Aanbiedingsbrief Jaarverslag 2023

12 april 2024

Per e-mail verstuurd
Cc: griffier en gemeentesecretaris

Geachte gemeenteraadsleden en geacht College van B&W van de gemeente Rotterdam,

Voor u ligt het ORR-jaarverslag 2023. In een nieuw jasje. De titel ‘De vrijblijvendheid voorbij’ spoort u aan om stevig werk te maken van het leren en voorkomen van signalen.

Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder zien wij dat het rechtmatigheidsdenken soms te veel domineert. Onze oproep is dan ook om de ombudsbril vaker op te zetten. De behoorlijkheidsvereisten, internationale en Europese mensen- en kinderrechtenverdragen, de Venice Principles en het handvest burger-overheid bieden u houvast. En naast houvast ook ruimte om uw aanpak, besluiten en beleid niet alleen te baseren op rechtmatigheid (wettig), maar ook op ‘prettigheid’ in het proces, de omgang/het gedrag én het resultaat.

Vorig jaar heeft ORR opgeroepen om werk te maken van een lerende organisatie. Werken aan structurele veranderingen (doorbraken) vraagt om toewijding en doorzettingsvermogen. De bureaucratie is soms een taaie tegenstrever. Laten we, werkend vanuit de publieke zaak, de krachten daarom bundelen. Een ieder vanuit zijn of haar rol.

Dit jaarverslag is gebaseerd op een iets completer beeld van wat er in de verschillende gemeenten speelt, ten opzichte van het Jaarverslag 2022. Ondanks onze inspanningen om eropuit te gaan en het vergroten van de naamsbekendheid van ORR, is er nog een *dark number* aan klachten. Gebaseerd op wat ORR wél weet, ziet en hoort, vragen wij u in deze politiek-bestuurlijke aanbiedingsbrief om de volgende zaken in uw beraadslagingen en reactie op dit jaarverslag mee te nemen:

- Het verschaffen van helderheid over de wijze waarop schaarste (huisvesting/hulpverlening/voorzieningen) wordt verdeeld en de prioritering die daarin wordt gesteld (triage)
- Een plan om de eerstelijns klachtafhandeling te versterken
- De wijze waarop zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen (Zimmen) wordt vormgegeven, dwars door alle domeinen heen en in de volle breedte
- Welke structurele doorbraken zijn gerealiseerd?
- Welke resultaten zijn geboekt om de lokettenjungle te bestrijden?

ombudsman
rotterdam
rijnmond

Bezoekadres
Batavierenstaat 15-35
3014 JH Rotterdam
5e etage

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

Instagram
@orr_geeftgehoor

LinkedIn
ORR_geeftgehoor

Facebook
Ombudsman
Rotterdam-Rijnmond

- Hoe integrale dienstverlening aan de slachtoffers van het toeslagenschandaal gegarandeerd is en blijft?

In de ORR-gemeenten is het te doen gebruikelijk om ons jaarverslag samen met een bestuurlijke reactie én het verslag van de eerstelijns klachtafhandeling te bespreken. Daar zien wij naar uit. Capelle aan den IJssel is de eerste ORR-gemeente waar dit zal plaatsvinden op 22 april.

Voor de voorbereiding en het inplannen van deze besprekingen kunt u terecht bij onze strategisch adviseur Détje Stapel: detje.stapel@orr.nl en/of 06-43143109.

Met vriendelijke groet,





Marianne van den Anker
Ombudsman Rotterdam-Rijnmond

Stans Goudsmit
Kinderombudsman Rotterdam-Rijnmond

ombudsman
rotterdam
rijnmond

De vrijblijvendheid voorbij

ARTIKEL

DE TRIAGE DER SCHRIJNENDHEID

COLUMN

AVG WEG ERMEE?

WERKWIJZE

GLANS, GLANSJES, DOORBRAKEN

de 6 gemeenten
ROTTERDAM, ALBRANDSWAARD, CAPELLE, KRIMPEN, NISSEWAARD, VOORNE

Jaarverslag | Jaargang 2023 | april 2024

Editorial

Beste lezer,

Voor u ligt het ORR-jaarverslag 2023, gepresenteerd in een nieuw jasje. De titel 'De vrijblijvendheid voorbij' spoort u aan om stevig werk te maken van het leren en voorkomen van klachten. Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder zien wij dat het rechtmatigheidsdenken soms te veel domineert.

Onze oproep is dan ook om vaker de ombudsbril op te zetten. De behoorlijkheidsvereisten, internationale en Europese mensen- en kinderrechtenverdragen, de Venice Principles, en het Handvest Burger-Overheid bieden u houvast. En niet alleen houvast, maar ook ruimte om uw aanpak, besluiten en beleid niet alleen te baseren op rechtmatigheid (wettigheid), maar ook op 'prettigheid' in het proces, de omgang/het gedrag én het resultaat.

Vorig jaar heeft ORR opgeroepen om werk te maken van een lerende organisatie. Werken aan structurele veranderingen (doorbraken) vraagt om toewijding en doorzettingskracht. De bureaucratie is soms een taaie tegenstrever. Laten we, werkend vanuit de publieke zaak, daarom de krachten bundelen, ieder vanuit zijn of haar rol.

Dit jaarverslag is gebaseerd op een iets completer beeld van wat er in de verschillende gemeenten speelt ten opzichte van het Jaarverslag 2022. Ondanks onze inspanningen om eropuit te gaan en onze naamsbekendheid te vergroten, blijft er nog een dark number aan klachten.

Gebaseerd op wat ORR wél weet, ziet en hoort, vragen wij u om de volgende zaken mee te nemen in uw beraadslagingen en reactie op dit jaarverslag:

- Het verschaffen van helderheid over de wijze waarop schaarste (huisvesting/hulpverlening/voorzieningen) wordt verdeeld en de prioritering die daarin wordt gesteld (triage).
- Een plan om de eerstelijns klachtafhandeling te versterken.
- De wijze waarop zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen worden vormgegeven dwars door alle domeinen heen en in de volle breedte.
- Welke structurele doorbraken zijn gerealiseerd?
- Welke resultaten zijn geboekt om de lokettenjungle te bestrijden?
- Hoe wordt integrale dienstverlening aan de slachtoffers van het toeslagenschandaal gegarandeerd en gehandhaafd?

Marianne & Stans



Scan ons interactieve jaarverslag

- Open de camera van je smartphone.
- Doe als of je een foto maakt en richt het vierkantje dat verschijnt op de QR code.
- Tik op de melding (die bovenaan je scherm verschijnt) om de link te openen die bij de QR-code hoort.
- Zit je op de laptop, dan kun je met je muis klikken op de QR codes en titels.



Jaarverslag

INHOUD





TOESLAGEN-SCHANDAAL



DAK BOVEN JE HOOFD



UITKERINGEN, INKOMEN, WERK



BURGERZAKEN

UITGELICHT

05 DE VRIJBLIJVENDHEID VOORBIJ...
09 OMBUDSBRIL
13 DE TRIAGE DER SCHRIJNENDHEID
19 IN EEN VOGELVLUCHT - CIJFERS
23 ONZE GEMEENTEN
35 INTEGRITEIT - ROTTERDAM

THEMA'S

87 ZORG EN WELZIJN
100 KLACHTBEHANDELING EN TOEGANG TOT RECHTSHULP
140 ONDERNEMERS
155 BELASTINGEN
158 PARKEREN
160 OVERLAST



OMBUDS Woordenboek

Eigenaarschap

verwijst naar de staat of kwaliteit van eigenaar zijn van iets en hier de gepaste verantwoordelijkheid voor nemen.

(G)één loket

verwijst naar een benadering waarbij alle benodigde diensten, informatie of procedures op één centrale locatie beschikbaar zijn.

Holistisch

het beschouwen van iets als een geheel, met aandacht voor de onderlinge samenhang en wederzijdse beïnvloeding van de verschillende aspecten.

Holy Ground

symboliseert onze onwrikbare toewijding aan de gemeenschap, waarbij we iedereen uit onze regio verwelkomen om hun zorgen te delen en zaken aan te kaarten.

Lokettenjungle

de wirwar van loketten, instanties en bureaucratische processen die vaak leiden tot verwarrende en frustrerende ervaringen voor mensen die ermee te maken hebben.

Niemandsland

een spreekwoordelijk gebied dat niet duidelijk aan een bepaalde partij of entiteit toebehoort of onder controle staat, waardoor mensen tussen wal en schip vallen.

Samenaarschap

een vorm van samenwerking waarbij de nadruk ligt op het gezamenlijk verantwoordelijkheid voelen voor een project, doel of initiatief en hier samen naar handelen.

Systeemgeweld

structurele en institutionele patronen die ongelijkheid en onderdrukking in stand houden, resulterend in schade en onrechtvaardigheid voor (kwetsbare) groepen.

Triage der schrijnendheid

verwijst naar het proces van prioriteren op basis van urgentie of intensiteit, variërend van schrijnend tot zeer schrijnend.

Zimmen

een nieuw werkwoord dat een samenvoeging is van de woorden: zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen. Ook wel participatie genoemd.



de vrijblijvendheid voorbij...

MARIANNE VAN DEN ANKER
ombudsvrouw



Onze blik wordt gekleurd door de ombudsbril, waardoor wij naar de wereld om ons heen kijken.

Deze ombudsbril laat ons langs de meetlat van de behoorlijkheidsvereisten naar het handelen van de overheid kijken. Is de overheid het afgelopen jaar voldoende betrokken en oplossingsgericht, open en transparant, eerlijk en betrouwbaar en respectvol geweest?

Onze democratische rechtsstaat is krachtig en weerbaar. We weten en zien hoe hard politici, bestuurders en ambtenaren werken om de collectieve prestaties van de overheid te verbeteren. Het begrip samenaarschap, dat we in 2022 introduceerden, landt langzaamaan en biedt oplossingen voor taaie kwesties waar veel partijen bij betrokken zijn. Maar we zien ook dat de rechtsstaat nog steeds onder druk staat. Ons land scoort nog steeds hoog op veel internationale en Europese ranglijsten, toch neemt het vertrouwen van bewoners en ondernemers in de overheid eerder af dan toe.

