantwoordelijkheden op elkaar worden afgeschoven. Inwoners en/of ondernemers zijn hiervan de dupe. Zij staan met lege handen en kunnen bij niemand terecht die er écht van is of van wil zijn. De komende jaren wil ORR het samenaarschap bevorderen en bijdragen aan het beleggen van publiek eigenaarschap.

Werken met het Holy Ground-principe

audiofragment

Het Holy Ground-principe geeft aan dat voor ORR het inwonersprincipe geldt. De bodem waarop je leeft, is bepalend voor wat ORR voor jou kan betekenen. Anders gezegd: iedereen is welkom met zijn/haar/hun probleem. Je kunt bij ons terecht als je op onze 'heilige bodem' in de problemen komt door de overheid of een klacht hebt over partijen die met belastinggeld publieke taken uitvoeren. We kijken dus verder dan of het alleen de gemeente is waar je een probleem mee hebt.

Het Holy Ground-principe werkt twee kanten op. Je hebt als inwoner of ondernemer namelijk ook een eigen verantwoordelijkheid. Wat we samen hebben opgebouwd in onze democratie is een groot goed. Op het onderhouden en goed laten werken hiervan ben je als inwoner zelf ook aanspreekbaar. Je kunt de overheid niet klakkeloos en ongegrond beschuldigen van onbehoorlijk bestuur. Hierin treden wij als ORR op tegen de klager en spreken we ons nadrukkelijk uit - ook publiekelijk - als de overheid geen blaam treft en het goed gedaan heeft. Het werken met het Holy Ground-principe is voor onszelf ook een lerende praktijk.

ORR wordt hierin gesteund door de Venice Principles: Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution. Een belangrijk document dat op 15 maart 2019 door de Venetië Commissie - een adviesorgaan van de Raad van Europa – is aangenomen.

> "The mandate of the Ombudsman shall cover all general interest and public services provided to the public, whether delivered by the State, by the municipalities, by State bodies or by private entities"
>
> - International Ombudsman Institute, 2019

Met politieke steun zetten wij deze stap om verder te gaan dan het mandaat van alleen de gemeente(n). Wij zetten onze schreden op het pad van het **Holy Ground-principe** stap voor stap, te beginnen bij partijen en organisaties die publieke taken uitvoeren die zijn belegd in de **gemeentewet** en die worden betaald met publiek geld. Om deze ambities te verwezenlijken, werken we op een andere manier.

Oplossingsgericht

In de wereld van het ombudswerk en in de wereld van klachtbehandeling werken we met behoorlijkheidsvereisten. Als een klacht gegrond is, is de gedraging niet behoorlijk. Als de klacht ongegrond is, is de gedraging behoorlijk. Deze gebruikelijke en betekenisvolle werkwijze laten wij niet varen. Voor sommige klachten en voor sommige mensen kan dit namelijk een goede route zijn. Wij werken echter ook langs een andere basisroute, te weten die van oplossingen. Deze werkwijze wordt ook steeds vaker toegepast in de eerstelijns klachtafhandeling, vooral nu gemeenten zelf ook vaker de menselijke maat als uitgangspunt nemen.

Aan de hand van een doorbraakagenda

De doorbraakagenda is een samenwerkingsagenda met de gemeenten in de breedste zin van het woord - college, raad, eerstelijns klachtbehandelaars en (top)ambtenaren - waarbij wordt geleerd van signalen en klachten. Het doel van de doorbraakagenda is het systematisch in kaart brengen van wat er speelt op basis van casuïstiek, zorgen, signalen, meldingen en klachten, en het bepalen van een rangorde (hoe erg is het, hoeveel mensen treft het, hoe oplosbaar is het en in welk tijdspad). Hierbij moeten we de gamechangers aan tafel krijgen (wie zijn er nodig om wat te veranderen) om herhaling van vergelijkbare en soortgelijke situaties te voorkomen. Op deze manier zullen wij ook onze ervaringen uit goede praktijkvoorbeelden die wij tegenkomen breder agenderen. Op die manier kunnen we met zijn allen van elkaar leren en kan de doorbraakagenda door de gemeenten worden benut om goede praktijkvoorbeelden en werkwijzen op te schalen en breed in te zetten. Op de doorbraakagenda staat ook het punt om de gretigheid te versterken om te weten wat er in de samenleving speelt.

Vanuit een beweging

De beweging die wij als bureau in gang zetten is letterlijk en figuurlijk een beweging. Een beweging gesteund en geïnspireerd door velen: van actieve bewoners tot bewoners in de knel, van burgemeesters tot raadsleden, van bestuurders tot wetenschappers, van - maatschappelijk -ondernemers tot vrijwilligers, van fondsen tot stichtingen, van uitvoerende ambtenaren tot beleidsmakers, van onderwijzers tot rechters, van rijk tot gemeente en van woningcorporaties tot (jeugd)zorgverleners. Het bemoedigende aan dit tijdsgewricht is dat heel veel mensen, instanties en organisaties vinden dat de menselijke maat centraler moet komen te staan in de manier waarop de overheid omgaat met de samenleving, beleid maakt en beleid uitvoert. De Wet open overheid (Woo) en de inspanningen - lokaal en landelijk - om toe te werken naar een nieuwe bestuurscultuur helpen ons hierbij. Landelijk wordt ook nieuwe wet- en regelgeving ontwikkeld om beter maatwerk te kunnen leveren. Onder andere het wetsvoorstel Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) probeert hierin te voorzien. Binnen de Participatiewet is er - landelijk - ook het voornemen om met een ander mensbeeld te - gaan - werken. De toegang tot en aanpak van schulden staat ook hoog op de politieke agenda, samen met het debat over bestaanszekerheid.

Met een positieve grondhouding

De meningen over hoe haalbaar de systeemverandering is en welk tijdspad daarvoor reëel of nodig is, verschillen. Sommigen hebben er een hard hoofd in, zijn moedeloos geworden of - erger nog - apathisch of afgehaakt. Wij niet. Wij denken dat we het wél met elkaar voor elkaar kunnen krijgen. Er zit voldoende wil, kennis en energie bij zoveel mensen. Deze verbinding op de goede zaak is breed, partijpolitiek overstijgend en binnen de Trias Politica op alle lagen voelbaar en merkbaar.

Dat sterkt ons ook binnen ORR. Hoewel we een onafhankelijke, neutrale en onpartijdige positie hebben, werken we samen aan dezelfde opgave. Onze eigen rol en verantwoordelijkheid houden we hierbij goed in het vizier en vormen de basis voor de nieuwe visie. Hierbij denken wij dat humor ook een belangrijke verbindende factor kan zijn voor ons allemaal. Het beschrijven van de soms kafkaëske situaties, samen lachen om de paarse krokodillen die rondzwemmen in de bureaucratie, op geestige wijze inzichtelijk maken hoe je kunt verdwalen in de lokettenjungle en onbedaarlijk kunnen lachen om wat we hebben bedacht in onze drang om voor alles wat te bedenken en te verzinnen, brengt de broodnodige lucht. Het is niemands directe schuld dat we zo in de bureaucratische penarie zitten, maar het is wel een opgave van ons allemaal om de maat van de mens centraal te stellen in ons systeem.

4. Wat is ons opgevallen?

De dienstverlening van gemeenten is in heel veel gevallen goed geregeld. Je stelt een vraag en krijgt een antwoord. Je zegt dat er afval naast de container staat en dit wordt snel opgehaald. Je wilt je inschrijven bij de gemeente en dat verloopt goed. Het wordt lastiger als het gaat om meervoudige en complexe vragen, waar meerdere onderdelen van de gemeente bij betrokken zijn of andere instanties nodig zijn om tot een oplossing te komen. Onderstaande algemene noties hebben dan ook betrekking op dát deel van de dienstverlening. Daarnaast vragen wij aandacht voor de algemene thema's waar gemeenten zelf ook mee bezig zijn - mobiliteit, inclusie, beperkte digitale vaardigheden en laaggeletterdheid.

Op zoek naar nieuw evenwicht en vertrouwen

We zien dat de verhouding en spelregels tussen de overheid en de burger veranderen. Vooral in de filosofie van de Holy Ground - dat iedere inwoner bij zijn eigen gemeente moet kunnen aankloppen voor al zijn problemen - zien we een interessante rol voor de 'burgemeester'. Deze zou met het oog op artikel 170 en 172 Gemeentewet symbolisch en feitelijk meer ruimte kunnen bieden voor het beleggen van publiek eigenaarschap bij alle instanties gefinancierd met publiek geld.

Mensen die bij ons aankloppen, hebben hoge verwachtingen van de overheid. Soms terecht, soms niet terecht. Mensen die de overheid weten te vinden, doen dat via het pad van meldingen, klachten, ORR en soms ook de burgemeester. Dan is er een groep die zich juist aan de overheid probeert te onttrekken. Zij hebben hulp nodig en krijgen die aangeboden. Toch slaan zij hulp af omdat ze vrezen een deel van hun zelfbeschikking kwijt te raken. Ook heb je inwoners die de overheid meer macht toedichten dan zij feitelijk heeft, of zelfs hun eigen verantwoordelijkheid bij de overheid neerleggen. Tot slot zien wij inwoners die steeds weer in hun gevoel bevestigd worden dat de overheid er niet voor hen is.

Wij merken op dat er mensen zijn die niet alles durven vragen. Ze zijn bang om de goede wil van de medewerkers van het wijkteam te verliezen. Ze willen niet te veel vragen, omdat ze ook in de toekomst afhankelijk zijn van het wijkteam. Dit komt voort uit het verlangen om de goede wil van het wijkteam te behouden en het besef dat er al veel wordt gedaan voor bijvoorbeeld jouw kind of partner. Diezelfde wijkteammedewerkers bevinden zich in een situatie waarin er bezuinigd moet worden en waarin ze soms te maken hebben met mensen voor wie het nooit genoeg is.

De overheid heeft beloofd responsiever, menselijker, opener, toegankelijker, integraler en aardiger te zijn. Tegelijkertijd kampt de overheid met personeelstekorten en moeten sommige mensen die zich tot de overheid wenden soms lang wachten. In dat krachtenveld moet de overheid haar rol vinden.

Dit betekent niet dat iedereen die zich tot de overheid wendt zijn zin krijgt. Het betekent wel dat verwacht mag worden dat iedereen antwoord krijgt. Dit antwoord kan ook "nee" zijn. Het antwoord moet wel duidelijk zijn, op tijd en in de juiste toon, met een duidelijke uitleg.

Op zoek naar precedentwerking bij structurele problemen

Het is ons vermoeden dat mensen die de overheid weten te vinden meer aandacht krijgen dan mensen die de overheid ook nodig hebben, maar niet weten te vinden. In de praktijk komt het vaak voor dat mensen die zich wenden tot een burgemeester, de gemeenteraad, (sociale) media of ORR beter gehoord en bediend worden dan de mensen die niets van zich laten horen. In het geval van het indienen van een klacht bij een burgemeester, wethouder of (kinder)ombudsman is dat verklaarbaar. Zij/wij hebben in het openbaar bestuur een bijzondere bestuurlijke verantwoordelijkheid en kunnen dan ook niet anders dan met de klacht aan de slag gaan. Je bent verantwoordelijk om actie te ondernemen omdat je van de klacht weet. De ambtenaren die hier vervolgens mee aan de slag gaan, stellen regelmatig vast dat er in dat specifieke geval inderdaad iets 'maatwerkachtigs' geregeld moet worden. Maar dat er tegelijkertijd vergelijkbare of ergere situaties zijn waarvoor ook iets soortgelijks geregeld zou kunnen of moeten worden. De schoen wringt op dat punt. Iets niet of juist wel doen, omdat het voor anderen dan ook wel of niet zou moeten, is een gesprek over precedentwerking dat wij de komende periode graag samen met de bestuurders willen voeren. De uitkomst van deze gesprekken geeft beleidsmakers en uitvoerders een steviger richtsnoer en houvast. Voor inwoners is het ook fijn. Als iemand klaagt over iets dat structureel kan worden opgelost/aangepakt dan hebben alle mensen die in een vergelijkbare situatie zitten daar ook voordeel van.

Aandacht voor stroomlijning

Het afgelopen jaar heeft ORR veel tijd besteed aan een beperkt aantal mensen dat al lange(re) tijd problemen heeft met de gemeenten en andere instanties. Vanzelfsprekend bekijken wij hun klachten en beschuldigingen tegen de gemeente zorgvuldig, maar wel met de blik of er überhaupt een oplossing mogelijk is. Als dit het geval is, kijken we naar wat maximaal haalbaar is - zowel in termen van het herstellen van vertrouwen als het verbeteren van de situatie. Soms lukt dit en soms ook niet, zelfs als de gemeente bereid is om ruimhartig met deze klagers om te gaan. Hierbij moet worden opgemerkt dat er nog onvoldoende stroomlijning is. De mensen waar dit op van toepassing is, uiten hun ontevredenheid op veel plaatsen binnen en buiten de gemeenten, waardoor er veel inzet op veel plaatsen wordt gepleegd. Vanuit ORR hebben wij in een aantal gevallen steun gegeven aan gemeente(n) om met een vast contactpersoon te werken. Voor een betere stroomlijning voor mensen die op veel plaatsen klagen en contactintensief zijn, vraagt ORR aandacht.

Menselijke maat steeds meer gehanteerd, maar rechtmatigheidsdenken, complexe bureaucratie en lokettenjungle zijn taaie tegenstrevers

Het besef dat maatwerk nodig is in situaties waar mensen - met de regels - in conflict komen, is inmiddels doorgedrongen. We zien goede voorbeelden waarbij maatwerk ervoor zorgt dat de systeemwereld weer oog krijgt voor de leefwereld. Maar we merken ook dat het lastiger is om de menselijke maat te vinden als er veel partijen bij betrokken zijn om tot een oplossing te komen. De belemmeringen om tot de menselijke maat te komen zijn de AVG, - angst voor - precedentwerking, contra-indicaties en rechtmatigheid. Deze blokkades worden vaak onterecht opgeworpen. Er is vaak meer mogelijk dan dat in eerste instantie lijkt. Of een wet- of regelgeving blijkt minder dwingend te zijn dan verwacht. De wil om te onderzoeken wat wel mogelijk is - in plaats van te beginnen bij de belemmeringen die een oplossing in de weg staan - is essentieel voor het bieden van maatwerk. In alle gemeenten zijn er plannen, pilots en programma's voor het vinden en toepassen van

de menselijke maat. We onderstrepen - in navolging van de Nationale Ombudsman - dat maatwerk geen oplossing is voor slecht beleid.

> **"Meer vertrouwen in de overheid begint met een overheid die zich betrouwbaar toont, behoorlijk handelt en het burgerperspectief centraal stelt. En die fundamentele rechten van volwassenen en kinderen beschermt. De overheid moet allereerst het werk goed doen. 'Steeds vaker horen we dat de overheid dan meer maatwerk moet bieden. Maar maatwerk is geen oplossing voor slecht beleid. Het verhult dat het in de basis niet goed zit, terwijl dát moet worden aangepakt.' De ombudsmannen vinden het cruciaal dat regels, afspraken én uitvoering aansluiten bij de burger: waar hebben zij behoefte aan en hoe kan dat via normale begrijpelijke systemen worden uitgevoerd."**
>
> **- Jaarverslag Nationale Ombudsman, 2022**

De gemeente Rotterdam heeft haar eigen programma Menselijke Maat. ORR heeft op verschillende bijeenkomsten die de gemeente heeft georganiseerd een bijdrage mogen leveren. In 2022 is de eerste Menselijke Maat Bokaal uitgereikt door de ombudsvrouw. Over een aangenomen motie om de menselijke maat te evalueren worden nog gesprekken gevoerd. Dat is namelijk niet zo eenvoudig. De lokettenjungle en complexe bureaucratie zijn taaie tegenstrevers om daadwerkelijk beleid te voeren waarin maatwerk niet de uitzondering hoeft te zijn.

Taal en lezen

Veel mensen hebben problemen met het begrijpen van de teksten en communicatie-uitingen van de overheid, mede door ingewikkeld taalgebruik. Het is een recht van iedereen om te begrijpen welke regelingen en voorzieningen er zijn. Dit kan alleen als er op een begrijpelijke manier - in 'normale' taal - wordt gecommuniceerd.

De overheid communiceert voornamelijk in het Nederlands, maar niet iedereen beheerst deze taal. Met eenvoudige tools - zoals vertaalknoppen - kunnen anderstaligen deze communicatie toch begrijpen. Een deel van de mensen is niet digitaal vaardig en ongeveer 20% van de Rotterdammers is laaggeletterd. Bovendien hebben niet alle mensen met een beperking gemakkelijk toegang tot informatie van de overheid. Het zou goed zijn om bijvoorbeeld via pictogrammen of in eenvoudige taal te communiceren, zodat iedereen begrijpt wat de overheid met hen wil delen.

Toegang tot rechtshulp blijvend monitoren en verbeteren

Met de versterking van het aantal sociaal raadslieden - mede betaald vanuit de POK-gelden - is er voor inwoners meer - juridische - ondersteuning beschikbaar. Ook kunnen inwoners terecht bij Onafhankelijke Cliëntondersteuners (OCO's) en zijn er rechtswinkels waar mensen heen kunnen gaan (vaak maatschappelijke initiatieven). Voor mensen met een inkomen tot de toevoegingsgrens is het Juridisch Loket nog een vorm van rechtshulp. Als dat nodig is, stuurt het Juridisch Loket iemand door naar de sociale advocatuur. Daarnaast is er op websites als ConsuWijzer, het Juridisch Loket en het Rechtsbijstandportaal veel juridische informatie beschikbaar, inclusief voorbeeldbrieven. Daarmee kunnen heel wat mensen zelf aardig uit de voeten.