Wat valt er te leren van al de signalen die we het afgelopen jaar hebben opgehaald? We openen dit jaarverslag met vier adviezen, aan de hand van al die signalen die inwoners, ondernemers en andere partners in de regio zo ruimhartig met ons gedeeld hebben:

1. Overheid, neem inwoners en ondernemers serieus

Op verschillende terreinen zien we dat inwoners het vertrouwen in de overheid verliezen. Of het nu gaat om slachtoffers van het toeslagenschandaal, inwoners die iets willen bijdragen aan hun gemeente, om inwoners die in scheiding liggen en geen eigen woning kunnen vinden of om kinderen (en hun ouders) die te lang moeten wachten op jeugdhulp. Wij krijgen te horen dat zij ervaren dat de overheid er niet voor hen is.

Eén van de oorzaken van het afnemende vertrouwen is dat inwoners en ondernemers zich onvoldoende gehoord voelen door de overheid. Er wordt te vaak over hen in plaats van met hen gepraat. Als ze al worden betrokken bij plannen van de overheid, is dat vaak te laat of wordt hun inbreng niet serieus genomen. En de overheid reageert vanuit de systeemwereld in plaats van zich te verplaatsen in de leefwereld van de inwoners. Afvinkparticipatie dus. Dat helpt niet om vertrouwen te herwinnen.

Dus: maak meer werk van zeggenschap en inspraak, meepraten en meebeslissen! Voor álle inwoners, dus ook voor kinderen en jongeren. Zimmen noemen we dat.

2. Overheid, verwezenlijk de mensenrechten

Aan de signalen die wij ontvangen over ontevredenheid over de overheid ligt steeds vaker schaarste ten grondslag. Gebrek aan woningen, zorg, maatschappelijke opvang en speciaal onderwijs: al deze tekorten hebben direct invloed op het leven van mensen en bepalen hun hulpvraag aan de (gemeentelijke) overheid.

Schaarste leidt ook tot nieuwe problemen in het leven van inwoners: dakloosheid, huiselijk geweld, criminaliteit, thuiszitters en steeds zwaardere zorg. Aan de kant van de inwoners, zien we een toename van schaarste aan geld. Steeds meer mensen raken in de financiële problemen. De bestaanszekerheid van deze mensen staat ernstig onder druk.

Het is aan de overheid om mensenrechten te beschermen, te bevorderen en te verwezenlijken. In het geval van sociaal-economische mensenrechten moet de overheid actie ondernemen om die te verwezenlijken. Voor álle inwoners binnen hun gemeente. Het holy ground principe. Denk aan het recht op zorg, onderwijs en een veilige plek om te wonen. Precies die onderwerpen waar schaarste heerst.

De overheid moet keihard aan de bak om aan haar mensenrechtelijke verplichtingen te voldoen.

3. Overheid, maak je processen eenvoudiger

Voor financiële steun bij armoede zijn er vele regelingen, landelijk en lokaal, die elk apart moeten worden aangevraagd. Ook inwoners met een beperking moeten bij het Rijk en de gemeente bij verschillende loketten aankloppen. Dit vergt veel tijd en energie van inwoners die het al moeilijk hebben. Ook van de overheid vergt dit veel tijd, al was het maar door samen met de inwoners de formulieren in te vullen. Hierdoor raakt een holistische benadering uit beeld.

Maak de processen simpeler en bestrijd de lokettenjungle!

4. Overheid, wees duidelijk en transparant

Dagelijks ervaren inwoners en ondernemers problemen in hun communicatie met de overheid en komen ze bij ons voor hulp. De overheid stuurt nog steeds onbegrijpelijke brieven. Daarnaast communiceert de overheid alleen in het Nederlands en biedt zij haar diensten steeds vaker alleen nog maar digitaal aan. Dit terwijl veel mensen moeite hebben met lezen en schrijven, niet digitaal vaardig zijn en de Nederlandse taal niet goed beheersen.

Bovendien draagt de overheid nog steeds bij aan juridificering in het contact met de inwoners en ondernemers. We zien voorbeelden waar de overheid procedures voert, terwijl minnelijke oplossingen voor de hand liggen. Hierdoor raken inwoners en ondernemers onnodig in de knel.

Zorg dat de overheid weer makkelijk bereikbaar is, dicht bij de mensen staat en begrijpelijk communiceert.



Sinds 2022 hebben we bij ORR onze werkwijze veranderd. We gaan er meer op uit en zijn zo zichtbaarder geworden. U hebt misschien al wel eens onze Ombulance voorbij zien komen. En we hebben een kantoor in Rotterdam-Zuid. Daardoor bereiken we meer mensen die in de knel zitten. Ook hebben we onze eigen lokettenjungle opgeheven: de ombudsman en kinderombudsman hebben één loket gekregen.

Daarnaast werken we nu nauwer samen met de gemeenten. We zijn ervan overtuigd dat deze aanpak niet alleen individuele problemen oplost, maar ook helpt om vergelijkbare problemen bij andere inwoners en ondernemers te voorkomen.

De lerende praktijk die we u voorhouden, passen we zelf ook toe. Ook in het komende jaar, graag weer samen met u!

DE KERN VAN ORR

Wie zijn wij?

Ons 'Merk'

Als onafhankelijk instituut hanteert ORR een aantal fundamentele principes. Deze uitgangspunten zijn onze pijlers, ons DNA, ons ‘merk’:

Een goede gemeente luistert, neemt mensen serieus en heeft inzicht in wat er leeft, zodat haar inwoners en ondernemers zich gehoord en begrepen voelen. Gemeenten zijn:

- **Open en duidelijk**
- **Respectvol**
- **Betrokken en oplossingsgericht**
- **Eerlijk en betrouwbaar**



Visie

Mensen hebben recht op een overheid die er is wanneer we haar nodig hebben. Burgers moeten de overheid kunnen bereiken, begrijpen en vertrouwen. Dit 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 en daad, wijsheid en liefde, en met vasthoudendheid en zorgvuldigheid. ORR doet wat in haar vermogen ligt om verbeteringen te realiseren voor inwoners die in de knel zitten.

Onze basis: tweedelijns klachtbehandelaar van klachten over de gemeente



De lokale (kinder)ombudsman is conform de wet (algemene wet bestuursrecht) en gemeentelijke verordeningen een tweedelijns klachtbehandelaar voor gemeenten en organisaties die zich bij ons hebben aangesloten. In principe komt ORR pas in actie als deze partijen zelf de kans hebben gekregen om klachten op te lossen. Mensen kunnen zich bij ons melden als ze ontevreden zijn over de reactie op hun klacht. Soms slaan we deze stap over wanneer dringende hulp nodig is, bijvoorbeeld wanneer een gezin dreigt dakloos te worden. Dan komen we direct in actie.

Daarnaast streeft ORR naar het verkrijgen van een goede informatiepositie. Dit betekent dat we niet alleen wachten op klachten, maar actief trends (onder)zoeken en benoemen. Op basis van de ervaringen van inwoners en trends doen we aanbevelingen voor doorbraken, zodat andere inwoners en ondernemers niet tegen dezelfde problemen aanlopen. We werken daarin samen met de gemeente/overheid; vanuit onze ombudsbril werkend naar een oplossing in samenaarschap.

ORR kiest ervoor om in eerste instantie geen onderzoek in te stellen, maar een oplossing te zoeken. Dat kan op verschillende manieren. Een daarvan is partijen bij elkaar brengen voor een oploskoffie of mediation. Daarnaast kan de ORR ook op eigen initiatief een onderzoek starten. Dit is een onderzoek dat niet gebaseerd is op één klacht of verhaal, maar een diepere analyse van een thema.


0800-0802 (gratis)
orr_geeftgehoor
ombulance
geeftgehoor

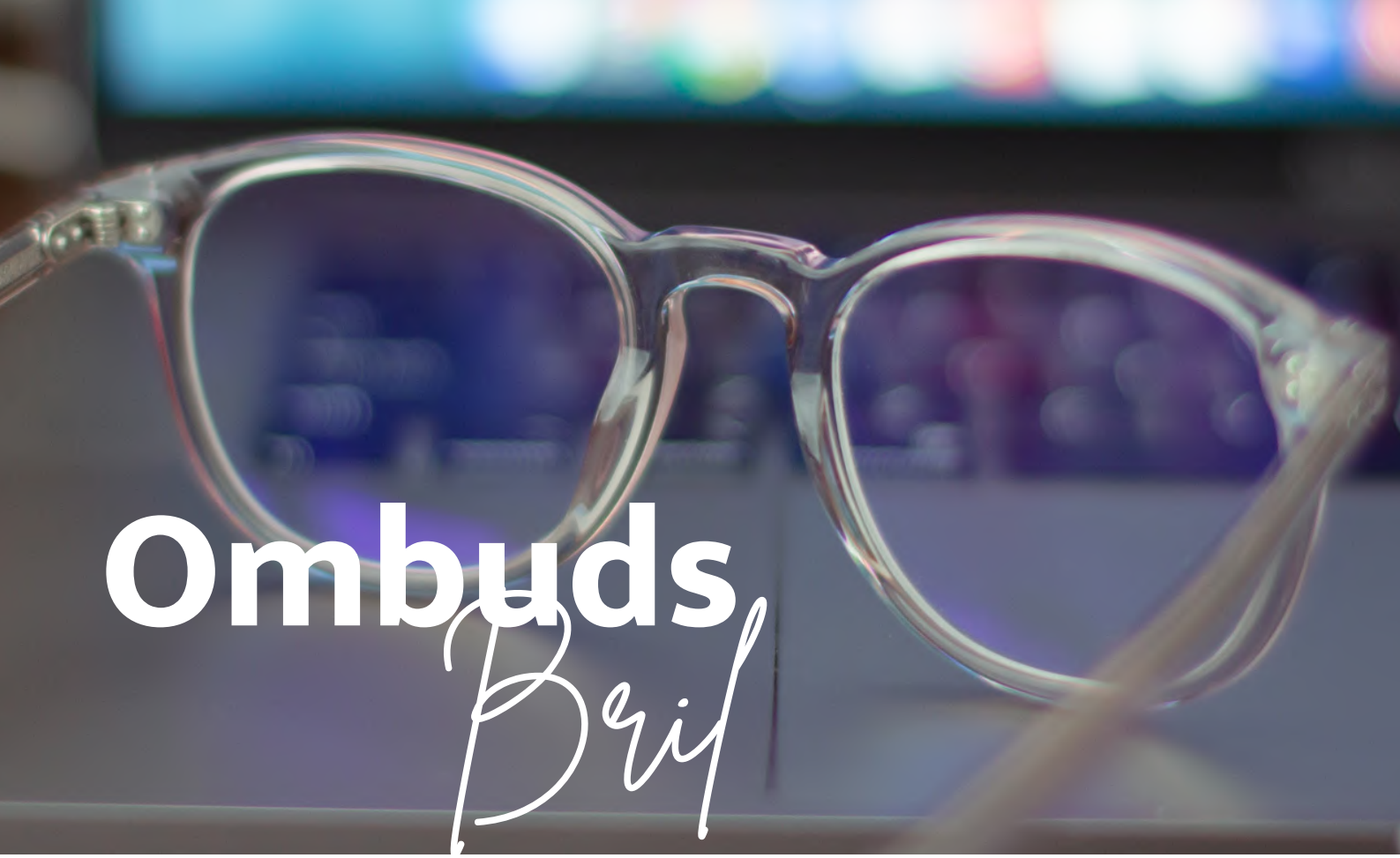

Werken vanuit je hart




ombudsman
rotterdam
rijnmond
Nog even geduld, de livestream van OmbudsTalk begint zo..