In het kader van het blijvend monitoren en verbeteren van de toegang tot rechtshulp geeft ORR de volgende signalen af: blijf alert op de commerciële bureaus die actief zijn in de WOZ-praktijk, breng meer orde en overlap aan qua routing. En stimuleer dat rechtshulppartijen onderling meer samenwerken en afspraken maken over de dekkingsgraad, kwaliteit en reikwijdte van de rechtshulp, zodat mensen voor de juiste rechtshulp op de juiste plek komen. Het is bemoedigend dat er afgelopen jaar een conferentie is georganiseerd door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA), de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en de Nederlandse orde van advocaten (NOvA). Het thema van deze conferentie was hoe de publieke dienstverlening in staat van de mens kan worden gesteld. Dat dit "niet vrijblijvend" is, was de boodschap van de ombudsvrouw op deze conferentie. Een belangrijke vraag als je bedenkt dat 80% van de vorderingen waar mensen mee te maken krijgen van de overheid zijn en de overheid het grootste deel van de procedures bij de rechtbanken voor zijn rekening neemt. De toegang tot rechtshulp is een basis waarop mensen moeten kunnen rekenen.

Dejuridisering van conflicten

Sommige inwoners of groepen inwoners starten een rechtszaak tegen de gemeente en komen dan ook nog bij ORR. Op dat moment kunnen wij niets doen totdat het juridische traject is afgerond. Natuurlijk is het feit dat het mogelijk is om naar de rechter te stappen een groot goed en een prachtige verworvenheid binnen onze democratie.
Nu wij zelf meer inzetten op mediation en voorzichtig de positieve vruchten zien die dit kan afwerpen, stellen wij in dit jaarverslag de vraag of gemeenten in de toekomst niet vaker kunnen gaan inzetten op het dejuridiseren van conflicten en het herstellen van vertrouwen op een andere manier dan via rechtszaken tegen burgers en vice versa?

Vastlopende ketens

Meer signalen over wijkteams en vraagwijzers aangaande toeleiding tot zorg en hulp en de wachtlijsten

Omdat mensen ouder worden en langer thuis blijven wonen, is er meer vraag naar hulp. Door de stijgende energiekosten en inflatie hebben meer mensen moeite om rond te komen, daarom is er meer vraag naar hulp bij het oplossen van hun schulden. Steeds meer kinderen hebben jeugdhulp nodig, waardoor het druk is bij de toegangspoort. Helaas krijgt niet iedereen op korte termijn hulp.

Dat kan te maken hebben met contra-indicaties. Dat betekent dat jouw vraag om hulp wordt afgewezen omdat je te oud, te jong, te verslaafd, te agressief, te ingewikkeld, te licht verstandelijk beperkt bent of omdat jouw schulden te hoog of juist te laag zijn. Als de gemeente het met je eens is dat je wel hulp nodig hebt, dan is die hulp vaak niet beschikbaar. De ingekochte hulp voor dit jaar is op of er zijn geen mensen die jou de benodigde hulp kunnen bieden. De uitvoerende organisaties hebben natuurlijk ook te maken met personeelstekorten. Met als mogelijk gevolg dat je op een wachtlijst komt, met het risico dat jouw problemen groter worden.

Een toenemende zorg die wij hebben, is dat we ook horen dat in Rotterdam de wachttijden bij een aantal wijkteams oplopen. Dat zou betekenen dat een deel van de hulpvragers twee keer moet wachten, eerst bij het wijkteam en daarna bij de zorgaanbieder.

Speciale aandacht vragen wij voor de 'ketens' die via huisartsen en rechters lopen. Huisartsen en (kinder)rechters - die vanuit hun vakgebied en verantwoordelijkheid vinden dat sommige zaken geregeld moeten worden voor mensen - lopen ook aan tegen bureaucratie, wachtlijsten en personeelstekorten.

Zorgen over de jongeren

In algemene zin maken wij ons zorgen over de jongeren; jongeren die onder de kindregeling van het toeslagenschandaal vallen, jongeren met een beperking, schulden of verslaving, jongeren die voor hun mentale problemen op wachtlijsten staan, jongeren die hun ouderlijk huis niet kunnen verlaten vanwege woningtekorten, jongeren die losse-vaste baantjes hebben of als ZZP'er aan de slag zijn zonder verzekeringen af te sluiten, jongeren die nog moeten bijkomen van de coronatijd, jongeren voor wie het leven ook duurder is geworden, jongeren die als student geen energietoeslag krijgen toegekend, enzovoorts. Veel jeugdigen die wij spreken - ook degenen met wie het ogenschijnlijk goed gaat - hebben niet de spirit en het geloof dat hun toekomst goed zal zijn.

Hiermee zeggen we niets nieuws. In talloze rapporten en onderzoeken is al aangegeven dat een investering in de vitaliteit, levenslust, kansen en kracht van jongeren ons verder zal helpen. Zij zijn de generatie die het straks moet gaan doen. Hoe kunnen we hen helpen om te dealen met de gevolgen van corona, het klimaat, de oorlog, de inflatie, de woningtekorten, de arbeidsmarkttekorten, de crisis in de jeugdhulp, hun opgebouwde studieschulden, etc.? Als ORR staan we regelmatig met lege handen als het gaat om jongvolwassenen die zich met deze vragen tot ons wenden.

Geen woningen

Het woningtekort heeft effect op onze hele maatschappij. Alle ketens lopen vast. De jeugdhulp, opvang bij huiselijk geweld, woningen voor mensen met een beperking, maatschappelijke opvang, bankslapers, studenten, alleenstaanden, ex-partners en starters: iedereen en alles loopt vast. De overheid kan haar taak om voldoende woongelegenheid te bieden als een sociaal grondrecht op dit moment niet waarmaken. Dat zien we regelmatig terugkomen in de klachten die we ontvangen. Een deel van die klachten heeft een woningvraagstuk als basis.

Rijkdom aan regelingen, programma's, ondersteuningsmogelijkheden, maatschappelijk initiatief

Zowel op nationaal niveau, als op provinciaal en lokaal niveau zijn er tal van regelingen beschikbaar waar mensen gebruik van kunnen maken. Maatschappelijk initiatief voegt daar veel waarde aan toe. In onze regio zijn er veel fondsen, vrijwilligersorganisaties, stichtingen op maatschappelijk gebied en sociale ondernemers die waardevolle bijdragen leveren. Tel daarbij op het aantal diensten dat extern geleverd wordt - die via aanbestedingsconstructies zijn ingekocht of gesubsidieerd - dan stellen we vast dat er voldoende inkomensondersteunende maatregelen zouden moeten zijn. Het samenbrengen van dit aanbod past bij onze oproep naar aanleiding van het OmbudsAlert om meerdere regelingen samen te

brengen vanuit de één-loket'-gedachte. Beginnend met wat gemeenten zelf direct beheren en breidt dit dan uit naar partijen en instanties die indirect een maatschappelijke taak uitvoeren.

Zeggenschap, eigenaarschap, samenaarschap

Initiatiefnemers soms in de knel

Juist daar waar maatschappelijk initiatief wordt getoond, is het belangrijk dat de gemeente de maatschappelijke meerwaarde van deze initiatieven waardeert. Dit gaat de ene keer beter dan de andere. Verschillende initiatiefnemers hebben zich tot ons gewend met zorgen over de manier waarop gemeenten met hen omgaan. Daarom pakken we dit onderwerp in 2023 op. In Rotterdam richten we ons daarbij ook op maatschappelijk vastgoed, omdat A) initiatiefnemers dat maatschappelijke vastgoed willen gebruiken voor de verwezenlijking van hun initiatief, en B) omdat er in 2023 een nota over maatschappelijk vastgoed op de agenda staat.

Behoefte aan persoonlijk contact met ambtenaren neemt toe

Op brieven en e-mails van de gemeente staat niet altijd een contactpersoon of direct telefoonnummer vermeld. Mensen hebben daar wel behoefte aan. Soms voor een toelichting, soms voor een vraag en soms om hun ongenoegen te uiten. De keuze van gemeenten om een algemeen nummer te vermelden zonder de naam van de behandelende afdeling, ambtenaar of het team, kan voor mensen een psychische barrière vormen om te bellen. Het komt dan zo onpersoonlijk over dat mensen denken: "laat maar, het heeft toch geen zin". Ook mensen die niet digitaal vaardig zijn of laaggeletterd hebben moeite om in contact te komen met de gemeente.

Zeggenschap/inspraak

Op dit thema komen nogal wat klachten binnen. Binnen ORR hebben we het vaak over afvinkparticipatie. Daarmee bedoelen we dat alle stappen van het proces keurig zijn doorlopen, maar de mensen die hebben meegedaan niet het gevoel hebben dat ze serieus zijn genomen. Dit geldt zowel voor volwassenen als voor kinderen. Bij complexe plannen is het bovendien moeilijk om alle informatie te overzien. Het kost bewoners - vrije - tijd, terwijl de gemeente - dure - bureaus en ambtenaren inzet voor het vormgeven en uitvoeren van de participatie. Daardoor verlies je vertrouwen. Ook staat op het spel dat betrokken bewoners die iets willen betekenen voor hun stad gefrustreerd afhaken. Dat is zonde.
Komend jaar willen wij hiermee aan de slag:

- Aan de voorkant moet duidelijk zijn welke invloed mensen kunnen uitoefenen: geïnformeerd worden, meepraten, ongevraagd advies geven, meebeslissen of co-creatie?
- Level playing field creëren: iedereen dezelfde toegang tot dezelfde informatie.
- Omgekeerde participatie: mensen die mee willen praten, geven mede vorm aan wat zij vinden en willen en hoe hun belangen kunnen worden behartigd. Die uitkomst leg je vervolgens terug in de buurt/wijk/stad: "Geachte bewoners, bent u het hiermee eens? Kunt u zich hierin vinden?" En daarmee zou je de 'cirkel' dan rond kunnen maken.
- Voor participatie van de jeugd gaan samen met de kinderombudsvrouw en met kinderen waarborgen worden opgesteld waaraan jeugdparticipatie moet voldoen. Die waarborgen gelden uiteraard ook voor volwassenen die inspraak willen hebben.

Op dit moment hebben wij signalen en klachten over en van:

- Initiatiefrijke wijkbewoners
- Grote infrastructurele projecten
- Inrichting speelplekken en trapveldjes in de buurt van woningen
- Onderhoud buitenruimte en plaatsen vuilcontainers

Specifiek voor Rotterdam:

- Schiehaven-noord, Rotterdam Airport
- Kunstwerk Noordereiland
- Opvang Korenaarstraat
- Rijnhaven

Inclusie, mobiliteit/toegankelijkheid

Inclusie is een onderwerp dat steeds meer aandacht krijgt - met name als het gaat om afkomst, seksuele geaardheid en seksuele identiteit. Dit betekent trouwens niet dat inclusie voor deze groepen al een feit is. Het valt ons op dat er minder aandacht lijkt te zijn voor mensen met een beperking. Uit gesprekken die wij met hen voeren, komt naar voren dat sommigen van hen ervaren in parallelle werelden te leven. Dit geldt op school, in vrije tijd en bij deelname aan het arbeidsproces. Wij vragen hier aandacht voor en doen suggesties om deze werelden samen te brengen. Hierbij benadrukken wij dat inclusie goed is voor ons állemaal.

Een bron van klachten is dat publieke ruimten, openbare gebouwen, musea, scholen, etc. - ondanks alle moeite die er wordt gedaan - toch minder toegankelijk blijken te zijn dan de mensen die hiervan afhankelijk zijn, wensen. Dit punt staat bij ombudsmannen in het hele land op de agenda. De bedoeling is dat bij het ontwerpen van nieuwe gebouwen en nieuwe woon- en winkelgebieden aan de voorkant vorm en inhoud wordt gegeven aan toegankelijkheid en mobiliteit. Maar ook dat de voorraad bestaande gebouwen, voorzieningen, OV, publieke ruimten, straten, etc. op orde komt. En dat mensen met een beperking daar nauw bij worden betrokken.

5. Wat kwam er binnen bij ORR?

ORR behandelt signalen uit de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Westvoorne, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Rotterdam. In Westvoorne was kinderombudsvrouw Stans Goudsmit in 2022 niet actief. Ombudsvrouw Marianne van den Anker was daarentegen wel actief.

In 2022 heeft ORR in totaal 1654 klachten afgehandeld - telefonisch, schriftelijk of tijdens het spreekuur. In de tabel hieronder staat een overzicht van de klachten per gemeente. De categorie 'overige' bevat klachten uit gemeenten waar ORR niet bevoegd is. In deze gevallen geeft ORR - indien mogelijk - informatie en draagt zij over of verwijst ze warm door naar de juiste instantie.

Gemeente	Totaal ORR 2021	Totaal ORR 2022	Waarvan kinderombudsman
Albrandswaard	11	12	3
Capelle aan den IJssel	22	41	15
Westvoorne	5	3	niet actief in deze gemeente
Hellevoetsluis	17	20	6
Rotterdam (incl. HTT010)	1067	1468	190
Krimpen aan den IJssel	11	10	3
Nissewaard	41	48	7
Overige	48	52	3
Totaal	**1219**	**1654**	**227**

Het aantal klachten dat ORR heeft afgehandeld, is gestegen ten opzichte van 2021. Ook het aantal situaties waarin wij stevig de vinger aan de pols houden - monitorfunctie - is gestegen. De oorzaak hiervan is deels dat ORR veel klachten over Trevvel heeft ontvangen. Zowel over het doelgroepenvervoer - bedoeld voor inwoners die geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer en niet in staat zijn zichzelf te verplaatsen - als het leerlingenvervoer. ORR heeft al deze klachten aan de gemeenten voorgelegd met het verzoek om een structurele oplossing te bieden, met name voor de leerlingen die gebruikmaken van het leerlingenvervoer. Hierover meer later in dit jaarverslag.

* alle namen zijn gefingeerd

Wijze van afhandeling	ORR	Percentage	Specifieke aantallen kinderombudsman
Interventie	344	21%	39
Andere ombudsman	18	1%	2
Info/advies	431	26%	61
Doorzenden + monitoren	603	36%	102
Doorverwijzen	31	2%	2
Klacht ingetrokken	120	7%	17
Signaal geregistreerd	43	3%	4
Overige	64	4%	0

Klachten over ORR

Als mensen niet tevreden zijn over de manier waarop wij als ORR met hen zijn omgegaan of bijvoorbeeld over de termijn waarop wij reageerden, dan kunnen ze daarover een officiële klacht indienen. Op de website staat onze klachtenregeling. In 2022 is van deze klachtenregeling geen gebruik gemaakt. ORR heeft wel een aantal verzoeken gekregen om beslissingen van de vorige ombudsman te herzien. De onderzoeksbeslissingen zijn gehandhaafd. Met de betrokkenen zijn we hierover het gesprek aangegaan, vanuit onze basis van openheid en transparantie.

6. Belangrijke thema's

Trevvel

ORR heeft het afgelopen jaar meer klachten ontvangen dan voorgaande jaren, mede door het grote aantal klachten over Trevvel. Trevvel is verantwoordelijk voor het doelgroepen- en leerlingenvervoer in opdracht van de gemeente Rotterdam en Capelle aan den IJssel en valt onder het mandaat van ORR. Op grond van de WMO zijn deze gemeenten verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering. In 2022 komen de klachten over Trevvel met name van inwoners van Rotterdam. Deze gaan over te laat ophalen, niet ophalen en de slechte bereikbaarheid van Trevvel.

De gevolgen van de problemen bij Trevvel zijn enorm en hebben veel impact op het leven van veel Rotterdammers én hun omgeving. Zorgen daarover stonden al in het rapport van ORR over Trevvel uit 2020. De kinderombudsvrouw besprak de problemen met leerlingenvervoer ook in het onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking dat zij in 2022 heeft uitgevoerd.

Leerlingenvervoer

Niet alle kinderen kunnen zelfstandig naar school reizen, bijvoorbeeld vanwege een beperking. Daarom gaan sommigen van hen met leerlingenvervoer naar school. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het organiseren van dit vervoer. Zonder leerlingenvervoer kunnen kinderen niet naar school en missen ze lessen en toetsen. Dit vervoer is nodig om het recht op onderwijs voor kinderen te waarborgen.

Helaas is de start van het schooljaar voor het leerlingenvervoer in Rotterdam en Capelle aan den IJssel niet verlopen zoals verwacht op basis van de gemaakte contractafspraken. We hebben veel klachten ontvangen dat leerlingen niet op tijd werden opgehaald of zelfs helemaal niet werden opgehaald. Leerlingen moesten lang wachten en Trevvel was ook slecht bereikbaar om de klachten op te lossen. Dit veroorzaakte veel stress voor ouders, kinderen en onderwijzend personeel. Het recht op onderwijs van kinderen kwam hierdoor in gevaar. Het is opvallend dat ook onderwijzend personeel zich veelvuldig tot ORR heeft gewend. Zij maakten zich zorgen over hun leerlingen en moesten vaak zelf leerlingen thuisbrengen of wachten totdat Trevvel eindelijk verscheen.

In rep en roer

Aïsha* gaat al jaren met leerlingenvervoer naar school. Zij zit op het voortgezet speciaal onderwijs. De gemeente heeft haar de verlenging van het leerlingenvervoer afgewezen. Die vindt dat Aïsha zelf naar school kan reizen. Dat heeft ze alleen nog nooit gedaan. Haar vader kan haar niet brengen, want die werkt elke dag. Ook haar moeder kan haar niet brengen. Door het besluit van de gemeente is het gezin van Aisha in rep en roer. Hoe moet het nu verder?! Aïsha's ouders gaan op zoek naar een andere school dichterbij huis. De huidige school maakt zich erg veel zorgen: Aïsha heeft de speciale hulp op haar school namelijk hard nodig.

ORR is in gesprek gegaan met de gemeente, omdat de gemeente van mening is dat Aïsha zelf met het openbaar vervoer naar school kan gaan. Aïsha moet dit dan leren met hulp van Stichting MEE. Stichting MEE wil Aïsha echter alleen helpen als er rust is in de situatie. De gemeente moet met een goede oplossing komen. De komende vier maanden gaat Aïsha van maandag tot en met donderdag met leerlingenvervoer naar school. Op vrijdagen gaat ze rustig oefenen met het openbaar vervoer om naar school te gaan, samen met een begeleider van Stichting MEE. Aïsha's ouders en de school zijn erg blij met deze oplossing.