Eerste hulp
BIJ BUREAUCRATISCHE
ONGELUKKEN


De Rotterdamse
Ombudsvrouw



Ombuds Bril

Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder kijken wij door de ombudsbril. Deze is gebaseerd op de behoorlijkheidsnormen, de internationale en Europese mensen- en kinderrechtenverdragen, de Venice Principles en het handvest overheid-burger. ORR nodigt u van harte uit om deze ombudsbril op te zetten.

Deze bril biedt u houvast en ruimte om uw aanpak, besluiten en beleid niet alleen te baseren op rechtmatigheid (wettig), maar ook op 'prettigheid'. Dat zit hem in het proces, de omgang/het gedrag én het resultaat.

Proces

De overheid:

- is voortvarend/op tijd;
- is transparant
- geeft juiste, goed te begrijpen, informatie
- praat niet óver maar mét
- geeft duidelijkheid over wat zimmen oplevert
- werkt met één duidelijke eigenaar en werkt samen met andere overheden en publieke partijen (samenaarschap)
- werkt volgens de (g)één-loketgedachte

Omgang/gedrag

De overheid:

- respecteert elkaar en de inwoners, behandelt hen fatsoenlijk en is hulpvaardig
- luistert goed en laat merken dat ze goed geluisterd heeft;
- stelt zich professioneel op, is onbevooroordeeld en onpartijdig

Resultaat

De overheid:

- hanteert begrijpelijke taal voor de inwoner
- geeft duidelijkheid en laat blijken dat er goed naar de individuele aanvraag is gekeken (waar nodig maatwerk /menselijke maat)
- de-escaleert waar mogelijk (juridische procedures zoveel mogelijk voorkomen)
- komt afspraken na (betrouwbaar)
- zet geen zwaardere middelen in dan nodig (evenredig)

- Behoorlijkheidsnormen ORR
- Mensen- en kinderrechtenverdragen
- Venice Principles
- Handvest overheid-burger

- Proces
- Omgang/gedrag
- Resultaat

Ombuds Bril

Verder maken wij als ORR gebruik van ons ‘Ombudswoordenboek’ om op een beeldende en inspirerende manier ons toetsingskader te ondersteunen.

Daarnaast leven we in een tijd waarin de samenleving verlangt naar de menselijke maat. Echter, de menselijke maat is niet eenduidig te definiëren en lijkt een hol begrip te worden. In de discussie over de definitie willen wij niet verzanden, aangezien de begrippen 'de menselijke maat' en 'maatwerk' vaak met elkaar verward worden en door elkaar lopen.

Vanuit onze ombudsbril bezien, kunt u zichzelf als iemand van de overheid de volgende vragen stellen om te beoordelen of u de menselijke maat heeft toegepast. Voor inwoners en ondernemers geldt dat alle volgende vragen met 'ja' moeten worden beantwoord:

- **Is er sprake van een integrale holistische benadering?**
- **Is er rekening gehouden met de historie (eerdere contacten, besluiten, ervaringen met de gemeente/overheid)?**
- **Is/wordt het Holy Ground-principe toegepast?**
- **Gedraagt de overheid zich als één overheid?**
- **Is het publieke eigenaarschap helder en duidelijk belegd?**
- **Is er rekening gehouden met wat in redelijkheid verwacht mag worden van een burger/ondernemer/kind/instantie? Bijvoorbeeld: doe-vermogen, zelfredzaamheid, digitale vaardigheid, leesvaardigheid, financiële vaardigheid, enzovoort.**
- **Is rechtmatigheid voldoende afgewogen en afgezet tegen de omstandigheden en het (persoonlijke) verhaal?**
- **Is het maximale gedaan binnen de ruimte die wetten, regels en protocollen bieden?**
- **Is er een positief mensbeeld is gehanteerd?**

Hand in eigen boezem



ORR is sinds maart 2022 begonnen met een nieuwe aanpak. We wachten niet langer passief op klachten, maar zoeken actief naar signalen en verhalen in de regio.

Bij elk signaal of verhaal vragen wij ons af: hoe kan ORR in samenwerking met betrokken partijen voorkomen dat er een klacht ontstaat en het probleem voor betrokkene wordt opgelost? En als het een hele groep inwoners raakt, hoe kunnen we dit probleem structureel voor de hele groep oplossen?

ORR streeft naar een proactieve aanpak en benadrukt het belang van samen leren van klachten. We richten ons op mediation, de-escalatie en dejuridisering. Bovendien werken we volgens het Holy Ground-principe. Hoewel onze nieuwe aanpak vruchten begint af te werpen, erkennen we dat het soms tot wrijving en frustratie kan leiden, zowel bij ORR als bij de gemeente. De frictie wordt soms veroorzaakt door ORR zelf. Daarom steken wij de hand in eigen boezem. Als ORR kijken we door de ombudsbril, maar we realiseren ons dat deze benadering niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Daarom is het niet vreemd dat er frictie ontstaat.

De beelden van een dienstbare overheid botsen met de beelden van een rechtmatige overheid. ORR licht in algemene zin en op casusniveau soms onvoldoende toe dat wij door de ombudsbril kijken en welke behoorlijkheidsvereisten aan de orde zijn. Ook maken wij soms onvoldoende duidelijk dat we al bij organisaties (onderdelen) zijn geweest om schot in de zaak te krijgen.

We vergeten onze gesprekspartners te informeren over de voorgeschiedenis. En dan vooral over met wie wij al contact hebben gehad, van wie wij meer informatie hebben gekregen en aan wie we al het verzoek hebben gedaan om iets opnieuw te bekijken en een heroverweging te maken.

Twee andere aspecten die bijdragen aan frictie zijn: soms sturen we de oplossing te veel en/of doen we dit met een te gepassioneerde toon.

> "Met vereende krachten, zonder mensen persoonlijk verantwoordelijk te houden, moeten er stappen vooruit worden gezet."

Naast de veroorzaakte frictie die aan ORR zelf te wijten is, ervaren wij ook de nodige frustratie. De achtergronden en verklaringen voor dit ongemak en deze irritatie over de gemeente, het systeem en de bureaucratie zijn als volgt:

- Er is geen gedeeld gevoel over urgentie
- De rechtmatigheidsbril wordt eenzijdig gehanteerd
- Er wordt te vaak gedacht in beperkingen, in plaats van mogelijkheden te zien
- Er is sprake van een procesgerichte afhandeling (weliswaar tijdig en afvinkbaar, maar zonder oplossing voor de burger of ondernemer, of het herstellen van relaties)
- Het lijkt alsof wij, en daarmee degenen die zich tot ons wenden, te veel vragen
- Antwoorden laten te lang op zich wachten en vaak moeten we er zelf achteraan
- Niemand voelt zich eigenaar; wij worden zelf van het kastje naar de muur gestuurd
- Er wordt ons het gevoel gegeven dat onze zorgen er niet toe doen en dat er andere zaken zijn die als urgenter worden beschouwd
- We krijgen hetzelfde 'hoogover' antwoord dat we eerder 'lager' ook al hebben gekregen, terwijl we niet voor niets 'hoogover' zijn gegaan.
- ORR moet begrip hebben voor, of moet begrijpen dat:

1. De molens nu eenmaal niet zo snel draaien.
2. Er een personeelstekort is.
3. De gemeente er niet over gaat.
4. We echt bij iemand anders moeten zijn.
5. "We" schaarste hebben.
6. Het allemaal aan de politiek ligt.

In 2024 streeft ORR naar verbetering en minder frictie. We onderstrepen het belang van het behouden van goede relaties en het focussen op gemeenschappelijke doelen. Van wrijving komt glans. Hierbij is het cruciaal om de focus te houden op het doel.



Veel mensen in het systeem ervaren dat het '**karretje in de stront is gereden**'. Met vereende krachten, zonder mensen persoonlijk verantwoordelijk te houden, moeten er stappen vooruit worden gezet. Dat is mogelijk. Het is immers niemands schuld en veel zaken bij de overheid gaan simpelweg goed. Laten we dat niet vergeten.

We merken ook op dat gemeenten de zaken die wél goed gaan, of waar daadwerkelijk vooruitgang en verbetering is gerealiseerd, niet voldoende in de etalage zetten. Het vieren van successen mag een nadrukkelijker onderdeel van de dagelijkse werkwijze worden. Dat geeft de burger moed.

Schaarste: de Triage der Schrijnendheid



MARIANNE VAN DEN ANKER
ombudsvrouw



Op de schaal van ons land spelen er thema's waar onze regio ook last van heeft.

Al deze thema's staan op de landelijke, regionale en lokale agenda, variërend van het bouwen van (betaalbare) woningen tot het terugdringen van de arbeidsmarkttekorten, de wachtlijsten en het onder controle krijgen van de uit de pan rijzende zorgkosten.