Bas moet naar een andere school

Bas* gaat al jaren met een taxibusje naar school. Na schooltijd haalt Trevvel hem op om hem weer thuis te brengen. Zijn moeder maakt zich veel zorgen omdat het steeds vaker gebeurt dat Bas niet op tijd of helemaal niet wordt opgehaald. Zij geeft ook aan dat Trevvel haar niet de juiste informatie geeft. Bovendien werkt de app niet goed. Hierdoor heeft zij vorig jaar noodgedwongen van baan moeten wisselen. Zij is onlangs gestart in de nieuwe baan en om op tijd op haar werk te kunnen zijn, moet Bas wel op tijd opgehaald worden. Dat lukt Trevvel niet en daardoor moet haar zoon zelfs naar een andere school.

De moeder van Bas legt de situatie aan ons voor. Wij constateren dat door deze situatie het recht op onderwijs van de jongen onder druk staat. Dat is onaanvaardbaar. ORR vraagt de gemeente om een oplossing te bieden. Een paar weken later horen we dat Bas een vaste chauffeur heeft. Daardoor loopt het beter. Zijn moeder is blij dat ORR bij de gemeente om aandacht heeft gevraagd voor de situatie. We hebben haar gevraagd contact met ons op te nemen als er in de toekomst toch weer iets misgaat.

Doelgroepenvervoer

De gebruikers van het doelgroepenvervoer hebben te horen gekregen dat zij in de spits geen gebruik kunnen maken van Trevvel, om de problemen bij het leerlingenvervoer op te lossen. Hierdoor kunnen zij niet altijd op de door hen gewenste tijdstippen naar hun sociale activiteiten of sport gaan. Dit heeft een grote impact op hun leven, omdat zij zonder Trevvel geen sociaal leven kunnen hebben. Hoewel de meeste van deze gebruikers begrip hebben voor het feit dat leerlingen die naar school moeten voorgaan, zien wij dat dit begrip in de loop van de tijd is afgenomen. Dit begrijpen wij ook. Als ORR hebben wij richting Trevvel en de wethouders benadrukt dat dit voor het doelgroepenvervoer slechts een tijdelijke beperking van reistijden moet zijn. Daarnaast waren er binnen het doelgroepenvervoer ook veel terechte klachten die niets te maken hadden met de veranderende dienstverlening; mensen die hun afspraken misten bij artsen, die niet naar begrafenissen en bruiloften konden gaan of die niet op hun werk bij de dagbesteding konden komen. De wanhoop was groot en de ontevredenheid gigantisch.

En nu?

Op 29 augustus 2022 heeft ORR een brief naar de gemeenteraad gestuurd. Op 1 september 2022 hebben wij tijdens de commissievergadering Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport van

* alle namen zijn gefingeerd

de gemeenteraad van Rotterdam mondeling de problemen toegelicht. Daarnaast is ORR meerdere keren in gesprek gegaan met de verantwoordelijke wethouders en Trevvel om de problemen te bespreken. ORR heeft aangedrongen op oplossingen die buiten de gebaande paden liggen. In de gesprekken met de gemeenten hebben wij samen met de Brede Raad opgetrokken, zowel bij het bundelen van de signalen als bij het aandragen van oplossingen die door de doelgroep zelf zijn aangedragen.

We constateren dat de eerstelijns klachtbehandeling van de gemeenten lange tijd heeft bestaan uit het doorgeven van de klachten aan Trevvel. De oproep van onze kant om zelf een oplossing te vinden, is door de gemeente opgepakt. Daar is ORR blij mee.

Eind 2022 heeft de gemeente Rotterdam alleen een compensatieregeling in het leven geroepen voor ouders die hun kind zelf naar school willen brengen in plaats van gebruik te maken van Trevvel. Het doelgroepenvervoer komt er bekaaid vanaf. De vraag vanuit ORR en de Brede Raad om ook inwoners te compenseren die schade hebben geleden vanwege de gebrekkige dienstverlening van Trevvel, is bij het uitkomen van dit jaarverslag nog niet beantwoord.

We zien nu dat het aantal klachten over Trevvel is afgenomen. De vraag is of dit te maken heeft met een verbetering van de dienstverlening of vermoeidheid bij de gebruikers om weer een klacht in te dienen. Wij roepen gebruikers op om klachten vooral te blijven melden bij de gemeente, Trevvel en ook bij ons.

Om tot goede oplossingen te komen, moet de gemeente - samen met Trevvel - structureel in gesprek met de gebruikers. Zowel met de gebruikers van het doelgroepenvervoer als met de kinderen en hun ouders. Waaraan hebben de gebruikers behoefte? Dat kan helpen om goede oplossingen te vinden. De kinderombudsvrouw heeft op basis van gesprekken met kinderen met een beperking al een aantal ideeën kunnen geven, zoals een goed werkende app waarmee ze kunnen zien wanneer de taxi komt. Ze willen dat chauffeurs beter worden betaald, zodat de baan aantrekkelijker wordt. En als dat niet helpt: een boete als Trevvel te laat is. De suggestie om een jongerenadviesraad op te richten wordt serieus genomen door de gemeente en Trevvel. Vanuit andere gebruikers zijn zowel via de Brede Raad als vanuit ORR praktische aanbevelingen op tafel gekomen.

Toeslagenschandaal

In 2020 en 2021 heeft ORR samen met de gemeente Rotterdam het Hulpteam Toeslagen010 (HTT010) opgericht. Hier konden slachtoffers van het toeslagenschandaal met hun hulpvragen terecht. In 2022 heeft ORR de follow-up van HTT010 uitgevoerd. Zo is bijvoorbeeld iedereen nagebeld. Van de 500 mensen waarmee de gemeente in het verleden - in het kader van HTT010 - afspraken heeft gemaakt, is er bij veel van hen gelukkig geen kwestie meer waarbij de gemeente Rotterdam iets voor hen kan betekenen. Toch bleek al snel dat een ander deel van de slachtoffers zich nog helemaal niet geholpen voelde. Voor hen bleef herstel uit. Hun klachten pakken we - waar mogelijk - nog steeds op en leggen we aan de gemeenten voor om tot een oplossing te komen. Dat legt een groot beslag op onze organisatie. Ombudsvrouw Marianne van den Anker vroeg in diverse media aandacht voor de problemen waar slachtoffers tegenaan lopen.

Mede vanwege signalen van slachtoffers zijn we in december 2022 met hen samengekomen. We hebben hen gevraagd welke problemen zij zien die herstel in de weg staan. Dit

heeft geleid tot een uitgebreide agenda, waarin ook de essentie staat die slachtoffers aangeven om tot herstel te komen:

- Erkenning, rust, schone lei, draad weer oppakken
- Vanuit het héle gezin en op álle terreinen
- Slachtoffers staan weer met stip op één
- Eigen regie: zelf eigen herstel leiden
- Veilig geld voor ouders én kinderen
- Toekomstperspectief

We vragen de slachtoffers begin 2023 om deze agenda aan te vullen en te prioriteren. Daarna bieden we deze agenda aan de gemeenten aan om hierop te reageren.

Tegelijkertijd realiseren we ons goed dat om tot een gelijkwaardig herstel te komen, er niet alleen door gemeenten, maar op alle fronten aan oplossingen gewerkt moet worden (Rijk, Belastingdienst, woningcorporaties, verzekeraars, enz.). Dat betekent dat we in 2023 graag met de gemeenten, de VNG, de Nationale Ombudsman en de andere (kinder) ombudsmannen willen samenwerken om deze agenda ook bij die partijen neer te leggen. Alleen in samenaarschap en door innovatieve oplossingen, kan herstel dichterbij komen.

Niet alleen ouders zijn slachtoffer van het toeslagenschandaal. Ook kinderen en (ex-)partners zijn slachtoffer. In 2022 kwam de kinderombudsvrouw in gesprek met een aantal van deze kinderen - vaak al meerderjarig. Door de inwerkingtreding van de kindregeling eind 2022 komen deze kinderen meer in het licht te staan. De problemen waarmee een deel van deze kinderen te maken heeft, zijn groot. Zo hebben ze psychische problemen, gezondheidsklachten, zijn ze uitgevallen in het onderwijs of volgen ze onderwijs onder hun niveau.

Een deel van de kinderen heeft ook grote schulden. Ze hebben zich in de schulden gestoken of zijn extra gaan werken om thuis te kunnen bijdragen. Zo zijn er jongeren die maximaal geleend hebben bij DUO om boodschappen te kunnen doen of te helpen met het afbetalen van de schulden bij de Belastingdienst. Hun ouders zijn geholpen met hun schulden. Die zijn kwijtgescholden of afbetaald. Dat geldt niet voor de kinderen. Dat wordt door kinderen én hun ouders als onrechtvaardig ervaren. De kinderombudsmannen delen deze zorgen en spraken zich gezamenlijk uit in de media over dit probleem. Dat was te lezen in de NRC.

Eind 2022 heeft ORR ook een aantal van deze jongeren ondersteund bij het organiseren van een jongerenbijeenkomst voor slachtoffers. Jongeren gaven aan de behoefte te hebben om samen te komen om ervaringen te delen en informatie uit te wisselen. Deze bijeenkomst vindt plaats in januari 2023.

Energietoeslag

In Rotterdam kregen inwoners met een inkomen tot 140% van het minimum een energietoeslag van € 1.300. In andere gemeenten was het € 800 of € 1.300 bij een inkomen tot 120%. Dat leidde bij bewoners in de regio tot groot onbegrip, omdat de nood bij hen ook hoog was. Daarnaast belden veel mensen ons, omdat ze moeite hadden met de aanvraagprocedure.

Aanvragen via DigiD was voor veel ouderen een brug te ver. Daarom hebben we met gemeenten gewerkt aan een papieren formulier. Een formulier dat zij in Rotterdam in de week van het Extraatje samen met medewerkers van de gemeente en welzijnsinstellingen konden invullen.

Sommige inwoners hadden wel recht op de energietoeslag. Bij hun aanvraag ging de gemeente alleen uit van verkeerde gegevens. Met behulp van ons is dat dan rechtgetrokken. Helaas heeft niet iedereen in de regio een aanvraag voor de Energietoeslag gedaan. Mensen vertelden ons dat ze bang waren dat de toeslag later teruggevorderd zou worden. Ook hier heeft het toeslagenschandaal het vertrouwen in de overheid een knauw gegeven.

In de Energieweek van de regionale omroep Rijnmond is Marianne van den Anker op zoek gegaan naar een oplossing voor inwoners naar aanleiding van hun vragen. Dat bleek nog niet zo gemakkelijk. Energiebedrijven belden niet terug, achterstallig onderhoud van huurwoningen bleek de oorzaak van veel hoge energierekeningen te zijn en voor ondernemers was er helemaal geen snelle oplossing. Stel je woont in Den Haag en je onderneemt in Rotterdam, waar moet je dan naartoe om een oplossing voor de hoge energiekosten van je bedrijf te zoeken? Juist ja, wie het weet, mag het zeggen of ‘van het kastje naar de muur’. En voor studenten is het nog steeds niet geregeld, ook al zijn er uitspraken van rechters en de bezwaarschriftencommissie dat studenten wel in aanmerking zouden moeten komen voor de energietoeslag. Niet alleen de studenten die in Rotterdam wonen, maar ook in de rest van de regio.

7. Wat kwamen we tegen in de gemeenten?

Hieronder vind je een overzicht van het aantal signalen dat wij in 2022 hebben afgehandeld, gesorteerd per gemeente en niet per afdeling, sector, cluster of ander organisatieonderdeel. Wij zijn van mening dat we de problemen die inwoners aan ons voorleggen in zijn geheel moeten bekijken. Deze problemen zijn niet beperkt tot een organisatieonderdeel, maar zijn van ons allemaal.

Het ging niet alleen om grote, ingewikkelde en complexe problemen, maar ook om kleine zaken. Meerdere keren hebben inwoners weer vertrouwen gekregen in hun gemeente omdat deze bereid was om te bellen of tijdens een gesprek uitleg te geven over een beslissing. Wij hopen dat dit in de toekomst meer op initiatief van de gemeente zelf zal gebeuren en dat inwoners ORR daar niet meer voor nodig hebben.

GGD, DCMR en Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

We hebben vier klachten ontvangen over de GGD en ook vier over de DCMR. De ‘GGD-klachten’ zijn samen met de gemeente Rotterdam opgepakt. De klachten over de DCMR betroffen geluidsoverlast van airco’s, bedrijven en horeca en zijn door de DCMR zelf aangepakt.

Over de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond hebben wij in 2022 geen klachten afgehandeld.

* alle namen zijn gefingeerd

Gemeente Rotterdam

In 2022 heeft ORR 1468 signalen over de gemeente Rotterdam behandeld. Daarvan waren ook 260 'HTT010 signalen' die al in de 'boeken' staan. Niet al deze HTT010 signalen zijn nieuw.

Nieuwe werkwijze

In 2022 telden we en behandelden we hulpvragen van inwoners anders. Wij probeerden een oplossing te vinden voor het hele probleem. Ook als dat over meer afdelingen of domeinen ging of over overheidsinstanties of instellingen buiten ons mandaat.

Het is bijna onmogelijk om een samenvatting te geven van de onderwerpen die aan ons werden voorgelegd, maar hier zijn enkele voorbeelden:

- Geluidsoverlast van buren, openbaar vervoer, bedrijven en airconditioners
- De gang van zaken tijdens adresonderzoeken
- Verzoeken om kwijtschelding van gemeentebelastingen
- Onrechtmatige oplegging van naheffingsaanslagen parkeerbelasting
- De afhandeling van aanvragen voor zorg of een PGB
- Daklozen en bankslapers die geen hulp en woning kunnen vinden
- Achterstallig onderhoud van woningen
- Schulden
- Moeite om contact te krijgen met medewerkers van de gemeente

Een bloemlezing:

Stapelboetes

Het afgelopen jaar kregen we ook weer signalen van mensen die te maken kregen met een enorme stapel aan boetes, in officiële taal: naheffingsaanslagen parkeerbelasting met aanmaningen en invordering. Twee verhalen sprongen eruit:

105 boetes

Robin* is bankslaper zonder briefadres. Dit betekent dat hij geen eigen woning heeft en niet ingeschreven staat in de Basisregistratie Personen van de gemeente. Hij slaapt bij vrienden en familie op de bank. Robin heeft een beperking en daarom heeft hij een invalideparkeerkaart. Hij parkeert zijn auto bij familie en vrienden op een gehandicaptenparkeerplaats in de buurt. Wanneer zijn gehandicaptenparkeerkaart verloopt, kan hij geen nieuwe aanvragen omdat hij niet geregistreerd staat bij de gemeente. Dit leidt tot het ontvangen van 105 boetes. Wij verzoeken de gemeente om naar zijn situatie te kijken en een oplossing te vinden. De gemeente heeft daarop besloten om 86 van de boetes te vernietigen.

* alle namen zijn gefingeerd

16 duizend euro

Zeger* woont met aantal mensen in een woongroep op de bovenste verdieping van een gebouw op een woonzorglocatie met een eigen parkeerplaats voor het personeel. De woongroep heeft twee auto's. Tot omstreeks 2020 was er niks aan de hand. In de buurt kon altijd wel een plekje gevonden worden. Toen werd er betaald parkeren ingevoerd en ontstonden er problemen. Het lukte Zeger niet door het systeem van de Parkeerverordening en de gemeentelijke website te komen. Dat heeft ertoe geleid dat hij totaal ongeveer 16 duizend euro aan parkeerboetes heeft ontvangen.

In de meeste gevallen kijkt de gemeente goed naar de omstandigheden waarin de boetes werden opgelegd. In sommige gevallen werden boetes geheel of voor een deel kwijtgescholden. In andere gevallen vond de gemeente dat het de eigen schuld van betrokkene was en hield ze vast aan de hoogte van het bedrag.

De vraag is: waarom kunnen deze boetes zo hoog oplopen en kunnen we dat niet voorkomen? De gemeente heeft zich die vraag ook gesteld en gaat de komende tijd oefenen. Er komt een alert als iemand die in Rotterdam parkeert in korte tijd drie parkeerboetes krijgt. De gemeente gaat na wat de oorzaak van deze boetes is. Als iemand gewoon zonder te betalen parkeert, zal betrokkene de boetes moeten betalen. Maar als er een ander probleem is, kan er sneller naar een oplossing worden gezocht. Zo onderzoekt de gemeente hoe zij kan helpen om verdere stapeling van boetes te voorkomen.

Parkeervergunningen

Er bestaan hardnekkige misverstanden over het verkrijgen van een parkeervergunning. Veel mensen denken dat als ze ergens gaan wonen en zich bij de gemeente inschrijven op dat adres, ze automatisch ook een parkeervergunning voor hun auto kunnen krijgen. Dat is echter vaak niet het geval. Soms kan de informatievoorziening van de gemeente beter. Steeds vaker blijkt dat de makelaar of projectontwikkelaar van een project betere informatie had kunnen geven.

Niets blijkt minder waar

Peter* koopt een nieuw appartement. Hij en zijn vrouw zijn mantelzorgers voor zijn moeder. Daarom en vanwege hun werk hebben ze twee auto's. Hun aanvragen voor een parkeervergunning worden allebei afgewezen omdat er in hun gebouw een eigen parkeervoorziening is waar ze voor veel geld gebruik van moeten maken. Een andere Rotterdammer werkt in de zorg en komt vaak midden in de nacht thuis. Ook hij koopt een nieuw appartement zonder parkeerplaats. Volgens de makelaar kon hij zonder probleem een parkeervergunning op straat krijgen. Niets blijkt minder waar.

De reden hiervoor is dat bij het verlenen van de bouwvergunning (omgevingsvergunning) vrijstelling van de parkeereis is verleend. In dat geval kunnen de bewoners van dit appartementencomplex geen parkeervergunning op straat krijgen. Maar hoe kun je dat weten?

* alle namen zijn gefingeerd

Die informatie staat vaak ergens op pagina drie van de omgevingsvergunning die al jaren daarvoor is verstrekt. Het vinden daarvan kan lastig zijn op officiëlebekendmakingen.nl.

Aan de ene kant zijn de ervaringen van deze mensen goed uit te leggen aan de hand van het geldende beleid. Aan de andere kant is het begrijpelijk dat deze mensen volledig overvallen worden door het besluit van de gemeente. De gemeente Rotterdam heeft de informatie op de website aangevuld: bij nieuwbouw verleent de gemeente geen parkeervergunning. Hopelijk is dat voldoende om kopers van nieuwe woningen goed te informeren over hun kansen op een parkeerplek.

Wie kan deze mensen aan een eigen parkeerplekje helpen?

De heer en mevrouw Bos* zijn hoogbejaard. Mevrouw is bovendien slecht ter been. Daarom willen zij graag een invalideparkeerplaats vlak bij de gezamenlijke entree van hun flatwoning. Hun schoonzoon is hier al acht maanden mee bezig en vraagt ons om hulp, omdat hij door de bomen het bos niet meer ziet. Zowel de woningbouwvereniging, de Vereniging van Eigenaren als de gemeente zijn erbij betrokken.

Wij denken dat een ludieke actie een oplossing kan bieden. Daarom gaan we gewapend met een paal en een bord met kenteken zelf een invalidenparkeerplaats maken. Helaas is niet iedereen blij met deze actie en is de paal de volgende dag alweer weg.

Bij nader inzien blijkt dat er meer haken en ogen aan de oplossing zitten. Omdat de parkeerplaats vrij toegankelijk is, valt deze onder de openbare weg en moet de gemeente beslissen of de paal er wel of niet mag staan. De woningbouwvereniging of de Vereniging van Eigenaren kunnen aangeven of ze het eens zijn met het plaatsen van de paal en eventueel bezwaar maken tegen het besluit.

Maar in tegenstelling tot wat iedereen dacht, is de gemeente wel degelijk verantwoordelijk voor het aanleggen van de invalidenparkeerplaats voor de heer en mevrouw Bos. Gelukkig komt het allemaal goed voor het echtpaar. De gemeente neemt het besluit en de paal komt terug. We houden vinger aan de pols wanneer betaald parkeren wordt ingevoerd in de zomer van 2023. Waarschijnlijk moet er dan opnieuw een oplossing worden gevonden.

Mooi voorbeeld van de menselijke maat

Sjaak* woont in de wijk Wielewaal in Rotterdam. Hij is 100 jaar en is altijd wijkagent geweest. De noodwoningen in de Wielewaal worden gesloopt en ter voorbereiding van de nieuwbouwplannen staan veel huizen leeg. Sandra, de mantelzorger van Sjaak, is al anderhalf jaar bezig om in aanmerking te komen voor een tijdelijke huurwoning bij Sjaak in de buurt, zodat zij hem beter kan verzorgen. Hij wordt steeds ouder en afhankelijker van anderen en de afstand breekt Sandra op.

* alle namen zijn gefingeerd

ORR vraagt de gemeente om tussen Sandra, de woningcorporatie en de leegstandsbeheerder te bemiddelen. Dat lukt en Sandra krijgt een tijdelijke huurwoning in de buurt. Voor ons een mooi voorbeeld van menselijke maat.

De wijk is aan zet

Rotterdam is de enige gemeente in de regio met geïnstalleerde wijkraden. Deze 39 wijkraden zijn sinds 2022 actief onder het beleidskader Wijk aan Zet. Naast de ogen en oren van de wijk hebben deze wijkraden een stem bij het afsluiten van wijkakkoorden en spelen ze een rol bij - het bevorderen van - participatie (zeggenschap).

Eind 2022 waren deze wijkakkoorden nog niet gesloten, maar hebben zich wel een aantal (individuele) wijkraadsleden bij ons gemeld. Waar wij een rol konden spelen om de wijkraadsleden vooruit te helpen, hebben wij dat gedaan. Aangezien artikel 32 van de verordening bepaalt dat wijkraadsleden zich moeten richten tot de gemeenteraad - als het college zich niet aan de geldende schriftelijke afspraken houdt of in strijd met de verordening handelt) - heeft ORR geen formele rol. Als hulptroep van de gemeenteraad kan ORR echter wel signalen afgeven. Aangezien de gemeenteraad heeft besloten om de komende periode geen evaluatie van de wijkraden uit te voeren - na de vele wisselingen van de afgelopen jaren (van deelgemeenten naar gebiedscommissies en nu wijkraden) - zullen wij als ORR vooral inzetten op het afgeven van signalen en suggesties om Wijk aan Zet te laten slagen.

Integriteit en ongewenst gedrag gemeente Rotterdam

De gemeente Rotterdam heeft als sluitstuk van het integriteitsbeleid de **regeling melding vermoeden misstand** bij ORR ondergebracht. De andere gemeenten die zijn aangesloten bij ORR hebben hun eigen procedures en werkwijzen hiervoor.

In 2022 zijn er verschillende gesprekken geweest met de gemeente over een nieuwe regeling voor het melden van misstanden en ontwikkelingen op het gebied van integriteit. Zowel over bestuurlijke integriteit als ambtelijke integriteit.

Aantal meldingen

We hebben vijf nieuwe signalen ontvangen en hadden er nog één in behandeling.
Er was een melding van ongewenst gedrag binnen het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. We hebben de gemeente gevraagd om te reageren op dit signaal, dat nog in behandeling is.

Twee personen hebben zich gemeld over het cluster Dienstverlening:

- De eerste persoon omdat er tegen hem een onderzoek werd ingesteld vanwege het ten onrechte raadplegen van persoonsgegevens. Hier was de gemeente aan zet.
- De tweede persoon omdat zijn persoonsgegevens ten onrechte zouden zijn geraadpleegd door een medewerker van de gemeente. Na onderzoek laat de gemeente weten dat de persoonsgegevens niet zijn geraadpleegd door de betrokken medewerker. Wij zagen geen aanleiding tot verdere actie.

Twee medewerkers van Stadsbeheer hebben zich bij ons gemeld:

- De eerste medewerker van Stadsbeheer maakte zich ongerust over het intimiderende gedrag van een collega. In overleg heeft Stadsbeheer met deze medewerker gesproken.
- De tweede medewerker meende dat collega's van hem in strijd met de waarheid hadden verklaard tijdens hun sollicitatieprocedure. Uit onderzoek bleek dat deze medewerkers wel de waarheid hadden verklaard. Naar aanleiding van deze melding heeft Stadsbeheer alle personeelsdossiers opgeschoond en alle VOG's geactualiseerd.

Tot slot hebben vier mensen die al eerder hun verhaal aan ORR hadden voorgelegd, zich opnieuw gemeld omdat zij hoopten op een andere uitkomst. Wij hebben geen 'onderzoeken' overgedaan. Wel hebben wij betrokkenen uitgenodigd voor een gesprek om te kijken of er een oplossing te vinden is.

In 2022 zijn er geen uitgaven gedaan uit het gemeentelijke Klokkenluidersfonds.

Gemeente Albrandswaard

Albrandswaard heeft een relatief lage instroom. Dat is op zichzelf natuurlijk een gunstige constatering. De gemeente geeft aan dat het altijd van klachten wil blijven leren en de input van bewoners erg waardevol vindt, ongeacht of een klacht als 'gegrond' of 'ongegrond' wordt beschouwd. Daar kunnen wij alleen maar achter staan.

ORR heeft in totaal twaalf signalen afgehandeld uit deze gemeente. In 2021 waren dat er elf.

Het is moeilijk om een 'harde' vergelijking te maken met de cijfers van vorige jaren omdat 2022 een overgangsjaar was waarin wij een nieuwe werkwijze inzetten. Die overgangsperiode zal in 2023 doorlopen omdat wij met een nieuw registratiesysteem gaan werken. Daarin is het makkelijker om onderscheid te maken tussen signalen, enkelvoudige vragen en klachten. Volgend jaar gaan wij in het nieuwe registratiesysteem ook per domein registreren in tegenstelling tot vorige jaren, waar de registratie per afdeling ging. In het komend jaarverslag zullen wij daar meer uitleg over geven.

Nieuwe werkwijze

In 2022 telden we en behandelden we hulpvragen van inwoners anders. Wij probeerden een oplossing te vinden voor het hele probleem. Ook als dat over meer afdelingen of domeinen ging of over overheidsinstanties of instellingen buiten ons mandaat.

Aanvraag voor energietoeslag

In juli 2022 dient de familie Pieterse* uit Rhoon een aanvraag in voor energietoeslag. De fysieke toestand van meneer laat te wensen over en mevrouw is dementerend. Daarom helpt een vrijwilliger de familie met hun administratie. De familie en de vrijwilliger bellen samen met de gemeente om te vragen of de aanvraag goed is aangekomen en of die in orde is. De gemeente bevestigt dat de aanvraag bij de verantwoordelijke afdeling ligt. Drie maanden later, in oktober 2022, vraagt de gemeente om een kopie van hun paspoorten of ID-bewijzen. De familie Pieterse heeft echter geen paspoorten of ID-bewijzen, maar alleen rijbewijzen. Eind november 2022 wijst de gemeente de aanvraag voor een energietoeslag af omdat de gevraagde gegevens niet zijn aangeleverd.

ORR heeft contact opgenomen met de gemeente om de situatie uit te leggen. De vrijwilliger is slechts af en toe aanwezig en daarom lukt het hen niet om altijd op tijd te reageren of de gevraagde gegevens te verstrekken. De gemeente bekijkt de aanvraag opnieuw vanwege de bijzondere omstandigheden en besluit uit coulance om de energietoeslag alsnog toe te kennen. Het bedrag staat binnen een week op hun rekening.

* alle namen zijn gefingeerd

Geluidsoverlast van vertrekkende metro's

Meneer Jansen* schrijft ons: sinds een baanvakrenovatie ondervinden wij al enige jaren veel geluidsoverlast van vertrekkende metro's van Poortugaal naar Tussenwater. Volgens mij is de oorzaak de ES-las. Hierdoor moeten wij voor een beetje woon- en werkgenot alles potdicht houden. Al jaren klagen we hierover via de algemene kanalen. Uiteindelijk is afgelopen april pas iemand van de RET komen kijken. Maar er komt maar geen oplossing. Dit beheerst ons leven nu.

Wij vragen de RET met een oplossing te komen en of er nog alternatieven zijn om de overlast tegen te gaan. Bijvoorbeeld geluidsschermen of wieldemping. De RET antwoordt:

"De las in de rails die de geluidsoverlast veroorzaakt ligt altijd al op dezelfde plek. Het is daarom niet te verklaren waarom het geluid van de rails na de baanvakrenovatie als hinderlijker wordt ervaren. Als de geluidhinder erg verschilt per metro kan het nuttig zijn de tijdstippen en rijrichting te noteren, dan kunnen we de voertuigen die extra herrie opleveren nalopen op vierkante wielen of afwijkingen aan het wieldempingssysteem. De wieldempers zijn al gebruikt maar bieden helaas geen oplossing. Geluidsschermen kunnen we alleen bij een structurele overschrijding van geluidsnormen plaatsen. De ES-las is opnieuw geslepen en verstevigd. We hopen dat dit helpt, want dat is eigenlijk het enige wat we kunnen doen."

Contacten in Albrandswaard

Het is voor ons belangrijk dat ORR zichtbaar is voor inwoners van de gemeente. Daarom zijn we in Albrandswaard op pad gegaan en hebben we gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente en van maatschappelijke organisaties.

Op 9 mei 2022 is Marianne van den Anker in de gemeenteraad van Albrandswaard benoemd. Daarna is er op 31 mei 2022 een kennismakingsgesprek geweest tussen de ombudsvrouw en de burgemeester. Daarbij was de griffier aanwezig. De ombudsvrouw was ook betrokken bij het introductieprogramma van de nieuwe gemeenteraad. Op 31 augustus 2022 hebben de burgemeester en de ombudsvrouw met elkaar gesproken over een hulpvraag van een inwoner.

In 2022 kwamen we om de andere week in Rhoon en Poortugaal bijeen. Tijdens deze bezoeken gingen we de straat op om in gesprek te gaan met inwoners. We deelden flyers uit op de markt en luisterden naar de verhalen en signalen van inwoners van Albrandswaard. We maakten kennis met de klachtencoördinatoren en de maatschappelijke organisaties in Albrandswaard zoals Stichting Welzijn Albrandswaard (SWA). We maakten ook kennis met de regisseurs van het Sociaal Domein van de gemeente Albrandswaard.

* alle namen zijn gefingeerd

En natuurlijk spraken we af met inwoners van Albrandswaard als zij hun verhaal aan ons wilden vertellen. Soms in de bibliotheek, soms ter plaatse. De bibliotheek Poortugaal bevindt zich in het wijkcentrum De Boekenstal. Dit is ook voor ons een belangrijke ontmoetingsplek in de wijk. Wij hebben hier diverse gesprekken gevoerd met de inwoners van Albrandswaard.

In 2023 praten we met de gemeenteraden en de klachtencoördinatoren verder over de menselijke maat en het verbeteren van de dienstverlening.

Gemeente Capelle aan den IJssel

De afgelopen jaren is het aantal signalen/klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel schommelend geweest. In 2022 heeft ORR 41 signalen over de gemeente Capelle aan den IJssel behandeld, waaronder een aantal over Trevvel, IJsselgemeenten en zoals elk jaar een paar over kwijtschelding gemeentebelastingen. In 2021 waren er 33 vragen en klachten, terwijl dit er in 2020 51 waren.

Het is moeilijk om een vergelijking te maken met de cijfers van voorgaande jaren omdat 2022 een overgangsjaar was waarin we een nieuwe werkwijze invoerden. Deze overgangsperiode zal in 2023 voortduren. We gaan namelijk met een nieuw registratiesysteem werken. Hierdoor wordt het makkelijker om onderscheid te maken tussen signalen, enkelvoudige vragen en klachten. Volgend jaar zullen we in het nieuwe registratiesysteem ook per domein registreren, in tegenstelling tot voorgaande jaren waar de registratie per afdeling verliep. In het komende jaarverslag zullen we hier meer uitleg over geven.

Nieuwe werkwijze

In 2022 telden we en behandelden we hulpvragen van inwoners anders. Wij probeerden een oplossing te vinden voor het hele probleem. Ook als dat over meer afdelingen of domeinen ging of over overheidsinstanties of instellingen buiten ons mandaat. Een voorbeeld hiervan is het signaal over de aanvraag van een nieuw rijbewijs:

Van het kastje naar de muur – en weer terug

Wobke* heeft ons per e-mail laten weten dat hij al 2,5 maand bezig is met de aanvraag van een nieuw rijbewijs. Zijn oude rijbewijs was vermist en in de tussentijd heeft hij een nieuw rijbewijs A erbij gehaald. Helaas was de vermissing niet bekend bij het CBR, waardoor het niet lukte om bij de gemeente een nieuw rijbewijs aan te vragen. Het CBR verwijst Wobke naar de gemeente, die hem vervolgens doorverwijst naar de RDW, die hem op zijn beurt weer doorverwijst naar het CBR. Wobke schrijft:
“Ik heb dit rondje al drie keer gehad en ik heb al twee vrije dagen moeten opnemen... Ondertussen kan ik al maanden niet rijden omdat ik geen rijbewijs heb...”.

Wij verzoeken de gemeente om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Wobke en zijn vriendin om hen informatie te geven over de vervolgstappen. De gemeente pakt het publiek eigenaarschap op.

* alle namen zijn gefingeerd

Een voorbeeld van onze nieuwe werkwijze, een bredere holistisch aanpak om zo perspectief te creëren, is onze inzet voor Joachim.

Uitzichtloos

Joachim* is failliet gegaan. Dat heeft hem een berg schulden opgeleverd. De gemeentelijke schuldhulpverlening is mislukt en nu moet Joachim WSNP aanvragen. Er zijn allerlei hobbels, sommige veroorzaakt door meneer zelf. De situatie drukt zwaar op hem en het contact met zijn kinderen wordt vanwege geldgebrek steeds moeilijker. Hij is bang dat zijn WSNP-aanvraag mislukt en zijn situatie uitzichtloos wordt. Om Joachim perspectief te bieden, is het belangrijk dat hij in het WSNP-traject terechtkomt en dat hij zijn woning kan behouden.

We hebben in dit proces goede en constructieve gesprekken gehad met alle betrokkenen. Joachim krijgt steun van de gemeente en Welzijn Capelle. De gemeente gaat zelfs mee naar de rechtszitting. Daardoor is er vertrouwen ontstaan in het proces en de afloop, zodat hij het gewenste en noodzakelijke perspectief op een schuldenvrije toekomst krijgt. ORR spreekt waardering uit voor de inzet van alle betrokkenen.

Trends

In de gemeente Capelle aan den IJssel hebben wij geen duidelijke trends waargenomen. De signalen die we ontvingen, betroffen alle onderdelen van de gemeente en waren evenwichtig verdeeld over alle domeinen.

Contacten in Capelle aan den IJssel

Het is voor ons belangrijk dat ORR zichtbaar is voor inwoners van de gemeente. Daarom zijn we in Capelle aan den IJssel op pad gegaan en hebben we gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente en maatschappelijke organisaties.

De ombudsvrouw is op 7 maart 2022 benoemd in de gemeenteraad van Capelle aan den IJssel. Ter voorbereiding en daarna heeft ze gesprekken gevoerd met burgemeester Oskam en wethouder Westerdijk, evenals met de directeur IJsselgemeenten, in aanwezigheid van de klachtencoördinator van de IJsselgemeenten.

Daarnaast heeft de ombudsvrouw een bijdrage geleverd aan het introductieprogramma voor de gemeenteraad op 11 mei 2022 en in mei een toelichting gegeven op ons jaarverslag. Ze heeft ook op Radio Capelle verteld over het werk van ORR en een uitzending gewijd aan het OmbudsAlert.

Tijdens ons bezoek aan WOP Oostgaarde hebben we ons werk toegelicht en hebben Capellenaren ons verteld wat hen bezighield. We hebben ook verschillende werkbezoeken afgelegd, waaronder bij FIER.