Als ORR worstelen wij met onze rol en taak hierin. Door onze ombudsbril bezien, hebben klagers vaak gelijk als ze zich bij ons melden - met het oog op de behoorlijkheidsvereisten, sociale grondrechten, internationale mensen- en kinderrechtenverdragen, Venice Principles en de menselijke maat.

Ze kunnen geen betaalbaar huis vinden, er zijn geen rolstoel- geschikte woningen, het duurt onaanvaardbaar lang voordat er (mentale) zorg beschikbaar is, mensen werken zich drie slagen in de rondte en kunnen de vaste lasten niet betalen, iemand is tegen wil en dank een 'thuiszitter' en ga zo maar door.

Het luisteren naar deze mensen, het serieus nemen van hun zorgen en het benadrukken dat hun zorgen ook ónze zorgen zijn, evenals die van bestuurders en politici, biedt echter onvoldoende houvast. Naast het feit dat dit onvoldoende houvast biedt, stuiten we als ORR op de grenzen van onze eigen legitimiteit.

Als onafhankelijk toezichthouder moeten wij de gemeenten aanspreken op het niet naleven van de behoorlijkheidsvereisten.

Met het vellen van het oordeel 'niet behoorlijk overheidsoptreden' leveren wij de inwoner, noch de overheid een dienst. Als jongere heb je dan namelijk nog steeds geen betaalbaar dak boven je hoofd. Als slachtoffer van het toeslagenschandaal gaat jouw herstelproces nog steeds niet sneller en je kunt je vaste lasten morgen niet opeens wel betalen.

Als ORR kunnen wij alleen naast de inwoners en ondernemers staan en vanuit hún stem en hún zorgen de overheid aansporen om nog sneller, nog intensiever en nog slagvaardiger te werken aan het oplossen van de problemen. Als wij vinden dat in een individueel geval actie moet worden ondernomen, dan doen wij dat.

Hierin schuilt echter een gevaar. Het mag niet zo zijn dat mensen die de weg naar ORR hebben weten te vinden een voorkeursbehandeling krijgen. Anderen die wellicht erger in de problemen zitten, worden hierdoor achtergesteld. Aan de andere kant kunnen wij het ons als ORR ook niet permitteren om niet in actie te komen voor de soms schrijnende situaties die wij tegenkomen.



Aan de andere kant kunnen wij het ons als ORR ook niet permitteren om niet in actie te komen voor de soms schrijnende situaties die wij tegenkomen.

Door de toenemende schaarste ontstaat er momenteel met name in Rotterdam, maar ook in andere gemeenten, een nieuw fenomeen. Het niet meer kunnen voldoen aan de behoorlijkheids-vereisten brengt het gevaar met zich mee dat de sociale grondrechten niet meer kunnen worden nagekomen. Daarnaast zakken de hoge scores die wij van oudsher behaalden op tal van internationale meetlatten naar beneden.

De garantie dat wij goede, uitvoerbare en stevige plannen hebben om aan de internationale mensen- en kinderrechtenverdragen te voldoen, staat onder druk. We nemen waar dat dit leidt tot een strijd in de individuele klachtafhandeling. Zowel bij ons als tweedelijns klachtbehandelaar als bij de eerstelijns klachtafhandeling bij gemeenten en andere maatschappelijke en overheidsinstellingen. Het draait hierbij om de gradatie van schrijnendheid, variërend van schrijnend tot zeer schrijnend.

We horen dit ook van de professionals uit de wijken en de wijkteams. De wachttijd voor een cluster drie of vier school is meer dan een jaar. Als je thuis niet volledig mishandeld wordt, moet je helaas nog even wachten. Want anderen hebben het nog erger. Door de schaarste moeten ambtenaren en andere professionals dagelijks onmogelijke afwegingen maken. Keuzes waar ze zelf ook buikpijn van krijgen.

Dit nieuwe fenomeen, dat wij de triage der schrijnendheid noemen, maakt het vinden van onze rol als ORR, zoals eerder beschreven, een uitdaging.

Het heeft weinig zin om normerend op te treden. Gemeenten, andere overheden en overheids-instellingen zijn zich er zelf ook van bewust dat 'gewoon schrijnende situaties' onaanvaardbaar zijn. Als ORR zien we ook dat er tal van acties worden ondernomen om 'gewoon schrijnende situaties' te voorkomen. We zitten alleen met het feit dat er ook nog zeer schrijnende en ‘mega’ schrijnende situaties zijn.

Daarom vragen wij de aandacht van de colleges van B&W en de gemeenteraden in onze regio.

Hoe kun je in tijden van schaarste toch maximaal betrouwbaar, open, eerlijk, transparant en oplossingsgericht zijn? Ben je je ervan bewust dat de uitvoering dagelijks triageert op basis van de mate van schrijnendheid? Welke richtlijnen geef je hen mee om de afwegingen langs de lijnen van behoorlijk bestuur te kunnen maken? Heeft het bestuur een volledig beeld van de aard en omvang van de tekorten, en hebben zij een perspectief om hieruit te komen?

In de komende periode zullen we de gemeenteraden verzoeken om dit afwegingskader politiek-bestuurlijk te bespreken en een afwegingskader te maken om schaarse middelen te verdelen.

De werkwijze die ORR heeft gekozen om de slachtoffers van het toeslagenschandaal bij te staan, namelijk door het opzetten van de Rijnmondse Alliantie, is een voorbeeld van een aanpak die mogelijk een antwoord zou kunnen bieden op onze worsteling. Hierover later in dit jaarverslag meer.

SCHAARSTE de rode draad

STANS GOUDSMIT
kinderombudsvrouw



In een wereld waar schaarste steeds meer de norm lijkt te worden, wordt de impact ervan op verschillende aspecten van het leven steeds zichtbaarder en voelbaarder.

Schaarste vormt de kern van veel klachten die ORR ontvangt. Een schrijnend voorbeeld van schaarste manifesteert zich in de jeugdbescherming (JBRR), waar een tekort aan jeugdbeschermers ervoor zorgt dat ondertoezichtstellingen niet kunnen worden uitgevoerd. Hierdoor staan kwetsbare kinderen in de kou.

Ook de slachtoffers van het toeslagenschandaal worden hard getroffen door schaarste. Meer dan vijfhonderd Rotterdammers staan op de wachtlijst voor gemeentelijke hulp. Daarnaast verergert het schrijnende gebrek aan betaalbare woningen de situatie voor gedupeerde jongeren. In thuissituaties waar de spanningen hoog oplopen, groeit de dringende behoefte aan een eigen huis.

En dan is er nog de jeugdhulp, waar schaarste al lange tijd een zorgwekkend probleem vormt. Het nieuws van de Rotterdamse wethouder over bezuinigingen op de zorg legt nog meer druk op een systeem dat al op zijn tandvlees loopt. Kwetsbare kinderen en jongeren komen hierdoor steeds verder in de knel.

Ook de wijkteams ontkomen niet aan de schaarste en kampen met een personeelstekort. En alsof dit allemaal nog niet genoeg is, is er ook schaarste op plekken in het speciaal onderwijs. Met name in cluster vier voor kinderen met gedragsproblematiek en in cluster drie voor kinderen met een licht verstandelijke beperking. De wachttijden zijn schrikbarend lang, tot wel meer dan een jaar.

Dit legt een enorme druk op gezinnen die al worstelen met de zorg voor hun kinderen. Het gevolg van deze schaarste is een neerwaartse spiraal waarin gezinnen vast komen te zitten. Het wachten op hulp brengt niet alleen emotionele stress met zich mee, maar kan ook leiden tot verdere escalatie van de problemen. Hierdoor kan het delicate evenwicht binnen een gezin snel verstoord raken, als een kaartenhuis dat instort. Op tijd jeugdhulp krijgen, bijvoorbeeld via een PGB of het krijgen van een plek op school, helpt om de verergering van problemen te voorkomen.

Communicatie, communicatie, communicatie!

Te lang wachten op jeugdhulp of op onderwijs is in strijd met de rechten van kinderen. Daarnaast is het gebrek aan informatie een grote frustratie. Wachttijden in het speciaal onderwijs zijn bijvoorbeeld niet openbaar. Het is van cruciaal belang dat er meer transparantie wordt geboden over het proces van hulpverlening. Het informeren van mensen over de geschatte wachttijd en het bieden van een perspectief.

Zelfs bij lange wachttijden kan het helpen om het vertrouwen te herstellen en mensen gemotiveerd te houden om vol te houden. Ik heb dit al eerder benoemd. Bovendien hebben kinderen en jongeren dit benadrukt in het onderzoek dat ORR in 2019 heeft uitgevoerd naar de jeugdhulp.

"Hoewel communicatie een belangrijke rol speelt bij het verzachten van de impact van schaarste, is het duidelijk dat dit alleen niet voldoende is om het probleem op te lossen."

Stans Goudsmit





GLANS, GLANSJES, DOORBRAKEN

de werkwijze

Binnen ORR hanteren we verschillende termen: 'glansjes', 'glans', 'mini-doorbraakjes', 'doorbraken in wording' en 'échte doorbraken'. Maar waar hebben we het precies over?

Glans verwijst naar klachten die we tot een goed einde hebben weten te brengen, terwijl 'glansjes' staan voor situaties waarbij weliswaar geen oplossing is bereikt, maar er wel meer begrip is ontstaan tussen overheid en bewoners/ondernemers.

Een 'mini-doorbraakje' betreft een aanpassing in de dienstverlening van de gemeente die weliswaar niet veel mensen raakt, maar wel betekenisvol is. We spreken van 'échte doorbraken' en 'doorbraken in wording' wanneer er daadwerkelijk geleerd is van klachten. We hebben hier in 2023 een manier van werken voor ontwikkeld, vooralsnog alleen in Rotterdam. Volgend jaar breiden we dit uit naar de andere gemeenten.

Werkwijze: visie

In samenwerking met de gemeente Rotterdam organiseren we aparte bijeenkomsten, waarin we zoveel mogelijk signalen en klachten uit de stad verzamelen. Deze komen niet alleen telefonisch binnen via 14010, maar ook via andere kanalen zoals de contactformulieren op de gemeentelijke website.

ORR en de gemeente combineren de signalen en analyseren deze samen met de eerstelijns klachten die bij de gemeente binnenkomen en die ORR ontvangt. We kijken naar eventuele trends, of er veel voorkomende problemen zijn en of deze op eenvoudige wijze kunnen worden opgelost. Op basis van deze analyse werken we gestructureerd aan (systeem)doorbraken, waarbij we als ORR liefdevol aansporen, meedenken en de vinger aan de pols houden.

De aanpassingen die de gemeente zelf kan doorvoeren, zijn doorgaans het gemakkelijkst te realiseren. Het bijwerken van een onduidelijke brief kan bijvoorbeeld snel gebeuren en ten goede komen aan veel inwoners en/of ondernemers.

Lastiger wordt het wanneer meerdere (overheids) organisaties betrokken zijn, of andere instanties zoals (ggz-)zorg, wonen, welzijn en (jeugd)hulp. In dergelijke gevallen stuiten we vaak op het probleem dat er geen duidelijke eigenaar is en dat partijen verantwoordelijkheden naar elkaar doorschuiven.

Daarnaast zijn er veel regels, wetten, protocollen en voorschriften die onderling soms tegenstrijdig of complex (lijken te) zijn. We constateren dat niet alleen ORR, maar ook ambtenaren, professionals en bestuurders de lokettenjungle en de complexe bureaucratie als problematisch ervaren. Echter, het bemoedigende is dat we merken dat er een grote bereidheid is om de dienstverlening te vereenvoudigen.

Mensen met een chronische ziekte of ouders van kinderen met een chronische ziekte moeten nog steeds langs veel loketten en formulieren om de juiste zorg te krijgen. Maar er wordt actief gewerkt aan verandering; dit staat op de agenda. Ook mensen die in armoede leven, moeten nog steeds langs allerlei slagbomen om toegang te krijgen tot de extra ondersteuning (waar ze recht op hebben). Ook dit probleem wordt erkend en staat op de agenda.

Afwegingen

Zowel ORR als de gemeente(n) kunnen niet alle problemen tegelijk aanpakken. Daarom geven we prioriteit aan snelle actie als de omstandigheden het toelaten en er niet te veel complexe hindernissen zijn. Echter, als dergelijke obstakels wel aanwezig zijn en als het leed groot is en er veel kosten mee gemoeid zijn, dan worden deze doorbraken ook hoog op de agenda geplaatst.

Werkwijze: gestructureerd en systematisch

- Wat is het probleem?
- Hoeveel mensen worden geraakt door dit probleem? Denk aan emotionele impact (tranen/leed)
- Hoeveel maatschappelijke energie lekt weg door dit probleem? (uren en geld)
- Welke oplossingen zijn er mogelijk om het probleem op te lossen?
- Zijn er inspirerende voorbeelden uit andere regio's, steden of landen? (best practises)
- Wie zijn daarvoor nodig?
- Hoe haalbaar is het om dit probleem op te lossen? (tijd, bereidheid, politiek-bestuurlijk draagvlak, zeggenschap, mandaat, enzovoort)

Resultaten

Het **jaarverslag ORR 2022** kreeg de titel 'Een Lerende Praktijk'. Deze doorbraakmethode is daar een resultaat van. De samenwerking is nieuw, zowel in constructie (oplossingsgericht toezichtsmodel) als in methode. Dit heeft al geleid tot mini-doorbraken, zoals het afstemmen met de gemeente Rotterdam voor een 'One Time Fix', het instellen van een piepsysteem bij drie parkeerboetes en het verbeteren van de leesbaarheid van brieven. Daarnaast staan er (grotere) doorbraken op de agenda, waaronder:

- Armoedepotjes; lokettenjungle
- Gecombineerde dienstverlening voor kinderen met een beperking (zorg, hulp, vervoersaanvragen, etc.)
- Versterking van zeggenschap en inspraak én participatie in besluitvorming
- Vereenvoudiging van de route voor schuldhulpverlening
- (G)éénloket aanpak
- Herstel en verbetering van slachtoffers van het toeslagenschandaal
- Verbetering van eerstelijns klachtafhandeling (ORR overbodig maken)

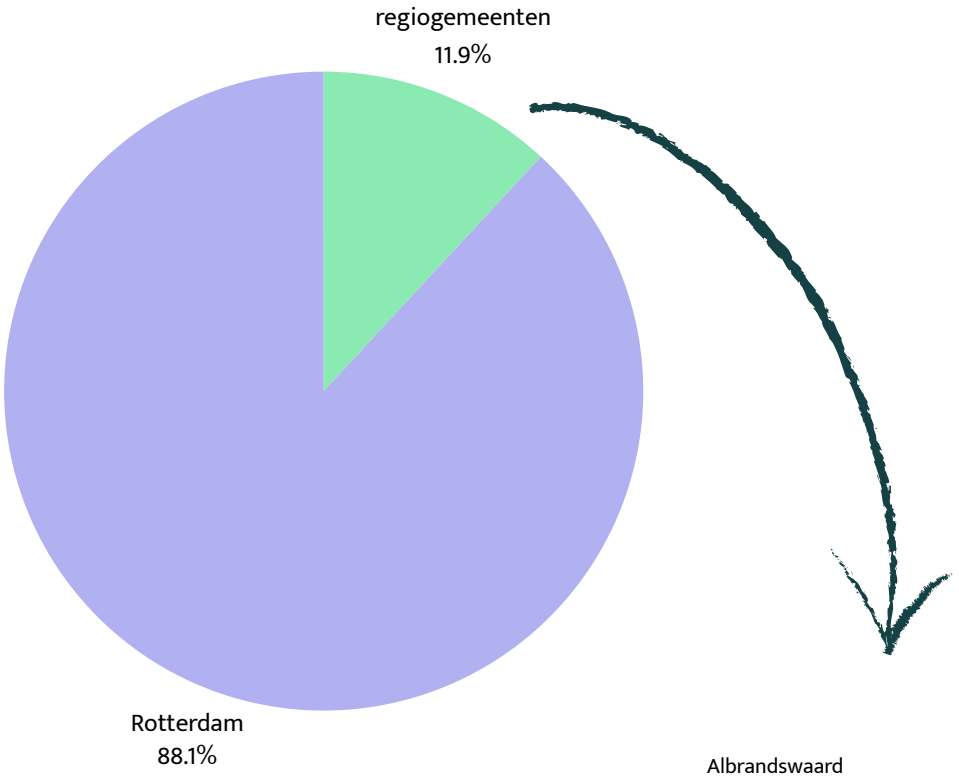
Waar schaarste een rol speelt, in combinatie met vergrijzing, arbeidsmarkttekorten en mondiale zaken, zullen meer instanties en partijen samen moeten werken om maatschappelijke problemen in onze regio aan te pakken.

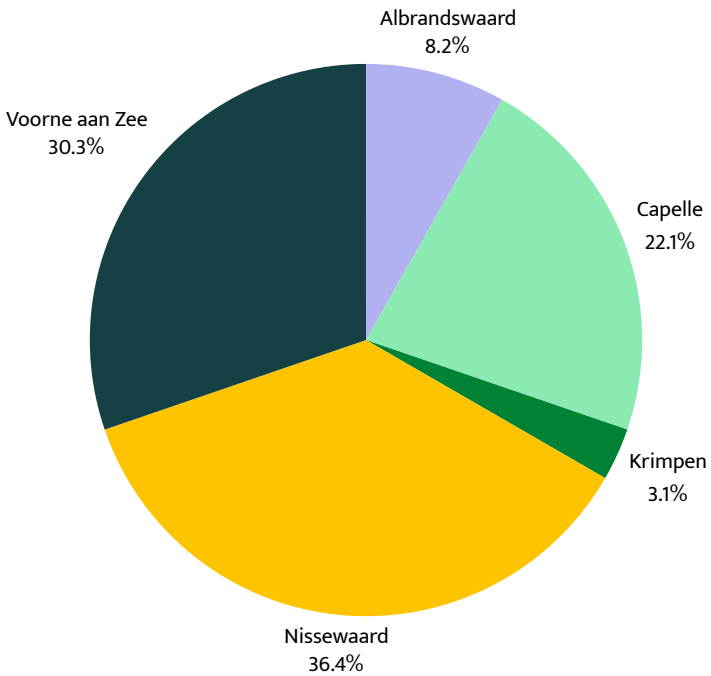
We laten ons eigen specifieke ORR-geluid zowel voor als achter de schermen horen. Daarbij klinkt onze bezorgdheid over geschonden kinder- en mensenrechtenverdragen en andere internationale overeenkomsten steeds luider. Het gaat om fundamentele zaken zoals een dak boven je hoofd hebben, deelnemen aan de maatschappij, toegang hebben tot onderwijs, de benodigde zorg ontvangen, en ga zo maar door.