* alle namen zijn gefingeerd

We gingen ook naar Capelle om te flyeren op de markt, de contacten met de klachtenbehandelaars te intensiveren en ons netwerk van maatschappelijke partnerorganisaties van de gemeente te versterken. Natuurlijk was het ook mogelijk om een afspraak met ons te maken om je eigen verhaal direct aan ons te vertellen.

In 2023 zullen we verder praten met de gemeenteraden en de klachtencoördinatoren over de menselijke maat en het verbeteren van de dienstverlening.

Gemeente Hellevoetsluis en Westvoorne

In het jaar 2021 hebben wij het jaarverslag van Hellevoetsluis en Westvoorne gecombineerd. In totaal hebben 27 inwoners van Hellevoetsluis en drie inwoners van Westvoorne contact met ons opgenomen. In 2022 heeft ORR 20 signalen afgehandeld uit de gemeente Hellevoetsluis en drie uit Westvoorne.

Het is lastig om een vergelijking te maken met voorgaande jaren, omdat zowel ORR als de gemeenten Hellevoetsluis en Westvoorne in 2022 een overgangsjaar hadden. ORR begon in 2022 met een nieuwe ombudsman/vrouw en een andere werkwijze. In het laatste kwartaal van 2022 zijn Hellevoetsluis, Westvoorne en Brielle gestart met de overgang naar een nieuwe organisatie per 1 januari 2023.

Voor ons allemaal zal 2022/2023 dus een overgangsperiode zijn. We zijn benieuwd naar de ontwikkelingen in de nieuwe gemeente. Krijgen we meer signalen omdat ook voormalige Briellenaren bij ons terecht kunnen? Zij konden voorheen bij de Nationale ombudsman terecht, maar kunnen nu contact opnemen met ORR als zij voor hun probleem geen oplossing vinden.

Het is belangrijk dat alle inwoners van Voorne aan Zee ORR weten te vinden. Daarom zullen wij samen met de gemeente Voorne aan Zee werken aan de beste dienstverlening.

Nieuwe werkwijze

In 2022 telden we en behandelden we hulpvragen van inwoners anders. Wij probeerden een oplossing te vinden voor het hele probleem. Ook als dat over meer afdelingen of domeinen ging of over overheidsinstanties of instellingen buiten ons mandaat. Volgend jaar gaan we met een nieuw registratiesysteem per domein registreren, in tegenstelling tot vorige jaren waar de registratie per afdeling plaatsvond.

Trends

Voor Hellevoetsluis zeggen we voorzichtig dat het erop lijkt dat de overgang naar een nieuwe organisatie zijn weerslag heeft gehad op de dienstverlening, de termijnen en ook de klachtafhandeling. Voorbeelden hiervan zijn inwoners die geen reactie ontvangen op hun aanvraag of hulpvragen, of die klagen over lange wachttijden bij burgerzaken. In Westvoorne kunnen we -vanwege het lage aantal signalen - geen trend ontdekken. Het verschil is wel dat in Hellevoetsluis de signalen meer over het Sociaal Domein gingen, terwijl in Westvoorne het meer over de buitenruimte ging.

Lange wachttijden burgerzaken Hellevoetsluis?

Mevrouw Van Baalen* schrijft de ombudsman dat Burgerzaken Hellevoetsluis zeer slecht bereikbaar is en dat er lange wachttijden zijn. Haar zoon heeft op 1 augustus 2022 zijn rijbewijs gehaald en heeft pas op 18 augustus 2022 een afspraak kunnen maken voor de aanvraag. “Meer dan twee weken later”. Dan duurt het nog een paar dagen voordat hij zijn rijbewijs kan ophalen. Mevrouw verwacht van haar gemeente dat ze sneller hulp biedt.

* alle namen zijn gefingeerd

Wij vragen de gemeente of zij deze signalen herkent en of er een oplossing voor het probleem te vinden is, bijvoorbeeld meer afspraakmogelijkheden of verruimde openingstijden. De gemeente reageert:

"Wij herkennen dit signaal niet. Sinds 2015 werken wij op afspraak. Binnen twee weken kan iedereen bij ons terecht. Als er spoed nodig is, dan proberen wij daar altijd aan tegemoet te komen. We hebben alle telefoontjes nagekeken, maar niet kunnen constateren dat mevrouw Van Baalen of haar zoon ons heeft gebeld." Mevrouw Van Baalen laat het erbij zitten. De reactie van de gemeente geeft toch aan dat ze gelijk heeft? Het is toch niet gelukt om binnen twee weken een afspraak te maken?

Voor ons is het belangrijk dat er geen nieuwe signalen over lange wachttijden bij Burgerzaken zijn binnengekomen en dat de gemeente het signaal zelf niet herkent. Als dat wel het geval was, zouden we hierover met de gemeente in gesprek zijn gegaan en gevraagd hebben of we dit voor iedereen kunnen oplossen.

Geen reactie op bezwaarschrift Hellevoetsluis?

Mevrouw Den Ouden* is boos omdat ze geen reactie op haar bezwaarschrift krijgt. De parkeerplaatsen naast haar woning worden steeds als bouwplaats gebruikt. Ze heeft bezwaar gemaakt, maar krijgt geen reactie van de gemeente, zelfs niet op haar ingebrekestelling.

Wij vragen de gemeente waarom mevrouw nog geen reactie heeft ontvangen. Het bezwaarschrift blijkt niet goed geregistreerd te zijn. De gemeente kan niet goed aangeven wanneer zij het bezwaarschrift zal behandelen. De gemeente geeft aan dat het bezwaarschrift dit jaar niet meer behandeld zal worden en dat de nieuwe bezwaarschriftencommissie het zal oppakken. Waarschijnlijk krijgt mevrouw Den Ouden een positief besluit op haar ingebrekestelling.

Contacten in Hellevoetsluis

Wij vinden het belangrijk dat ORR zichtbaar is voor inwoners van de gemeente. Om die reden zijn we op pad gegaan en hebben we gesproken met klachtcoördinatoren, medewerkers van de gemeente en maatschappelijke organisaties. Op 9 juni 2022 heeft de ombudsvrouw kennis gemaakt met de burgemeester van Hellevoetsluis en hebben we ook de situatie omtrent de coffeeshop besproken.

Omdat niet iedereen in staat is om telefonisch of online zijn verhaal goed uit te leggen, zijn we er in 2022 op uitgetrokken om inwoners in hun eigen gemeente te spreken. Dit deden we voornamelijk in de bibliotheek van Hellevoetsluis. Het is daarnaast ook altijd mogelijk om met ons een afspraak te maken op een plek die het beste uitkomt.

* alle namen zijn gefingeerd

Door eropuit te gaan, willen we onze informatiepositie versterken. Dat doen we ook door maatschappelijke organisaties en instellingen te bezoeken. Zo vangen we signalen en klachten eerder op en kunnen we samenwerken met de gemeente om ze op te lossen.

In dat kader hebben we onder andere gesprekken gevoerd met VluchtelingenWerk en Stichting PUSH. Uit de gesprekken met VluchtelingenWerk Hellevoetsluis hoorden we bijvoorbeeld van problemen rondom de aanmelding van nieuwkomers bij basisscholen. Niemand had hierover nog een klacht ingediend bij de gemeente of bij ORR. Door deze vroege signalering van het probleem konden we deze situatie meteen aan de gemeente voorleggen en samen aan een oplossing voor de toekomst werken.

In 2023 praten we verder met de gemeenteraden en de klachtencoördinatoren over de menselijke maat en het verbeteren van de dienstverlening.

Gemeente Krimpen aan den IJssel

In 2022 behandelde ORR tien nieuwe signalen uit de gemeente Krimpen aan den IJssel, waarvan drie signalen door de kinderombudsvrouw. Vorig jaar waren dat er elf. Als dat nodig was, benaderden we de klachtencoördinator van de gemeente met het verzoek een oplossing te bieden. Soms was de inwoner geholpen met uitleg of informatie. Naar aanleiding van een overlastsituatie zijn er verschillende gesprekken gevoerd met de gemeente en betrokkenen.

Het is moeilijk om een vergelijking te maken met de cijfers over vorige jaren omdat 2022 voor ORR een overgangsjaar met een nieuwe werkwijze was.

Nieuwe werkwijze

In 2022 telden we en behandelden we hulpvragen van inwoners anders. Wij probeerden een oplossing te vinden voor het hele probleem. Ook als dat over meer afdelingen of domeinen ging of over overheidsinstanties of instellingen buiten ons mandaat. Ook met klachten over de RET of een woningcorporatie gaan wij aan de slag.

In 2023 kunnen we een verfijning in de registratie aanbrengen omdat we dan in tegenstelling tot voorgaande jaren, per domein (algemene dienstverlening, sociaal domein, etc.) kunnen registreren.

Trends

Wij kunnen geen trends ontdekken in de tien signalen die door ons in 2022 zijn afgehandeld. Een paar voorbeelden:

“Maatschappelijk werker die niet helpt”

Tarik* heeft oplopende schulden, de aanmaningen blijven maar binnenkomen. Hij heeft al vaak om hulp gevraagd, maar niemand van de gemeente helpt hem. Hij vraagt of wij iets voor hem kunnen doen.

Wij leggen de hulpvraag van Tarik voor aan de gemeente en houden vinger aan de pols. Dat betekent dat we contact houden met de gemeente en Tarik. De gemeente geeft ons een inhoudelijke terugkoppeling over alle acties. Tarik heeft geen klachten meer.

Begeleid wonen in Krimpen aan den IJssel

Videsh* benadert ons omdat hij bang is tussen wal en schip te vallen. Hij gaat verhuizen van een andere gemeente naar de gemeente Krimpen aan den IJssel. Hij is bang dat zijn indicatie begeleid wonen vervalt omdat de gemeente Krimpen aan den IJssel andere regels hanteert dan zijn ‘oude’ gemeente. Bovendien zijn er in Krimpen wachttijden.

* alle namen zijn gefingeerd

Wij gaan aan de slag om de situatie duidelijk te krijgen. Die blijkt toch iets anders te liggen. Bovendien hebben de 'oude' gemeente en Krimpen aan den IJssel goed contact met elkaar. Beide gemeenten spannen zich in om de verhuizing en de indicatie van Videsh goed te regelen. Daarmee is hij geholpen. We laten hem weten dat we denken dat het goed komt. Als er iets misgaat, horen we het graag. We zullen dan opnieuw bekijken wat we voor Videsh kunnen betekenen.

Jeugdhulp

Janneke* zocht hooggespecialiseerde hulp voor haar dochter. Via een ingewikkeld traject van het zorgkantoor, de regiotafel, de escalatietafel, het sociaal team Krimpen, verlengde jeugdzorg, crisisopvang, zowel de kinderombudsvrouw van Krimpen als de Nationale ombudsman, het ministerie en het crisisteam, is het toch gelukt. Een enorme inspanning van allerlei instanties. Dat moet eenvoudiger kunnen.

Niet naar school

De vier kinderen van Bianca* zitten sinds de zomervakantie van 2021 thuis. Bianca meldde zich bij ons in januari 2022. Wij hebben het samenwerkingsverband, de onderwijsconsulent en de leerplichtambtenaar gevraagd om ervoor te zorgen dat de kinderen weer naar school kunnen. Gelukkig is er een oplossing gekomen. Voor de vier minderjarige kinderen van een dakloos gezin dat in Krimpen verbleef, is het ook gelukt om een plek op school te vinden. Voor deze kinderen kwam er weer perspectief.

Contacten in Krimpen aan den IJssel

Op 23 juni 2022 is Marianne van den Anker als nieuwe ombudsvrouw van Krimpen aan den IJssel benoemd. De ombudsvrouw is een aantal keer op het gemeentehuis geweest om met burgemeester en wethouders te praten.

Wij vinden het vooral belangrijk dat ORR voor inwoners van de gemeente zichtbaar is. Door erop uit te gaan, willen wij signalen eerder opvangen en onze informatiepositie versterken. Daarom zijn wij op pad gegaan en hebben we gesproken met inwoners van de gemeente Krimpen aan den IJssel. Niet alleen op afspraak of op een spreekuur, maar ook op de markt en op straat. Het is natuurlijk altijd mogelijk om met ons een afspraak te maken op een plek waar dit voor de inwoner het beste uitkomt.

Daarnaast hebben we (opnieuw) contact gelegd met klachtencoördinatoren, medewerkers van de gemeente en van maatschappelijke organisaties. Wat ook in 2023 belangrijk blijft, is dat de inwoners van Krimpen aan den IJssel ORR weten te vinden. Wij zullen daarom samen met de gemeente werken aan zichtbaarheid en de beste dienstverlening.

In 2023 praten we met de gemeenteraden en de klachtencoördinatoren verder over de menselijke maat en het verbeteren van de dienstverlening.

* alle namen zijn gefingeerd

Gemeente Nissewaard

In 2021 ontvingen wij 47 klachten over de gemeente Nissewaard. Dit jaar hebben wij 48 signalen afgesloten. Ongeveer gelijk dus. Maar wat betekent dat?
Het is moeilijk om een vergelijking te maken met de cijfers van vorige jaren omdat 2022 een overgangsjaar was waarin ORR een nieuwe werkwijze heeft ingezet. Die overgangsperiode zal in 2023 doorlopen omdat wij met een nieuw registratiesysteem gaan werken. Daarin is het makkelijker om onderscheid te maken tussen signalen, enkelvoudige vragen en klachten. Volgend jaar gaan wij in het nieuwe registratiesysteem ook per domein registreren in tegenstelling tot vorige jaren, waar de registratie per afdeling ging. In het komend jaarverslag zullen wij daar meer uitleg over geven.

Nieuwe werkwijze

In 2022 telden we en behandelden we hulpvragen van inwoners anders. Wij probeerden een oplossing te vinden voor het hele probleem. Ook als dat over meer afdelingen of domeinen ging of over overheidsinstanties of instellingen buiten ons mandaat.

Specifiek voor Nissewaard zagen we dat de formele klachtafhandeling uitgebreid en uitputtend plaatsvond, maar dat inwoners toch nog ontevreden waren. Bijvoorbeeld omdat het lang duurde voor er een reactie kwam. Wij vragen de gemeente dan om toch nog eens een goed gesprek met deze inwoner te voeren, naar iemand te luisteren en uitleg te geven over wat er gebeurd is. Soms lost dat iets op, soms ook niet.

Ingrijpende gevolgen auto-ongeluk

Guusje* heeft een ernstig auto-ongeluk gehad. De gevolgen zijn zeer ingrijpend. Vanwege de lichamelijke gevolgen lukt het haar niet meer zelfstandig te wonen. Daarom gaat ze weer bij haar ouders wonen. Ze krijgt van een gemeente een aangepaste (lees een lagere) bijstandsuitkering. Omdat er vanwege het ongeluk nog een procedure loopt over de schadevergoeding stelt ze de gemeente een aantal vragen, zoals: “Welke gevolgen zijn er voor mijn uitkering als ik een schadevergoeding krijg?” Van de gemeente krijgt zij helaas geen antwoord. Daarom neemt Guusje contact met ons op.

Wij luisteren naar het verhaal van Guusje en vragen de gemeente om het gesprek met haar aan te gaan. Ze laat na een maand weten dat zij nog niets van de gemeente gehoord heeft. Wij nemen opnieuw contact op met de gemeente. En dan blijkt dat de gemeente onze e-mail over het hoofd heeft gezien. In reactie daarop nodigt de gemeente Guusje uit voor een persoonlijk gesprek. In dit gesprek krijgt ze antwoord op al haar vragen. Ze vertelt ons dat zij nu wel geholpen is, maar het jammer vindt dat dit drie maanden duurde en ze ons daarvoor nodig had. Guusje hoopt dat de gemeente volgende keer direct op haar vragen reageert en helpt bij het vinden van een oplossing voor haar situatie.

* alle namen zijn gefingeerd

Energie afgesloten en weer aangesloten

Rianne* mailt ons dat zij afgesloten is van water en licht, hoewel zij al in budgetbeheer bij de gemeente was.

Wij vragen de gemeente wat zij voor Rianne kunnen doen. De situatie is schrijnend. De gemeente informeert **Stedin** dat Rianne is aangemeld voor budgetbeheer en schuldhulpverlening en vraagt om mevrouw weer aan te sluiten. Er blijkt meer aan de hand te zijn en de gemeente pakt alle hulpvragen op. Zo komt er een oplossing voor de gecompliceerde situatie van mevrouw B. Zij en de gemeente hebben weer goed contact.

"Ik kan er met mijn scootmobiel niet langs"

Meneer V.* maakt gebruik van een scootmobiel en woont in een aangepast huis. Helaas lukt het met zijn scootmobiel niet altijd om de woning te verlaten doordat auto's te dicht op de stoep kunnen parkeren. Hij kan de draai dan niet maken.

Wij bekijken de situatie en vragen de gemeente of er een oplossing te vinden is voor zijn probleem. Die blijkt heel simpel:

"Het probleem waarover meneer klaagt is opgelost doordat een betonnen paal wat is verplaatst. Hierdoor kunnen er geen auto's meer geparkeerd worden op de plek waarmeneer met zijn scootmobiel langs moet." Meneer V. is zeer tevreden over deze oplossing.

Hoogteverschil met nieuwbouwperceel

Karim* maakt zich zorgen. Naast zijn woning wordt een nieuw huis gebouwd. Voor de bouw van dit nieuwe huis wordt de bouwgrond met 40 centimeter opgehoogd. Hij is bang dat al het water van dit perceel naar zijn woning toestroomt. De gemeente had in eerdere gesprekken en e-mails beloofd om dit probleem met de nieuwe bewoners op te lossen. Maar uiteindelijk blijkt het niet geregeld.

Wij vragen de gemeente om mee te denken over een oplossing. Op basis van de eerdere gesprekken had Karim er toch op mogen vertrouwen dat de gemeente dit zou regelen? En als het bij de verkoop van het perceel niet is geregeld, ligt er een taak voor de gemeente om een oplossing te bieden.