2023
IN EEN
vogelvlucht

Signalen in cijfers:

Diagram 1 en 2: totaal afgehandeld per gemeente, in percentages





Totaal aantal signalen: 1640

Signalen in cijfers:

Diagram 3: hoe de signalen binnen zijn gekomen, in percentages

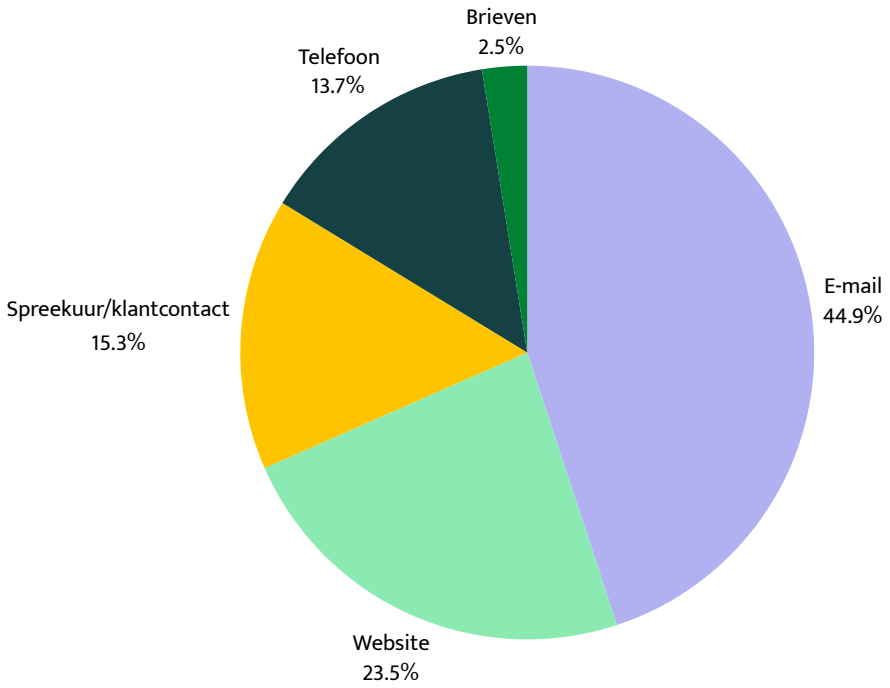
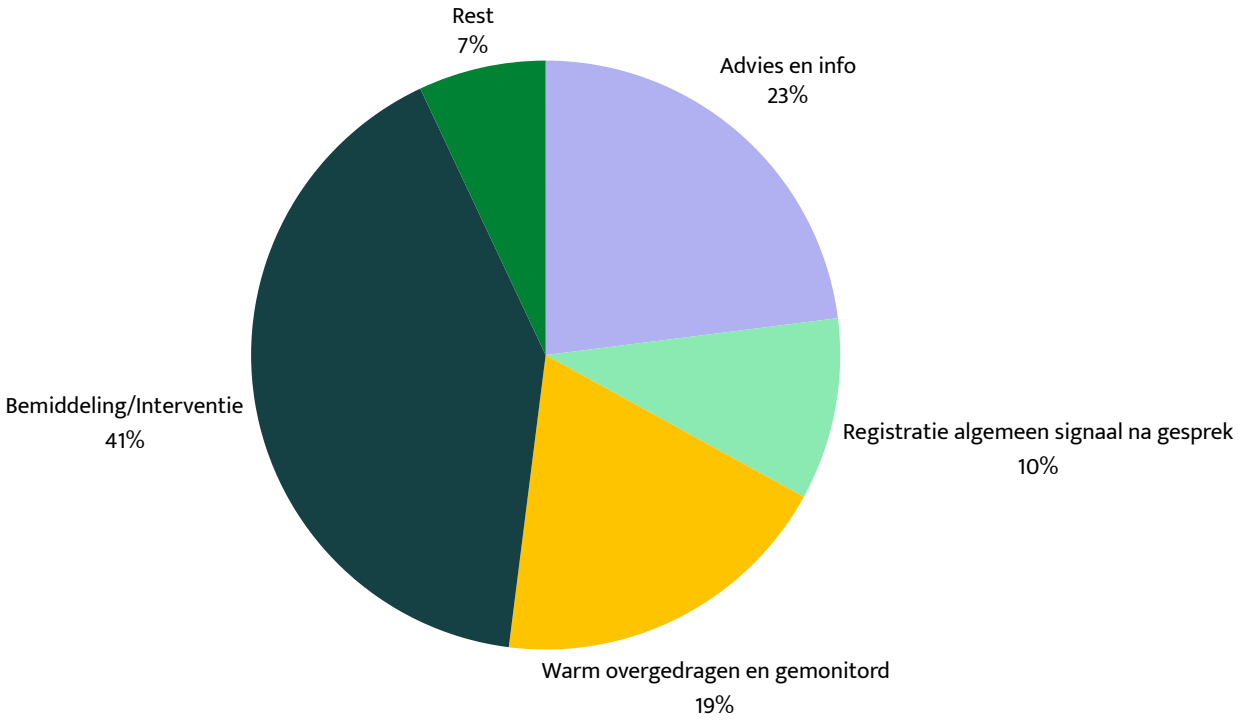


Diagram 4: hoe ze zijn afgehandeld, in percentages





Statistische MYSTERIËN

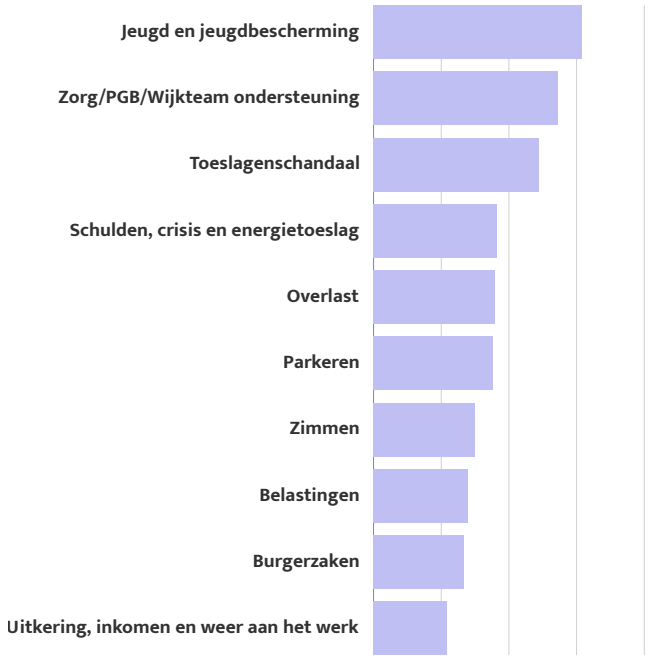
ORR categoriseert de signalen en verhalen die worden ontvangen per thema. Op die manier kunnen we identificeren welke onderwerpen belangrijk zijn voor inwoners en waar ORR het verschil kan maken.

We richten ons dan op thema's die door een groot aantal mensen als problematisch worden ervaren en waar we voor een grotere groep mensen op zoek moeten naar oplossingen en mogelijkheden om een doorbraak te realiseren.

Het valt op dat steeds meer hulpverleners, zoals bijvoorbeeld GGZ-begeleiders of schoolmaatschappelijk werkers, die zelf niet door de loketten jungle heen komen, contact met ons opnemen.

Thema's als zimmen, burgerzaken, briefadressen en overlast gelden voor de hele regio.

ombuds top-10



Onze *gemeenten*

WAT SPEELT ER IN DE REGIO?



ORR is actief in de gemeenten Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee. In het komende deel van dit jaarverslag gaan we dieper in op het aantal afgehandelde klachten, signalen en verhalen per gemeente. Deze zijn onderverdeeld in verschillende thema's.



GEMEENTE

Gemeente
Geméén? Nee
Gemeen..schap!
Eén voor allen
Allen voor één

Marianne van den Anker



Gemeente Rotterdam

> We blijven streven naar samenwerking met de gemeente in 2024 om oplossingen te vinden die het leven van Rotterdammers (structureel) verbeteren.
>
> - ombudser Mathilde

In 2023 heeft ORR nauw samengewerkt met de gemeente Rotterdam om klachten en signalen uit de stad te verzamelen, te analyseren en aan te pakken. Door veelvoorkomende problemen te identificeren, kunnen we samen met de gemeente gestructureerd werken aan (systeem)doorbraken en verbeteringen in de dienstverlening. Deze aanpak, bekend als de doorbraakmethode, is nieuw maar heeft in Rotterdam al geleid tot mini-doorbraken.

In het afgelopen jaar heeft ORR talloze signalen ontvangen die de belangrijkste thema's in de stad weerspiegelen. Zo zijn er flink wat signalen binnengekomen over zorggerelateerde kwesties, waarbij toegang tot diensten en wachtlijsten vaak zijn genoemd. Ook bleef het toeslagenschandaal een prominent onderwerp. Daarnaast zijn problemen met parkeren en overlast veelvuldig aan de orde gekomen.

Het welzijn van de jeugd en jeugdbescherming bleven eveneens centrale thema's, met bezorgdheid over de juiste ondersteuning en bescherming van kwetsbare kinderen en jongeren.

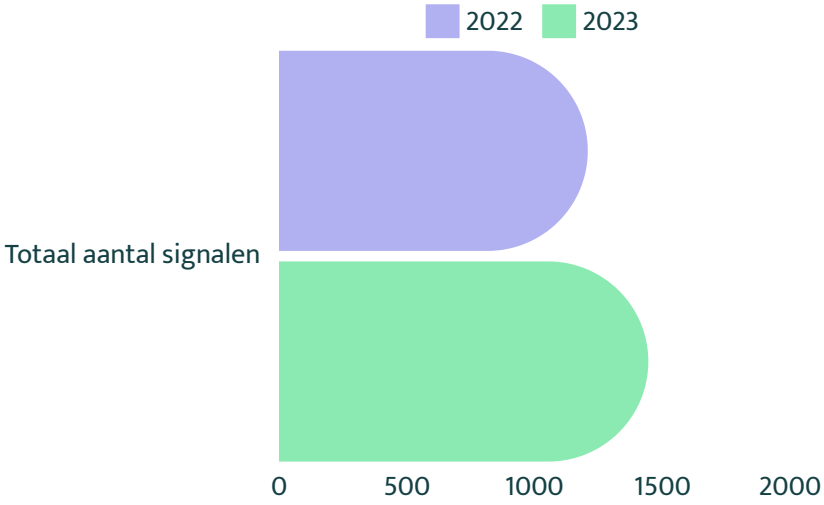
We zijn ons bewust van de uitdagingen waarmee de stad wordt geconfronteerd, zoals armoede en schaarste, en we blijven streven naar samenwerking met de gemeente in 2024 om oplossingen te vinden die het leven van Rotterdammers (structureel) verbeteren.

Gemeente Rotterdam

Rotterdam

Wat valt ons op?

in een notendop..

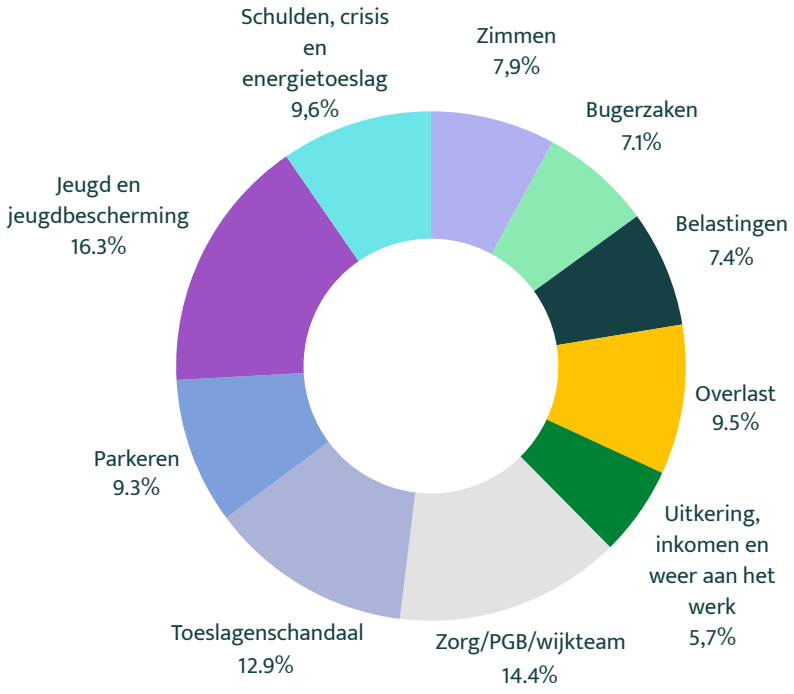


Een belangrijk deel van onze signalen komt uit Rotterdam. Die bepalen ook voor een groot gedeelte onze thema's. In 2023 (1445) sloten we meer signalen af over Rotterdam dan in 2022 (1208). Er kan wat verwarring over de cijfers zijn, omdat in 2022 alle afgesloten HTT010 signalen ook bij het totale aantal klachten zijn opgeteld..

Mede doordat ORR zichtbaarder is geworden, wordt het beeld van wat er speelt in de stad steeds beter en accurater. Maar we zijn er nog niet. Samen met onze partners en de gemeente (bijvoorbeeld innovatie 'budget' aanpak) proberen we het 'dark number' zo klein mogelijk te maken.

Thema's Rotterdam

afgehandeld in percentages







Signalen over de MeldR App

Een mini-onderzoek

Alles wat in de buitenruimte een probleem vormt, kunnen Rotterdammers via de MeldR-app doorgeven. Dit gaat over fietsen of brommers op de stoep, zwerfvuil, kapotte lantaarnpalen of volle afvalcontainers. In 2023 kwamen er bij de gemeente via MeldR-app, web en 14010 ruim 300.000 meldingen binnen. Via de MeldR-app alleen al 60.000.

Op **MeldR | Rotterdam.nl** staat beschreven hoe deze app werkt. De gemeente ontvangt de melding direct en houdt de melders op de hoogte wanneer het probleem is opgelost. Dat is fantastisch geregeld. Desondanks kregen wij signalen dat er problemen zijn met de MeldR-app. Dat was voor ons aanleiding om een mini-onderzoek te doen naar de ervaringen van Rotterdammers met de MeldR-app.

Eerst hebben we een analyse gemaakt van alle bij ons binnengekomen signalen om te kijken of wij een patroon zagen. Op basis daarvan en met onze ombudsbril op zijn we zo snel mogelijk aan de slag gegaan:

- De overheid werkt zo snel mogelijk (voortvarend/op tijd).
- De overheid laat zien wat er wordt gedaan (transparant) en betrekt de inwoners en ondernemers daarbij (goede informatieverstrekking).
- De overheid geeft zelf het goede voorbeeld door aanspreekbaar en benaderbaar te zijn, op tijd de juiste informatie te verstrekken en inwoners en ondernemers actief uit te nodigen om mee te praten.
- Afspraken worden nagekomen (betrouwbaar).

ORR ging met Rotterdammers in gesprek en stelde hen drie vragen:

1. Weet jij van de MeldR-app?
2. Krijg je de juiste informatie over de (voortgang bij de) afhandeling van jouw melding en
3. Is het probleem dan ook opgelost?

Uit onze gesprekken bleek dat een groep Rotterdammers geen melding via de MeldR-app wil doen. Zij hebben het gevoel dat het geen zin heeft, omdat er toch niets mee gebeurt:

“Graag mijn zaak afleggen. Ik wil er geen energie meer instoppen. Ik ben er echt klaar mee. Ik zal ook stoppen met het gebruik van MeldR. Bedankt voor uw moeite en medewerking.”

Het komt ook voor dat mensen geen melding doen omdat in de MeldR-app geen mogelijkheid is om over hun onderwerp een melding te doen, bijvoorbeeld over stankoverlast:

“Er hangt regelmatig een verbrande lucht die van Boedelstraat 160 tot en met 116 strekt. Ik ruik het als ik mijn hond uitlaat op dat wandelpad. Ik kan via de MeldR-app geen melding maken van stankoverlast. Ik wil weten wat er zo regelmatig verbrand moet worden, het slaat op mijn longen en mijn haar gaat ervan stinken.”

De Rotterdammers die wel een melding via de MeldR-app doen, krijgen een ontvangstbevestiging met een nummer waaronder de melding is geregistreerd. In de ontvangstbevestiging staat niet wie de melding oppakt en op welke manier en binnen welke termijn er een terugkoppeling komt. Wel staat er:

"We laten u per e-mail weten wat we doen met uw melding, als de behandeling ervan langer duurt dan we willen, wanneer we uw melding hebben afgehandeld, en we besluiten om uw melding door te sturen naar een andere organisatie voor verdere afhandeling."

Als mensen via het contactformulier op de website een klacht indienen, krijgen ze een melding dat het soms vier - en soms zes weken - kan duren voor er een reactie komt. Niet alle melders krijgen een inhoudelijke terugkoppeling of en wanneer het probleem is opgelost.

Ze zijn dus niet altijd op de hoogte van de status van hun melding, wat er eventueel nog gaat gebeuren en binnen welke termijn.

Deze mensen voelen zich daardoor niet gehoord en niet serieus genomen:

“Ik meld regelmatig in de MeldR-app van de gemeente als er sprake is van fout parkeren, maar dit leidt niet tot een oplossing. Ik heb contact met gemeente/politie, stadsmarinier, burgemeester. Desondanks wordt het probleem niet opgelost.”

En verder?

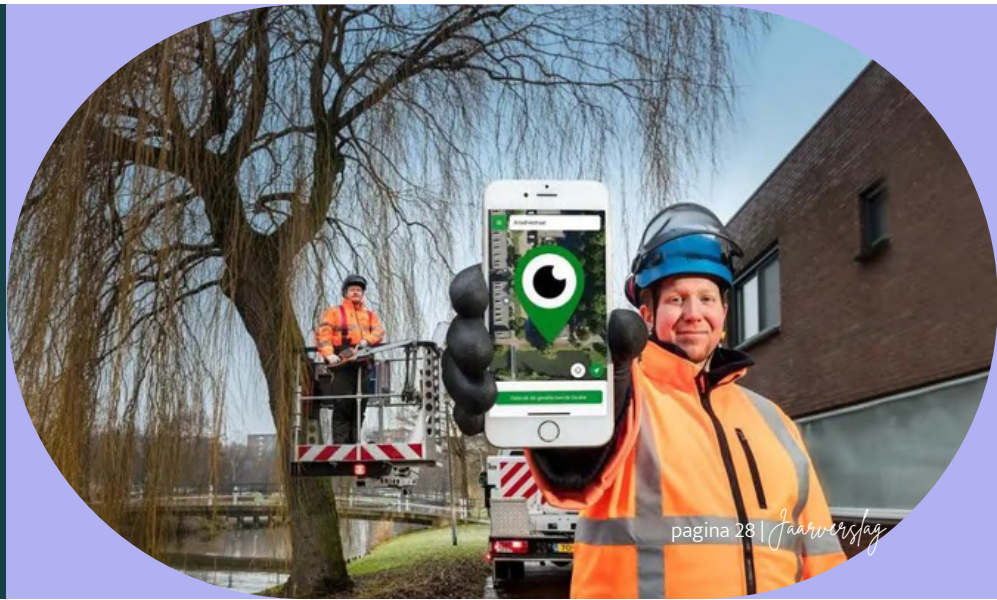
Ruim 21% van de Rotterdamse bevolking is laaggeletterd en/of digibeet. Daar valt in onze ogen winst te behalen. Het toegankelijker maken van de app voor kwetsbare doelgroepen kan hieraan bijdragen.

In samenwerking met de gemeente gaan we in 2024 proberen de door ons geconstateerde problemen op te lossen, met als doel dat Rotterdammers meer vertrouwen krijgen in de MeldR-app en dat hun meldingen waar mogelijk worden opgelost. Tenslotte is het een app waar al veel mee bereikt is, met een geweldige basis voor een snelle en kordate dienstverlening.

Maar het is belangrijk om te erkennen dat de verantwoordelijkheid voor een fijne leefomgeving niet alleen bij de gemeente kan worden gelegd. Inwoners hebben zelf ook een rol te vervullen. Veel meldingen hebben namelijk te maken met het gedrag van buren.

Dus vraag jezelf eens af: ruim jij je huisvuilcontainer meteen op als hij geleegd is, zodat jouw buurvrouw in een scootmobiel over de stoep kan? Gooi jij je afval wel eens naast de bak of doen je buren dit? En parkeer jij ook wel eens waar het niet mag?

Bekijk hier de aflevering van OmbdsTV over de MeldR-app



MeldR-app brengt geen licht in de duisternis: het verhaal achter een kapotte lantaarnpaal

Humphry Bogarde*

"Ik kreeg weer het gevoel dat ik van het kastje naar de muur werd gestuurd."

Op 31 oktober 2023 heb ik een melding gedaan via de MeldR-app over een lantaarnpaal die kapot is. Zelf ben ik niet zo digitaal vaardig, maar een vriend heeft mij geholpen met het downloaden van die app. Op 3 november 2023 kreeg ik een bericht van de gemeente Rotterdam dat zij mijn melding in behandeling hebben genomen. Er stond verder geen informatie over wanneer ik een reactie kon verwachten van de gemeente.

Later die dag stond tot mijn grote verbazing een medewerker van CityTec voor mijn deur. Hij vertelde dat er een melding was binnengekomen over een kapotte lantaarnpaal. Ik heb aangegeven dat dit inderdaad klopt. Vervolgens is de medewerker van CityTec op zoek gegaan naar de oorzaak van het probleem. Ik heb hem doorgegeven om welke lantaarnpaal het precies gaat.