De gemeente nodigt Karim uit en bespreekt met hem een aantal oplossingen zoals een voorziening voor de wateroverlast en het verhogen van de schutting. Karim is tevreden met deze oplossing en heeft het gesprek als zeer plezierig ervaren. Fijn dat het is opgelost.

* alle namen zijn gefingeerd

Contacten in Nissewaard

In de gesprekken met de gemeente heeft de ombudsvrouw aangekondigd dat ORR voor inwoners van de gemeente Nissewaard zichtbaarder zal zijn.

De ombudsvrouw heeft op 24 maart 2022 kennisgemaakt met Burgemeester Van Oosten en op 14 juni 2022 met de commissie Bestuur van de gemeenteraad. Op 16 juni was er een bijeenkomst met de burgemeester, de griffier en de klachtencoördinatoren van de gemeente Nissewaard. Op 29 juni 2022 is Marianne van den Anker benoemd tijdens de gemeenteraadsvergadering. Wij hebben 18 oktober 2022 een toelichting op het jaarverslag over 2021 gegeven.

In 2022 kwamen we vaak in de gemeente Nissewaard. Tijdens deze bezoeken gingen we de straat op om met inwoners in gesprek te gaan. We flyerden op de markt en daar hoorden we de verhalen van inwoners van Nissewaard.

We waren ook aanwezig in de Boekenberg. Dit is een mooie plek voor ontmoetingen met inwoners van Nissewaard, maar ook een mooie plek om maatschappelijke organisaties te ontmoeten. De Boekenberg heeft er zeker aan bijdragen dat wij ons netwerk van organisaties hebben versterkt.

Onze aanwezigheid in de Boekenberg is door inwoners ook niet onopgemerkt gebleven. Ondanks dat we niet meer op vaste tijden aanwezig zijn, weten inwoners ons wel te vinden. Er wordt regelmatig een afspraak gemaakt voor het ‘spreekuur’ op locatie. Natuurlijk was en is het mogelijk om ook op afspraak je eigen verhaal aan ons te vertellen. Dat doen we vaak in de Boekenberg, maar soms ook op straat om een situatie beter te kunnen begrijpen. Ter plaatse is het probleem vaak duidelijker. Zo is ORR zichtbaar en makkelijk benaderbaar voor inwoners van Nissewaard die een signaal willen afgeven, een melding willen maken of een hulpvraag hebben.

In 2023 praten we met de gemeenteraad en de klachtencoördinatoren verder over de menselijke maat en het verbeteren van de dienstverlening.

8. Andere signalen

Sommige signalen zijn niet uniek voor een bepaalde gemeente. Die komen uit diverse gemeenten bij ons binnen of horen wij als wij op pad zijn in de verschillende gemeenten. Hieronder lichten we een aantal van deze signalen toe.

Publicatie omgevingsvergunningen

Een projectontwikkelaar heeft een omgevingsvergunning aangevraagd voor een appartementengebouw, maar de gemeente is vergeten tijdig te reageren. Daardoor is de vergunning van rechtswege verleend, hoewel het bouwplan in strijd is met het bestemmingsplan. Gelukkig hebben de bewoners op tijd actie ondernomen door bezwaar te maken, anders had de projectontwikkelaar gewoon kunnen bouwen en had de gemeente niets meer kunnen doen. Het is dus begrijpelijk dat bewoners zich afvragen hoe ze de bescherming kunnen krijgen waar ze recht op hebben.

Bewoners die missen dat er in hun omgeving een omgevingsvergunning is aangevraagd of verleend, kunnen niets meer doen tegen zo'n vergunning. Dit is vooral vervelend als er onduidelijkheid is over de publicatiedatum, als het niet duidelijk is welke bomen worden gekapt, of als de gemeente vergeet om een beslissing te nemen en de vergunning 'van rechtswege wordt verleend'. Het is goed dat er meer aandacht komt voor apps die bewoners informeren over veranderingen en aanvragen in hun omgeving, zoals bijvoorbeeld Omgevingsalert. Helaas doen nog niet alle gemeenten mee aan deze apps. Gelukkig willen gemeenten wel meer aandacht besteden aan de duidelijkheid van hun publicaties en zijn zij allemaal van mening dat het duidelijk moet zijn vanaf welke datum de bezwaartermijn loopt.

Afgehandeld?

We krijgen signalen uit verschillende gemeenten van mensen die problemen in de buitenruimte melden en zien dat deze als 'afgehandeld' worden gemarkeerd, terwijl het probleem nog steeds bestaat. Dit lijkt te maken te hebben met het meldingssysteem. Wanneer de melding wordt doorgezet naar een afdeling, wordt deze als 'afgehandeld' gemarkeerd in het systeem, terwijl de inwoner geen concrete oplossing ziet. Dit is frustrerend en er moet zo snel mogelijk een oplossing worden gevonden.

Grafitti

Joyce* is al maanden bezig om graffiti van een pand te laten verwijderen. Ze vindt dat de buurt verloedert en is boos dat de gemeente al haar meldingen als 'afgehandeld' markeert, terwijl de graffiti nog steeds op de muur zit. De eigenaar van het pand en de gemeente zijn al die tijd in discussie over wie verantwoordelijk is voor het verwijderen van de graffiti. De gemeente heeft geprobeerd de muur schoon te maken om Joyce tegemoet te komen, maar is gestopt omdat de muurvoegen loskwamen. Uiteindelijk heeft de eigenaar van het pand de muur geverfd.

* alle namen zijn gefingeerd

WMO-uitvoerders

ORR spreekt de gemeente ook aan als degenen die de Wmo voor de gemeente moeten uitvoeren, tekortschieten. Voorbeelden hiervan:

Lekke band

De 93-jarige meneer Zacharias* kan zonder zijn rolstoel geen kant op, maar zijn band is lek en volgens de leverancier kan er pas over een week iemand langskomen. In de tussentijd kan hij geen boodschappen doen en heeft hij niemand om hem te helpen. Meneer Zacharias had de gemeente benaderd, maar via het algemene telefoonnummer kreeg hij te horen dat de gemeente niets voor hem kon doen. De klachtenafdeling ziet dat anders en benadert de leverancier, waarna de band diezelfde middag wordt gerepareerd.

De gemeente is van mening dat dit op een andere manier had moeten worden opgepakt en biedt meneer Zacharias een bloemetje aan. Binnen de gemeente worden er voor dit soort noodsituaties nieuwe afspraken gemaakt.

Lang wachten op hulp

De heer en mevrouw Van Delden* hebben recht op huishoudelijke hulp. Van de gemeente hebben ze een besluit gekregen dat elke week iemand langskomt om hen te helpen met de huishouding. Bij de 'gecontracteerde aanbieders' is er een wachtlijst. Dat betekent dat zij nog zes weken moeten wachten voor zij daadwerkelijk hulp krijgen. Meneer Van Delden komt echter net uit het ziekenhuis. In verband met zijn medische conditie moet het huis echt schoon zijn.

ORR vraagt de gemeente om snel een oplossing te bieden. Dat doet de gemeente.

Toegankelijkheid voor mensen met een beperking

Er zijn een aantal regels voor de plaats en de afmetingen van invalidenparkeerplaatsen. Vooral in stads- en dorpscentra worden deze afmetingen door plaatsgebrek niet altijd goed aangehouden. Hierdoor is het lastig om bijvoorbeeld een scootmobiel in en uit de auto te rijden, omdat de laadklep niet uitgeklapt kan worden. Ook het uitstappen veroorzaakt gevaarlijke situaties, omdat er niet genoeg ruimte is. Roel heeft hierover geklaagd en ORR constateert dat hij gelijk heeft. Ook de handhaving van de invalidenparkeerplaatsen op kenteken is een probleem. Wie is verantwoordelijk voor het verwijderen van auto's die onterecht op zo'n plek gaan staan? ORR belooft Roel te helpen om hier aandacht voor te vragen bij gemeenten, inwoners en bedrijven.

* alle namen zijn gefingeerd

Overlast

Burenoverlast is een diepgeworteld probleem. In je eigen huis voel je je niet meer veilig en je kunt er zelf niet veel aan doen als je buren niet willen meewerken aan een oplossing. Dan heb je echt hulp van buitenaf nodig. Dat overkwam de heer en mevrouw Bekker.

Vluchten

De heer en mevrouw Bekker* hebben herhaaldelijk overlast van hun buurman gemeld bij de woningcorporatie en de gemeente. Meerdere mensen hebben geprobeerd hen te steunen, actie te ondernemen en de situatie op te lossen. Maar de heer en mevrouw Bekker hebben niet het gevoel gehad dat er iets is veranderd. Ze vinden dat het niets heeft opgeleverd. Uiteindelijk zijn ze verhuisd. Mevrouw Bekker zegt: "We moesten vluchten"

Samen met de gemeente, de huurdersorganisatie en de heer en mevrouw Bekker hebben we geprobeerd te werken aan heling en verwerking. Helaas is het niet mogelijk om hun leed ongedaan te maken. Daarnaast hebben we alle instanties en de heer en mevrouw Bekker gesproken over de lessen die er getrokken kunnen worden. Wat hadden de instanties meer of anders kunnen doen?

We hebben – met elkaar - vastgesteld dat er meer holistisch naar overlastsituaties gekeken moet worden en dat er meer preventief gewerkt moet worden. De gemeente belooft het initiatief te nemen om met woningcorporaties, politie, hulpverleners en andere betrokkenen in gesprek te gaan. Ook zal de gemeente voor één aanspreekpunt zorgen en een instrument ontwikkelen waardoor signalen over overlast - zoals die door de heer en mevrouw Bekker zijn afgegeven - meteen professioneel worden opgepakt met het oog op de-escalatie en misschien zelfs het voorkomen van dergelijke situaties.

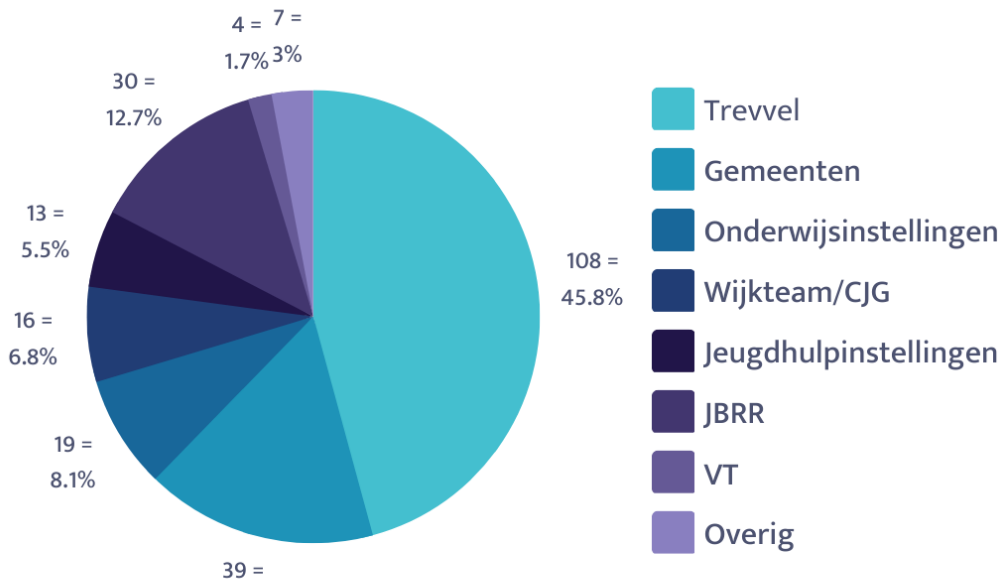
In veel gemeenten zijn er meldpunten voor overlast, maar deze zijn niet altijd even bekend. Daarnaast zijn er veel instanties betrokken, zoals de politie, de woningcorporatie, buurtbemiddeling, zorg en de gemeente. De vraag is: wie doet wat en waar mag een melder op rekenen en hoe weet hij dat? We vragen alle betrokken partijen om gezamenlijk tot een aanpak te komen en als buurtbemiddeling niet helpt, meteen op te schalen naar professioneel niveau.

* alle namen zijn gefingeerd

9. Kinderen en jongeren

Kinderrechten vormen de leidraad in al het werk van kinderombudsvrouw Stans Goudsmit. Met het recht op meepraten en meebeslissen als extra aandachtspunt. Haar taak is om te controleren of de rechten van kinderen worden gerespecteerd. Dit doet zij - samen met de rest van het team van ORR - allereerst door signalen te behandelen van kinderen, ouders/verzorgers en professionals over situaties waar kinderrechten in het geding zijn. Bijvoorbeeld over kinderen die te lang moeten wachten op jeugdhulp, of kinderen voor wie er geen passende plek op school is. Het Kinderrechtenverdrag dient als toetsingskader.

Hieronder staat vermeld over welke organisaties in 2022 klachten zijn ingediend bij ORR, specifiek gericht aan de kinderombudsvrouw:



Uitgangspunt is dat ORR eerst de mogelijkheid biedt aan de betrokken instanties om zelf de onvrede naar tevredenheid op te lossen. Soms gaat het om een probleem waarbij er direct iets voor een kind moet worden gedaan. Dan slaan we de eerstelijns klachtbehandeling over en grijpen we direct in.

Parallelle wereld

Kinderen en jongeren met een beperking komen in het dagelijks leven nog te veel obstakels tegen om gewoon mee te kunnen doen. Zij geven aan in parallelle werelden te leven. Kinderen en jongeren met een beperking ervaren daardoor onbegrip en uitsluiting. Daarnaast betrekken gemeenten kinderen met een beperking onvoldoende bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van beleid, terwijl zij daartoe wel verplicht zijn vanuit het Kinderrechtenverdrag. Tot die conclusie kwamen wij in het onderzoek “Hoor mij en zie mij! Ervaringen van kinderen en jongeren met een beperking in het dagelijks leven” (2022).

Op school en in hun vrije tijd raken de werelden van kinderen met en zonder beperking elkaar nauwelijks. Dit begint al op jonge leeftijd op school. Een deel van de kinderen met een beperking gaat naar het speciaal onderwijs. Pas als ze na de middelbare school naar een vervolgopleiding gaan, komen jongeren met en zonder beperking elkaar tegen. In hun vrije tijd voelen sommige kinderen met een beperking zich eenzaam. Ze kunnen of mogen niet meedoen in de speeltuin. Ook bieden sportclubs te weinig mogelijkheden om bijvoorbeeld

in een gemengd team mee te doen. Door leerlingenvervoer dat lang duurt om hen thuis te brengen, hebben ze na schooltijd weinig tijd of energie over om vrienden te maken.

Een probleem waar ouders tegenaan lopen, is het aanvragen en regelen van zorg. Dat kost veel tijd en is ingewikkeld. Een deel van de ouders vindt het moeilijk hun weg te vinden naar de juiste hulp in de bestaande lokettenjungle. Ook zijn er ouders die niet weten welke hulp er überhaupt beschikbaar is. Er zijn ouders die overspannen zijn geraakt van al die formulieren die ze elk jaar weer moeten invullen. Daarom roept ORR gemeenten op om de regeldruk op ouders te verminderen. Onder andere door één loket in te richten waar ouders terecht kunnen en door beschikkingen voor een langere tijd af te geven. De beperkingen van deze kinderen zijn namelijk langdurig of levenslang.

Een inclusieve wereld is nog ver weg voor deze kinderen en jongeren. ORR vraagt gemeenten, onderwijsinstellingen en sportclubs om te werken aan het opheffen van deze obstakels, samen met kinderen en jongeren met een beperking en hun ouders. De kinderombudsvrouw doet veertien aanbevelingen voor de zes gemeenten waar zij werkzaam is. Na de presentatie van het onderzoek in oktober 2022 is zij begonnen met het bezoeken van de verantwoordelijke wethouders, de gemeenteraden en andere partijen die een rol kunnen spelen bij het opvolgen van de aanbevelingen. In 2023 gaat zij hiermee verder. Dit zijn de aanbevelingen:

- Stel samen met kinderen regels op over participatie bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van beleid
- Betrek kinderen met een beperking bij alle onderwerpen uit dit onderzoek om de gemeente inclusief en toegankelijk te maken. Biedt hen daarbij - indien nodig - passende ondersteuning
- Zorg voor voldoende kinderopvang en BSO voor kinderen met een beperking die niet van het reguliere aanbod gebruik kunnen maken
- Maak geen onderscheid op grond van leeftijd voor zorg voor kinderen met een beperking. Biedt de zorg die nodig is
- Draag als gemeente bij aan de transitie naar inclusief onderwijs, onder andere door huisvesting. Maak samen met de samenwerkingsverbanden van scholen concreet hoe dat moet
- Ga met de samenwerkingsverbanden van scholen in gesprek hoe leerlingen die dat willen en kunnen toch een hoger schoolniveau kunnen doen
- Bedenk samen met kinderen creatieve oplossingen om de duur van de taxirit te verkorten en te flexibiliseren
- Verstrek een beschikking voor leerlingenvervoer voor meerdere jaren als duidelijk is dat de situatie niet verbetert. Sluit bijvoorbeeld aan bij de duur van een toelaatbaarheidsverklaring
- Zorg voor voldoende inclusief aanbod van speeltuinen, sport en cultuur waar kinderen met een beperking aan mee kunnen doen. Maak dat aanbod goed bekend
- Organiseer samen met kinderen activiteiten om eenzaamheid en onbegrip tegen te gaan. Betrek de samenwerkingsverbanden van scholen erbij - voor zover die activiteiten op school plaatsvinden
- Zorg voor een helder overzicht van de zorg die er is voor kinderen met een beperking. Zorg dat deze informatie actueel en gemakkelijk beschikbaar is
- Zorg voor voldoende onafhankelijke clientondersteuners en informeer ouders daar actief over

- Ontlast ouders en maak het aanvragen van zorg eenvoudiger. Maak het mogelijk om aan één loket meerdere aanvragen te doen - ook als die onder verschillende wetten vallen
- In het geval van langdurige zorg: geef een beschikking af voor meerdere jaren

Vervelend telefoontje

Peter* heeft een beperking: hij is slechtziend. Na het afronden van zijn VMBO-opleiding wil hij graag onderwijsassistent worden en hij meldt zich aan bij het MBO. Op het aanmeldformulier geeft hij aan dat hij niet goed kan zien. Na een gesprek met de opleiding ontvangt hij echter een vervelend telefoontje waarin wordt gezegd dat deze opleiding waarschijnlijk niet geschikt is voor hem. Peter begrijpt hier niets van en besluit contact op te nemen met ORR.

De kinderombudsvrouw begrijpt het ook niet en stelt voor om een gesprek te hebben met de opleiding en Peter. Dit gesprek vindt plaats en vanuit de opleiding worden excuses aangeboden. Ze erkennen dat ze niet helder met Peter hebben gecommuniceerd en denken nu mee over welke opleiding beter bij hem zou passen. Hij wordt bij de nieuwe opleiding hartelijk ontvangen en kan daar starten.

ORR blijft wel met een zorg zitten. Was er sprake van een advies of een afwijzing voor de opleiding? Dat is belangrijk om te weten. Als het een advies was, kan Peter nog steeds de opleiding volgen als hij dat wil. Als het een afwijzing was, moet Peter bezwaar kunnen maken. Nu is dit niet duidelijk geworden. De kinderombudsvrouw bespreekt dit met de onderwijsinstelling. Die begrijpt haar zorg en laat weten dat ze toekomstige studenten schriftelijk zullen informeren over de uitkomst van het gesprek - advies of afwijzing - zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

Jeugdhulp en jeugdbescherming

Net als in voorgaande jaren komen er veel klachten binnen over jeugdhulp en jeugdbescherming. In 2021 hebben de kinderombudsmannen gezamenlijk hun zorgen geuit aan de Tweede Kamer over de - gespecialiseerde - jeugdhulp. De problemen die zij signaleerden gaan onder andere over de lange wachttijden voor gespecialiseerde jeugdhulp, het gebrek aan regie en waarheidsvinding bij de jeugdbescherming, en kinderen en ouders die door de jeugdhulpverleners te weinig betrokken worden bij keuzes die worden gemaakt. Deze zorgen deelde ORR ook met de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR). Begin 2022 antwoordde de GRJR fors geïnvesteerd te hebben, waardoor de wachttijden zijn gedaald. De GRJR deelt de zorgen over het ontbreken van overbruggingshulp tijdens het wachten. Extra inzet bij de wijkteams en bij de praktijkondersteuning van de huisarts moet dit gat gaan dichten.

Ten aanzien van de zorgen rond de aanvraag van een PGB (het duurt veel te lang en het wordt onnodig ingewikkeld gemaakt), benadrukt de GRJR te willen zorgen dat er geen ongelijkheid is tussen mensen die kiezen voor Zorg in Natura of een PGB. Tot slot erkende de GRJR dat kinderen en hun ouders tijdens het wachten beter geïnformeerd moeten worden.

* alle namen zijn gefingeerd

Geen plek

Sarah* wordt binnenkort 18 jaar. Ze woont op dit moment bij een jeugdhulpinstelling, op een gesloten afdeling. Waar normaal een 18e verjaardag een mijlpaal is, is het voor Sarah en haar ouders spannend om een andere reden. Zij weet niet waar ze na haar verjaardag zal wonen en behandeling zal krijgen. Haar ouders en jeugdbeschermer zijn hard aan het zoeken, maar toch vinden ze geen plek. Overal lopen ze tegen hetzelfde aan: lange wachtlijsten en geen aansluitende plek. Sarah's vader neemt contact op met de kinderombudsvrouw. Sarah's vader wil graag dat er iets geregeld wordt. Op haar verjaardag loopt de machtiging voor de gesloten plaatsing af en komt Sarah terug naar huis. Om escalatie te voorkomen moet er een plan zijn.

ORR neemt contact op met de zorgbemiddelingstafel. Samen kijken we naar alle mogelijkheden. De zorgbemiddelingstafel erkent dat het een lang en stressvol proces is en begrijpt dat Sarah's vader aan de bel trekt. ORR en zorgbemiddelingstafel bundelen de krachten, en met succes. Sarah kan op haar verjaardag terug naar huis en een week later staat er een intake gepland bij een zorgaanbieder.

Noodkreet

Finn* heeft vanwege zijn beperkingen al sinds jonge leeftijd jeugdhulp nodig. Finn krijgt een PGB voor dagbesteding, therapie, informele hulp en een logeerweekend. Zijn moeder is al jaren druk met het regelen van de zorg. Het aanvragen en verlengen van verschillende PGB's is een dagtaak geworden en levert veel stress op. De gemeente doet onder andere te lang over de verlenging, waardoor het PGB telkens verloopt. Maar de zorg moet wel doorgaan. Ook verkort de gemeente steeds de looptijd van de PGB's. Elke keer moet Finn's moeder vechten om de PGB's verlengd te krijgen. Als het weer fout gaat, wordt het haar te veel. Haar advocaat doet een noodkreet, onder andere aan ORR.

ORR komt direct in actie: de kinderombudsvrouw neemt contact op met de directeur Jeugd van de gemeente. Dit brengt beweging in de zaak. Gelukkig worden de PGB's verlengd. Dit vermindert de stress van moeder eventjes. Helaas is er geen tijd om bij te komen. Ze moet bijna weer verlenging aanvragen.

ORR laat het hier niet bij zitten. Wij horen namelijk niet alleen van de moeder van Finn over problemen met het aanvragen, verlengen en de looptijd van PGB's. ORR wil dat er structureel iets verbetert op dit punt, zodat ouders weer ruimte krijgen en niet telkens hoeven te stressen of de zorg voor hun kind wel geregeld kan worden. Daarom praten we hierover met de gemeente verder.

Ook in 2022 ontvangen we weer regelmatig klachten over de JBRR (jeugdbescherming), net als vorig jaar. Een terugkerend probleem is het structurele tekort aan jeugdbeschermers om ondertoezichtstellingen uit te voeren. ORR heeft hierover gesproken met de bestuurder van JBRR en met de rechtspraak. De vraag rijst of rechters wel een ondertoe-

* alle namen zijn gefingeerd

zichtstelling moeten uitspreken als ze niet zeker zijn dat deze ook kan worden uitgevoerd. Ook valt op dat steeds meer klachten voortkomen uit conflicten tussen (één van de) ouders, van gezinnen in het midden van een vechtscheiding tot gezinnen waarin na een relatiebreuk nog wrok is. Hoewel de kinderombudsvrouw deze problemen tussen ex-partners niet kan oplossen, probeert ze wel om eerder in het proces met alle betrokkenen aan tafel te zitten om tot een doorbraak te komen. Soms lukt dat, maar soms is het geschil al te verhard.

Er wordt ook regelmatig geklaagd over de klachtbehandeling door JBRR. De klachten gaan over de lange behandelduur door de onafhankelijke klachtencommissie. In plaats van zes weken duurt het nu vele maanden voordat er een uitspraak komt. ORR heeft dit ook onder de aandacht gebracht van JBRR, en er is toegezegd dat de klachtencommissie meer ondersteuning zal krijgen. ORR houdt dit uiteraard in de gaten. Ook over de klachtbehandeling door Veilig Thuis werd geklaagd, waarbij de klacht onder andere betrekking had op de onafhankelijkheid van de klachtencommissie.

De ouders van Milan* zijn niet tevreden over Veilig Thuis. Veilig Thuis heeft een gesprek gevoerd met hun zoon waar hij zich niet prettig bij voelde. Ook vinden zij dat Veilig Thuis hen niet goed kan uitleggen waarom zij onderzoek doen naar de veiligheid van hun kind. De ouders van Milan spreken hierover met een medewerker van Veilig Thuis en daarna met de klachtfunctionaris. Dit neemt hun ontevredenheid niet weg. Daarom hebben zij een klacht ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie. Dat loopt via de klachtenfunctionaris van Veilig Thuis, die de klachtencommissie heeft geadviseerd om deze klacht niet in behandeling te nemen. De ouders van Milan zijn hier niet tevreden over en nemen contact op met ORR.

ORR verbaast zich erover dat Veilig Thuis een advies meegeeft, terwijl de onafhankelijke klachtencommissie nog helemaal niet inhoudelijk naar de klacht heeft gekeken. Daarom heeft de kinderombudsvrouw contact opgenomen met Veilig Thuis. Zij licht toe dat deze werkwijze de onafhankelijkheid van de klachtencommissie kan aantasten. Veilig Thuis begrijpt dit en past de werkwijze aan: de klachtenfunctionaris stuurt de klachten door zonder advies. Hier is ORR tevreden mee.

Onderwijs

Tijdens de coronaperiode waren er logischerwijs geen klachten over thuiszitters, kinderen voor wie er geen passende plek op school is. In 2022 zien we dat het aantal klachten weer toeneemt. Soms gaat het om kinderen die al zeer lang thuiszitten. ORR ziet wat voor impact dat heeft. Niet alleen op het kind maar op het hele gezin. Onze inzet is het belang van deze kinderen, dat zij zo snel mogelijk weer onderwijs kunnen volgen. Daarom vragen wij alle partijen om tot een snelle, structurele en werkbare oplossing te komen. Het is verrassend dat die oplossing er vaak blijkt te zijn.

Zeggenschap en inspraak

‘Jeugdparticipatie’ is een woord dat steeds vaker opduikt. Maar wat is jeugdparticipatie precies? Simpel gezegd: het recht van elk kind om mee te praten en mee te beslissen over

* alle namen zijn gefingeerd

belangrijke zaken in zijn leven. Dat staat in artikel 12 van het Kinderrechtenverdrag. Dat meepraten en meebeslissen kan gaan over welke jeugdhulp er voor een kind nodig is, maar ook over de regels die de gemeente opstelt over kinderen, bijvoorbeeld over hoe de gemeente de gevolgen van de coronacrisis voor kinderen wil aanpakken. Een voorbeeld van participatie in Rotterdam is dat jongeren mochten stemmen voor de wijkraden en dat jongeren mochten meedenken over de nieuwe inrichting van het Schouwburgplein.

Naar aanleiding van het onderzoek van ORR in 2021 naar de armoederegelingen voor kinderen, vroeg de gemeenteraad van Rotterdam aan het stadsbestuur welke regels er eigenlijk zijn voor jeugdparticipatie. ORR vindt die regels heel belangrijk. Zulke regels beschermen kinderen tegen schijnparticipatie en zorgen er bijvoorbeeld voor dat kinderen vooraf begrijpelijke informatie krijgen die nodig is om ergens over te kunnen meepraten. Die regels bleken er niet te zijn.

ORR heeft opnieuw aandacht gevraagd voor het belang van waarborgen rond zeggenschap en inspraak Dat leidde ertoe dat de gemeenteraad van Rotterdam in de zomer van 2022 een nieuwe motie heeft aangenomen. Deze motie roept op om samen met kinderen én ORR duidelijke kaders op te stellen voor jeugdparticipatie. In 2023 gaan we hier samen mee aan de slag.

Ook andere gemeenten zijn druk bezig met dit onderwerp. Zo is in Nissewaard een motie aangenomen waarin het college wordt gevraagd om regels over jeugdparticipatie op te stellen en om kinderen met een beperking meer te betrekken bij het beleid. In Albrandswaard is een motie aangenomen om een kinderraad op te richten. Afgelopen jaar heeft de kinderombudsvrouw met verschillende gemeenten gesproken over de regels rondom jeugdparticipatie.

Jeugdparticipatie loopt als een rode draad door het werk van de kinderombudsvrouw. Naast dat ze hier veel aandacht voor vraagt, werkt zij hierin regelmatig samen. Zo ook met Young010. Dit initiatief startte een podcast in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen van 16 maart. De eerste aflevering gaat over jeugdparticipatie en de kinderombudsvrouw is hierin te gast. Ze vertelt dat het nodig is om duidelijke spelregels te maken rondom jeugdparticipatie en dat ze dit samen met jongeren wil doen. De aflevering is online te beluisteren

Dakloze gezinnen zonder regiobinding

Kinderen hebben recht op een toereikende levensstandaard, wat ook inhoudt dat ze recht hebben op een veilige woonplek. In de regio Rotterdam en andere grote steden zijn er echter gezinnen die geen huis hebben, geen binding hebben met een gemeente en geen uitzicht hebben op een oplossing. De kinderombudsmannen van Amsterdam, Rotterdam en Den Haag hebben vorig jaar intensief samengewerkt aan dit onderwerp en meerdere brieven geschreven naar de nationale politiek.

In juni 2022 hebben zij een brandbrief gestuurd naar de staatssecretaris van VWS over deze gezinnen. Geen enkele gemeente voelt zich verantwoordelijk om te helpen en er wordt hen verteld dat ze zelfredzaam moeten zijn omdat ze “alleen een huisvestingsprobleem” hebben. De kinderombudsmannen maken zich grote zorgen over de kinderen die hierdoor getroffen worden, omdat zij vaak onder de radar verdwijnen en bijvoorbeeld niet naar school kunnen gaan.

Toen deze brief niet voor verandering zorgde, hebben de kinderombudsmannen dit gezamenlijk nogmaals aangekaart bij de vaste Kamercommissie van VWS van de Tweede Kamer. Het probleem bleef echter bestaan. Daarom schreven zij in november 2022 een tweede brief aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over deze gezinnen zonder regiobinding. Hierin benoemden ze nogmaals de zorgen over kinderen zonder stabiele basis. Ook de grote steden worstelen met deze groep gezinnen en lobbyen bij het Rijk voor een oplossing. Hopelijk wordt deze in 2023 gevonden. Bij deze brief voegden zij een bijlage met voorbeelden toe.

Woningsluitingen/huisuitzettingen

Burgemeesters hebben de bevoegdheid om een woning tijdelijk te sluiten als er drugs worden verhandeld. Hiermee willen ze een sterk signaal afgeven dat ze drugsoverlast heel serieus nemen, en dat is terecht. Woningcorporaties vragen vervolgens vaak om ontbinding van de huurovereenkomst. Dit heeft tot gevolg dat mensen definitief hun huis kwijtraken. Bovendien komen de bewoners op een zwarte lijst van de woningcorporatie.

Het afgelopen jaar hebben we situaties gezien waarbij de overlast overduidelijk door gemeenten en corporaties is aangetoond, maar waarbij ook de vraag gesteld kan worden of de bewoner niet zelf in handen was van criminelen. Voor dat slachtofferschap vragen we aandacht. Naarmate meer mensen worden gebruikt, misleid, afgeperst en als asset worden ingezet door criminelen, rijst de vraag wie er beter van wordt bij een woningsluiting.

Het afgelopen jaar hebben we ook een aantal huisuitzettingen gezien waar kinderen bij betrokken waren. Deze kinderen hadden geen part noch deel aan de drugshandel, maar ze verloren wel hun huis, kamer, vertrouwde omgeving, soms ook klasgenoten en werden bankslaper, bij familie of vrienden in huis. Wij vinden dat er vanuit het kinderrechtenperspectief meer aandacht moet komen voor de belangen van deze kinderen. In het Kinderrechtenverdrag staat ook heel duidelijk dat kinderen niet de dupe mogen worden van het handelen van hun ouders. Dat is hier wel aan de orde. Aanmeldingen bij de maatschappelijke opvang en doorverwijzingen naar Jongerenloketten zijn voor hen geen oplossing. Het Incidentenloket is weliswaar betrokken bij deze situaties, maar kan aan deze kinderen ook geen onderdak bieden in hun vertrouwde woonomgeving. ORR blijft alert dat ouders en kinderen niet tegen hun wil van elkaar gescheiden worden.

Afgelopen jaar heeft de Raad van State (ECLI:NL: RVS:2022:285, 2 februari 2022) bepaald dat een burgemeester bij de belangenafweging voor het besluit tot woningsluiting aandacht moet besteden aan de belangen van huisgenoten en kinderen:

> **“[...] dat de burgemeester bij de belangenafweging te weinig aandacht heeft besteed aan de belangen van de huurder en zijn (deels minderjarige) kinderen. Uit het besluit blijkt niet dat de burgemeester zich heeft afgevraagd of het gezin na de woningsluiting nog kan terugkeren naar de woning als de woningcorporatie de huurovereenkomst ontbindt en mogelijk overgaat tot plaatsing van het gezin op een ‘zwarte lijst’. De burgemeester moet het antwoord op die vraag alsnog betrekken bij zijn nieuwe besluit. Daarbij moet hij opnieuw beoordelen of de gevolgen voor het gezin niet onevenredig zijn in verhouding tot het doel van de woningsluiting.”**

ORR is benieuwd hoe de gemeenten in de regio invulling gaan geven aan deze uitspraak.

Praten over kinderrechten

Het is een belangrijke taak van de kinderombudsvrouw om aandacht te vragen voor kinderrechten. Alleen met kennis over kinderrechten kunnen kinderen zelf, maar ook hun ouders en professionals, onderscheiden of iets alleen onprettig of ook onwettig is. Daarom geeft de kinderombudsvrouw les op scholen, bijvoorbeeld in het naschoolse programma Werken Als Een Paard. Ouders worden bereikt via bijvoorbeeld ouderavonden en - toekomstige - professionals worden geïnformeerd tijdens hun werk en opleiding. Zo hebben we bijvoorbeeld aan studenten pedagogiek aan het Albeda College in Spijkenisse verteld over kinderrechten. ORR besteedt ook veel aandacht aan kinderrechten op sociale media en in onze rubriek in lokale kranten in Rotterdam, Hellevoetsluis en Nissewaard. Op deze manier willen we laten zien welke invloed het Kinderrechtenverdrag heeft op het leven van kinderen.

Kinderombudsvrouw Stans Goudsmit neemt deel aan het LOKIOM, een collegiaal overleg met de kinderombudsmannen van Amsterdam en Den Haag en de nationale Kinderombudsman. Hier delen de kinderombudsmannen ervaringen en bespreken ze op welke onderwerpen ze samen kunnen optrekken.

10. Wat is er nieuw?

Er is in 2022 een nieuwe koers ingezet. Hieronder worden enkele hoogtepunten en producten genoemd die passen bij deze nieuwe werkwijze.

- Nieuwe plek op Zuid

Het versterken van de informatiepositie is een belangrijk doel van ORR. Dit is tweeledig: enerzijds willen we de verhalen, klachten, signalen en meldingen van Rotterdammers breder én beter ophalen. Anderzijds zoeken we naar onze plek in de haarvaten van de samenleving. Wat speelt er écht? Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het essentieel om je in het sociaal domein te bevinden. Immers vangt het wijknetwerk de meeste signalen op.

We hebben de ambitie om laagdrempeliger en toegankelijker te worden. Met alleen een locatie in het centrum van Rotterdam voldeden we niet aan deze verwachting. Daarom hebben we - in het najaar van 2022 - een tweede locatie geopend aan de Strevelsweg, tegenover winkelcentrum Zuidplein. Deze prachtige plek - waar ook de Rekenfaculteit en Kledingbank zijn gehuisvest - is ons aangeboden door Stichting Verre Bergen.

Iedere woensdag is er een vrije inloop tussen 10:00 en 16:00 uur. Rotterdammers, hulpverleners, welzijnspartners, sociale raadslieden en wijknetwerkers mogen bij ons aankloppen als ze een (hulp)vraag hebben. Op deze dagen zijn er altijd twee medewerkers van ORR aanwezig. Terwijl de ene collega medewerkers ontvangt en ondersteunt, trekt de andere 'ombudser' de wijk in om te netwerken.

In de opstartfase hebben wij verschillende partners in de wijken benaderd en geïnformeerd over onze rol en positie. Hierbij hebben wij ons gepositioneerd als een relevante schakel in het wijknetwerk. Rotterdammers - maar ook diverse netwerkpartners - weten ons hierdoor steeds beter te vinden.

Het aantal klachten dat vanaf deze locatie bij ons binnenkomt, neemt toe. Per spreekuurdag ontvangen wij gemiddeld drie tot vier meldingen. Mensen die naar ORR bellen voor het maken van een fysieke afspraak krijgen nu de keuze om langs te komen op Zuid, indien ze dat prettig vinden. Voor een deel van onze Rotterdammers is deze locatie namelijk makkelijker bereikbaar dan ons kantoor op de Meent en het kan voor veel mensen schelen in reiskosten.

De komende tijd onderzoeken wij of deze vorm van toegankelijke dienstverlening werkt en of uitbreiding naar andere delen van de regio wenselijk is.

- Structurele samenwerking met gemeente Rotterdam

Vanaf de tweede helft van 2022 is er een vast maandelijks overleg tussen de gemeente Rotterdam en ORR. Het overleg heeft een afwisselend voorzitterschap, van de gemeente en ORR. Dit heeft in 2022 geleid tot een herijking van de samenwerkingsafspraken; wanneer moeten vragen worden voorgelegd aan de klachtcoördinatoren (clusterspecifiek) en wanneer is het gewenst dat het via de directeuren loopt (clusteroverstijgend). De samenwerking is een vast punt op de agenda. Daarnaast is afgesproken dat het gewenst is om op een aantal thema's samen te werken aan casuïstiek-overstijgende knelpunten; een doorbraakagenda. Een nadere uitwerking van de doorbraakagenda en hopelijk ook concrete resultaten en afspraken hierover volgen in 2023.

- Oploskoffie

We gebruiken het instrument oploskoffie wanneer een inwoner of groep inwoners een probleem heeft waarvan we denken dat het bij elkaar brengen van alle betrokken partijen kan leiden tot een oplossing die niet alleen inhoudelijk effectief is, maar ook kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen. Dat kan in verband met het Holy Ground-principe ook een instantie zijn buiten het wettelijk mandaat van ORR. Wanneer we het probleem gezamenlijk oplossen - vanuit samenaarschap - versterken we het lerende effect en wordt de oplossing duurzamer.

In de Spaanse Polder hebben wij samen met - voormalige - woonbootbewoners en de gemeente om de tafel gezeten om vanuit de pijn uit het verleden toch weer een basis van vertrouwen te vinden. Dat is gelukt, zowel vanuit het perspectief van de gemeente als vanuit dat van de bewoners. Wij spreken onze waardering uit voor de inspanningen die de gemeente heeft geleverd om het 'goed' te maken. Begrip is getoond voor het dragen en doorstaan van een jarenlange stapeling van onzekerheden, miscommunicatie en veranderende (beleids)plannen en politieke keuzes waarmee de woonbootbewoners geconfronteerd werden. Voor de nog zittende bewoners zijn de ingediende klachten afgewogen tegen hun wensen en de (juridische) mogelijkheden om in individuele gevallen tot goede oplossingen te komen. Tevreden woonbootbewoners zijn hiervan het resultaat.

ORR heeft oploskoffie ook ingezet voor de bewoners van een kade waar een schip ligt dat wordt gebruikt als opvanglocatie voor Oekraïners. Hoewel de gemeente Rotterdam al enkele klachten van de bewoners had aangepakt - zoals de dieselmotor, camera, postadres en juiste en tijdige communicatie - bleven er zorgen, frustraties, klachten en boosheid bij de bewoners bestaan. Dankzij de constructieve houding van zowel de bewoners als de gemeente, vinden er nog steeds oplosgesprekken plaats.

Een ander voorbeeld betreft de overlast die Rotterdammers ervaren door het aanleggen, aanmeren en gebruik van (diesel)motoren door schepen, terwijl er een walstroomplicht geldt oftewel een verbod op het gebruik van generatoren. Toen bewoners bij ons kwamen met klachten, dachten wij als ORR: 'dat probleem is snel opgelost' met het serveren van een kop oploskoffie. Maar niets bleek minder waar. De complexiteit van wet- en regelgeving op en rond het water, kades, handhaving, gedragsbeïnvloeding van schippers, het weghalen van bolsters, het plaatsen van borden, het onderzoeken van geluid en alternatieve locaties - mede in het licht van een nieuw bestemmingsplan - hebben ervoor gezorgd dat er nog geen bevredigende oplossing is gevonden, niet voor de bewoners en niet voor de gemeente.

Door samen ergens diep in te duiken, worden problemen blootgelegd die in de systeemwereld moeten worden aangepakt. Veel overheidslagen, instanties en partijen hebben samen de verantwoordelijkheid, maar bij niemand is het publiek eigenaarschap echt belegd. Gelukkig is de gemeente diep in de zaak gedoken om uit te zoeken hoe bewoners zo hebben kunnen verdwalen in de lokettenjungle en in niemandsland terecht zijn gekomen. Dit om hiervan te leren en orde op zaken te stellen. Hopelijk wordt de geluids- en stankoverlast verminderd, want daarvoor is deze oploskoffie tenslotte bedoeld.

Oploskoffie inzetten leidt niet altijd tot een goed resultaat, maar het is wel het proberen waard. Zo heeft de kinderombudsvrouw oploskoffie ingezet naar aanleiding van een klacht van een ouder. Die ouder kwam in conflict met meerdere partijen na een melding bij Veilig

Thuis over de onveiligheid van haar kind. Het eerste gesprek eindigde hoopvol. De betrokken organisaties bespraken voor het eerst gezamenlijk wat er rond dit kind allemaal speelde en er werden afspraken gemaakt. Daarna liep de communicatie helaas behoorlijk uit de hand. De kinderombudsvrouw zag geen grond meer om de oploskoffie voort te zetten, omdat de verhoudingen te sterk verhard waren.

Het inzetten van oploskoffie, het evalueren en verfijnen ervan en het afzetten van de effectiviteit tegen de - vrij grote - tijdsinvestering is wat we komend jaar gaan doen. Vooralsnog lijkt de oploskoffie een goede aanvulling op onze bestaande instrumenten.

- OmbudsAlert

Door de energiecrisis en stijgende prijzen kunnen veel Rotterdammers niet meer rondkomen. Een grote groep staat op het punt om door het ijs te zakken. Dit is de reden waarom ORR iedereen alert wil maken op de kwetsbaarheid van de inwoners. Daarom heeft ORR in september 2022 het allereerste OmbudsAlert uitgestuurd, een bijzondere waarschuwing/noodoproep om hulp te organiseren en die makkelijk bereikbaar te maken voor de mensen die dit nodig hebben. Dit OmbudsAlert is omarmd door het college en de gemeenteraad en er zijn acties voorzien, onder andere om de beweging naar één loket versneld en actief in te zetten. Ook in de andere ORR-gemeenten heeft het OmbudsAlert aandacht gekregen, onder meer in de lokale media en de politiek.

11. Zeg ken jij de ombudsman?

Zeg ken jij de ombudsman, de ombudsman, de ombudsman? In de praktijk blijkt dat het antwoord op deze vraag vaak "nee" is. Dit kan en moet anders. De kinderombudsvrouw heeft de afgelopen jaren veel tijd gestoken in communicatie en zichtbaarheid, maar voor de rest van de organisatie geldt dit in veel mindere mate. Hier heeft ORR - met het aantreden van ombudsvrouw Marianne van den Anker - flink in geïnvesteerd. In eerste instantie kregen we hulp vanuit de griffie en het stadhuis. Vanaf september 2022 zijn we aan de slag gegaan met nieuwe teamleden die de volledige communicatieportefeuille op zich nemen.

Het communicatieteam zet vanaf 2022 in op het in een nieuw jasje steken van ons instituut. De bestaande huisstijl stond namelijk te ver van de bewoners af, was te statisch en straalde niet genoeg menselijkheid uit. Daarom zijn er een nieuwe communicatiestrategie, huisstijl, logo en website ontwikkeld. Deze worden in het voorjaar van 2023 gelanceerd. Specifiek is ORR in 2022 bezig geweest met de communicatie op de volgende gebieden:

- Het uitwerken van de communicatiestrategie.
- Toewerken naar een nieuwe huisstijl: nieuwe vormgeving, nieuwe website en nieuw logo.
- Het versterken van de communicatie in het algemeen: begrijpelijkere taal en communicatie in meer talen dan alleen het Nederlands.
- Het opzetten en verbeteren van interne communicatie.
- Het verbeteren van externe communicatie. We laten onszelf meer zien: in de media, in de wijken, op scholen, bijeenkomsten, enzovoort.
- De lancering van het OmbudsAlert.
- Het herinrichten van de sociale-mediapagina's (van de ombudsman en kinderombudsvrouw).
- Het uitwerken van videoconcepten voor onze eigen pagina's.
- Het uitwerken van concepten voor podcasts.
- Trainingen voor het hele team op het gebied van het maken van video(reportages) en vlogs.
- Het uitbouwen van het netwerk van journalisten en/of media.
- ORR heeft in 2022 vaak meegewerkt aan interviews met lokale, regionale en nationale media - print, radio, podcasts en televisie.
- ORR is samenwerkingen aangegaan met de media, zoals met OPEN Rotterdam om een nieuwe televisieserie te ontwikkelen, OmbudsTV. Samen met regionale omroep Rijnmond hebben we de energieweek gedaan, waarin de energiecrisis centraal stond. Ombudsvrouw Marianne van den Anker was iedere ochtend - live - op de radio te horen.
- We hebben ook gesprekken gevoerd - samen met de ombudsman van de metropoolregio Amsterdam - in Hilversum met een landelijke omroep. Het doel is om in 2023 landelijke OmbudsTV te maken.
- We zijn gestart met het activeren van PR in de regio - abricampagne op de metrostations in Rotterdam aan het einde van 2022.
- Er is een maandelijkse rubriek van de kinderombudsvrouw in de Havenloods - edities Groot Hellevoet en Groot Nissewaard.
- We hebben een vaste column in de Stadskrant.

Earned media

Om de naamsbekendheid te vergroten, laten we ons nu meer zien. Niet alleen in de wijken, op scholen, tijdens presentaties en bijeenkomsten. Maar ook in de media. Zo schuift de ombudsvrouw regelmatig aan als tafelgast bij verschillende televisie- en radioprogramma's en worden onze (pers)berichten positief opgepakt door lokale en landelijke media. We realiseren ons dat we gefinancierd worden door gemeenschapsgeld en richten ons daarom voornamelijk op 'verdiende' media-aandacht. Hieronder vind je een kleine greep uit de mediamomenten van het afgelopen halfjaar:

- Tafelgast bij Goedemorgen Nederland op 15 september 2022 n.a.v. het OmbudsAlert over de Lastencrisis in Rotterdam van 12 september 2022;
- Tafelgast bij De Sociëteit van de NTR op 25 september 2022 over ouders van het Toeslagenschandaal en het wantrouwen in de overheid;
- Nieuwsbericht in het AD op 13 oktober n.a.v. van de presentatie van het rapport 'Hoor mij en zie mij!' van de kinderombudsvrouw;
- Diverse radio-uitzendingen en nieuwsartikelen tijdens de 'Energieweek' van RTV Rijnmond (24 t/m 28 oktober 2022);
- Ludieke actie invalideplek hoogbejaarde Rotterdammers op 26 november 2022;
- De Publieke Tribune, aflevering 12 – HUMAN op 18 december 2022.

Daarnaast is er ook aandacht voor de Rotterdamse school; de nieuwe manier van werken van ons instituut. In verschillende kranten en bladen is de ombudsvrouw - en daarmee ORR - door middel van mooie interviews en videoreportages geportretteerd:

- Interview Tijdschrift voor Klachtrecht, editie 4 2022;
- Interview Binnenlands Bestuur van 1 oktober 2022;
- Interview NRC van 27 oktober 2022;
- Televisie-uitzending van Buitengewoon Nederland (RTL 4) op 24 december 2022.

12. Team ORR

Om het toenemende aantal signalen goed te kunnen oppakken, maar ook om volgens de nieuwe visie te kunnen werken, zijn er nieuwe collega's aangetrokken. In deze krappe arbeidsmarkt hebben we door middel van een open oproep en een uitvraag het al kundige team nog diverser, breder en steviger kunnen maken.

Het team van ORR is in 2022 gegroeid tot 24,61 fte (voorheen 17,81 fte), inclusief stagiaires. Daarnaast werken er vier medewerkers voor ORR op detacheringsbasis of als externe inhuur.

Naast de groei van het team is het goed om te benoemen dat we bezig zijn met een wijziging in de organisatiestructuur. We gaan niet meer werken vanuit een frontoffice en backoffice, maar als onderzoekers vanuit één team.

Aan alle teamleden is gevraagd om de vaste taakomschrijving en werkwijzen los te laten en samen op zoek te gaan naar een andere werkwijze; meer op pad gaan, signalen actief ophalen, eerder gezamenlijk met de gemeente problemen op te lossen en vanuit de Holy Ground-gedachte werken. Dit vraagt om een andere houding en bredere parate kennis van de onderzoekers.
Daarom zijn medewerkers middels kennisbijeenkomsten bijgeschoold en is er een plan opgesteld om in 2023 een aantal individuele opleidingen te starten. Bovendien hebben er teambuildingssessies plaatsgevonden onder begeleiding van externe trainers.

Er zijn nieuwe functies toegevoegd aan het team, zoals communicatie-experts, een manager, een coördinator inhoud en een gastheer. Ook is er in 2022 begonnen met het oprichten van een personeelsvertegenwoordiging.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedroeg 7,61% (in 2021 was dat 4,05%). Kortdurend verzuim was 0,85% (in 2021: 0,33%), middellang verzuim was 1,57% (in 2021: 0,20%) en langdurig verzuim was 5,19% (in 2021 was dat 3,55%).

Nevenfuncties ombudsvrouw en kinderombudsvrouw

Ombudsvrouw Marianne van den Anker vervult belangeloos de rol van bestuurslid van de Vrienden van het IJssellandziekenhuis en als aanjager van Eén tegen Eenzaamheid. Ze ontvangt een vergoeding voor haar rol als lid van de Raad van Toezicht van Capri Hartrevalidatie Rotterdam en als lid van de Adviescommissie ter versterking van de weerbaarheid van de democratische rechtsorde. Kinderombudsvrouw Stans Goudsmit vervulde in 2022 de volgende nevenfuncties: lid van de Raad van Toezicht van Defence for Children (onbetaald) en lid van de Adviescommissie Zelfredzaamheid rechtshulp en rechtsbijstand (betaald).

13. Financiën

Over 2022 heeft de gemeente Rotterdam € 1.752.000 bijgedragen. Hiervan is ruim 80% besteed aan personeelskosten, ruim 10% aan huisvesting en de rest aan diverse posten, zoals bijvoorbeeld ICT en opleidingen. Het budget van ORR is al jaren gelijk gebleven, ondanks inflatie en nieuwe taken en verplichtingen zoals de AVG, archivering, etc., zowel bij de gemeente als bij ORR.

Met de opdracht aan de nieuwe ombudsman is er eerst toezegging gekomen voor een structurele aanvulling uit Rotterdam van €1.000.000 euro om de transitie te kunnen bewerkstelligen. Later bleek dat deze toegekende verruiming van de middelen niet kon worden nagekomen. Omdat ORR verplichtingen was aangegaan op basis van het toegezegde bedrag, is de gemeente overgegaan tot een verhoging van € 300.000.

Naast de jaarlijkse bijdrage is er ook een bedrag aan ORR beschikbaar gesteld, direct betaald vanuit de extra middelen die gemeenten hebben ontvangen om de dienstverlening vanuit de overheid aan mensen in kwetsbare posities fundamenteel te verbeteren - gemeentefonds. Dit bedrag is landelijk aan gemeenten verstrekt naar aanleiding van de uitkomsten van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen (POK). Vanuit de specifiek voor de ombudsman - en sociale raadslieden - bedoelde landelijke middelen is € 536.000 tot en met de looptijd van de POK-gelden toegekend. Deze bijdrage is in 2022 toegewezen en loopt vanaf 1 januari 2023.

De inkomsten uit de aangesloten regiogemeenten bedroegen exclusief BTW € 132.427.

ORR
ombudsman
rotterdam
rijnmond

Bezoekadres
Minervahuis I
Meent 106,
4e etage
3011 JR Rotterdam

Contact
0800-0802 (gratis)
info@orr.nl
www.orr.nl

geeftgehoor