Even later klopte de medewerker weer aan op mijn deur. Hij vertelde dat de lantaarnpaal zelf in orde is. Volgens hem zit het probleem onder de grond, in de kabels en leidingen, maar daar gaat hij helaas niet over. Ik kreeg weer het gevoel dat ik van het kastje naar de muur werd gestuurd. Op 22 december 2023 werkt de lantaarnpaal nog steeds niet.

Het probleem is helaas nog niet opgelost.

* fictieve naam

MeldR-app: meneer Steen zijn verwachtingen versus de realiteit

Meneer Steen*

"Ik maak regelmatig meldingen via 14010 of de Meld-R app"

Meneer Steen komt tijdens het spreekuur met klachten over het lakse optreden van de afdeling Handhaving in Overschie. Volgens hem ontstaat er een onveilige situatie doordat auto's en busjes ondanks een parkeerverbod op de stoep naast zijn huis blijven parkeren.

Hij geeft aan dat hij regelmatig meldingen maakt via 14010 of de MeldR-app en hij heeft een gesprek gehad met de teamleider handhaving. Tijdens dat gesprek vermeldde de teamleider dat het niet mogelijk is om direct na een melding van foutparkeren een handhaver te sturen. Maar als de handhavers een paar uur later komen, is de betreffende persoon natuurlijk al verdwenen. Daar is niet echt een oplossing voor.

De gemeente bespreekt de situatie in het verkeersoverleg. Een deel van de oplossing is het plaatsen van fietsnietjes, zodat auto's niet langer op de smalle stoep kunnen parkeren. Bovendien nemen handhavers deze plek op in hun ronde. Helaas biedt dit geen definitieve oplossing voor het probleem, aangezien er een brede stoep overblijft die toegang geeft tot drie particuliere garages. Voor dit laatste probleem is ook geen oplossing beschikbaar.

Dit soort situaties doen zich niet alleen voor in Overschie, maar ook in de rest van Rotterdam. Handhaven is niet de oplossing voor dit gedragsprobleem.

* fictieve naam



SIGNALEN VAN *wijkraden*

Wijkraadsleden hebben ons in 2023 weten te vinden. Daar zijn wij blij mee. Tegelijkertijd realiseren we ons dat ORR slechts in beperkte mate klachten en zorgen kan aanpakken. Daarom hebben we ingezet op samenwerking met zowel de gemeente als de gemeenteraad. De door ons verzamelde informatie is besproken en over het algemeen goed belegd. We zagen in de tweede helft van dit jaar een stuk minder klachten.

Dit zijn de hoofdlijnen van waar de wijkraden om vragen:

- **Neem wijkraden serieus**

Wijkraden maken onderdeel uit van het initiatief 'Wijk aan Zet'. Met dit programma geeft het stadsbestuur van Rotterdam meer ruimte aan de inwoners. Het is een aanpak waarbij de behoeften van Rotterdammers in hun eigen wijk of buurt centraal staan. ORR heeft gezien en gehoord dat het zowel bij het college van B&W als bij de gemeenteraad menens is. Wijkraden en afspraken met wijkraden (wijkakkoorden) worden veel genoemd en er wordt regelmatig naar verwezen. Dit is een belangrijke ontwikkeling, aangezien het bestuur nu hiermee doet wat het belooft.

- **Luister naar signalen**

ORR stelt vast dat de gemeente Rotterdam heeft geluisterd naar signalen van wijkraden met betrekking tot het verstrekken van subsidies voor bewonersinitiatieven. De wijkraadsleden zijn gehoord met betrekking tot hun klachten en zijn betrokken bij het formuleren van een oplossing. Deze aanpak is voortvarend en de signalen zijn naar tevredenheid opgepakt.

- **Ondersteun**

Ook op het gebied van ondersteuning is er geluisterd. Bij ORR zijn signalen binnengekomen over te beperkte ondersteuning voor de wijkraden. Daardoor hadden wijkraadsleden te weinig tijd om hun democratische rol goed op te pakken. Daar is verandering in gekomen. Meer collega's ondersteunen hen, waardoor zij meer ruimte hebben gekregen om hun rol als wijkraadslid in te vullen.

ORR doet de suggestie om de ondersteuning (zowel inhoudelijk als praktisch) te versterken en beter in te vullen.

- **Draag bij aan betere onderlinge samenwerking**

Het blijkt niet altijd eenvoudig te zijn om soepel samen te werken als team. Er wordt veel verwacht van wijkraden. Zeker in het begin, toen 'Wijk aan Zet' voor iedereen nog nieuw was, was het zoeken. We ontvingen verontrustende signalen over onderlinge verhoudingen en pestgedrag. ORR merkt op dat het onderwerp wordt opgepakt door de gemeente, maar wil benadrukken dat dit zeer serieus op de agenda moet blijven staan. Als er zorgvuldig met wijkraadsleden wordt omgegaan en zij op een goede manier hun werk kunnen doen, wekken zij vertrouwen bij de Rotterdammers.

- **Achterhaal redenen beëindiging wijkraadlidmaatschap**

Bij ORR zijn er ook signalen binnengekomen van wijkraadsleden die zijn gestopt of van plan zijn om dit te doen. Soms zijn deze beslissingen ingegeven door persoonlijke omstandigheden, andere gevallen hebben te maken met een verschil tussen verwachtingen en realiteit. ORR gaat niet over de verordening en de daarin opgenomen bevoegdheden en doet daarover dus geen uitspraken. Wel benadrukken wij het belang, volgens de beginselen van behoorlijk bestuur, van goed functionerende wijkraden als 'volksvertegenwoordigend' orgaan. Daarom is het van belang om de beweegredenen te achterhalen van de wijkraadsleden die hun functie neerleggen of hebben neergelegd.

- **Te grote rol wijkmanagers?**

ORR is verheugd met het feit dat de afspraken die de gemeente met wijkraden heeft vastgelegd in het wijkakkoord voor het grootste gedeelte worden uitgevoerd. Een punt van zorg voor ORR is de grote rol die de wijkmanager speelt of heeft gespeeld in dit proces. Hoewel het positief is dat de wijkmanager zichtbaar en aanspreekbaar is voor de wijkraden, is het ook belangrijk dat de wijkraad zijn eigen agenda kan bepalen op hun eigen voorwaarden. De wijkraad fungeert immers als vertegenwoordiger van de inwoners en moet onafhankelijk van het bestuur kunnen opereren.

- **Onvoldoende zeggenschap**

Met 'Wijk aan Zet' doet het stadsbestuur de belofte aan de Rotterdammers dat hun invloed op het reilen en zeilen in de stad wordt vergroot. We hebben geconstateerd dat deze belofte niet alleen bij woorden blijft. Er zijn afspraken gemaakt met alle 39 wijkraden. Deze afspraken worden ook daadwerkelijk uitgevoerd. Het is bemoedigend om te zien dat het bestuur hier zo voortvarend mee bezig is. Tegelijkertijd ontvangt ORR signalen over niet serieus genomen worden. Dit heeft vaak te maken met het laat of helemaal niet geïnformeerd worden over belangrijke ontwikkelingen, zoals het aanpassen van de routes van het openbaar vervoer in Rotterdam. De afspraken die zijn gemaakt in het kader van het wijkakkoord zijn waardevol en belangrijk. Daar blijft het niet bij. Andere activiteiten zoals het stedelijk aangestuurde welzijnswerk en mobiliteit vragen ook om invloed vanuit wijkraden.

- **Kwesties van vertegenwoordigers**

Wijkraadsleden zijn gekozen vertegenwoordigers en spelen een publieke rol in hun wijk of dorp, wat betekent dat ze vaak worden aangesproken. Bij ORR zijn klachten binnengekomen over de beperkte mogelijkheden van wijkraadsleden om zorgwekkende situaties en schrijnende gevallen op een effectieve manier aan te kaarten. Het is de vraag of de wijkmanager de rol moet vervullen om deze kwesties voor de wijkraad aan te pakken, of dat er elders in de organisatie een directe lijn moet worden gecreëerd om de kwesties van wijkraadsleden op te pakken. Het is belangrijk dat wijkraadsleden hun zorgen kunnen uiten en er zeker van kunnen zijn dat deze niet verloren gaan (in de bureaucratie).

Impactsessies ORR EN BREDE RAAD 010

"ORR en Brede Raad 010 kijken terug op een zeer vruchtbare samenwerking."

In 2023 hebben ORR en de Brede Raad 010 samen drie creatieve sessies georganiseerd. Hiervoor zijn Rotterdamse partijen uitgenodigd die zich inzetten voor de belangen van Rotterdammers. Het doel is geweest om te onderzoeken of en hoe we met elkaar de samenwerking en het samenaarschap in agendering kunnen versterken, om zo nog meer verschil te maken.

De sessies zijn op een creatieve manier gefaciliteerd en er is gebruikgemaakt van elementen uit de design thinking methode. We hebben met alle aanwezigen breed in kaart gebracht wat er speelt, hebben naar concrete ontwerpvragen toegewerkt en hebben nagedacht over mogelijke nieuwe oplossingen, kansen en verbanden. Gedurende de drie sessies is er altijd gelegenheid geweest voor nieuwe mensen om zich aan te sluiten, wat heeft geresulteerd in een diversiteit aan invalshoeken, ervaringen en kennis. Tijdens sessie één hebben we meteen twee thema's geïdentificeerd waarin we samen willen werken: herstel van vertrouwen in de overheid en het vergroten van de grip op bestaanszekerheid. Tijdens sessie twee zijn deze thema's verder uitgewerkt tot twee concrete ontwerpvragen.

- **Herstel van het vertrouwen in de overheid: hoe kunnen we op een goede manier samenwerken met ervaringsdeskundigen in beleidsvorming?**
- **Meer grip op bestaanszekerheid: hoe kunnen we de ideale klantreis, van iemand die de financiële grip kwijt is, overbrengen?**



De uitkomsten van deze ontwerpvragen zijn bij sessie drie overgedragen aan de projectmanager Doenvermogen - Menselijke Maat bij de gemeente Rotterdam en het afdelingshoofd van Grip op Geldzaken. Ook zijn de contactgegevens van alle betrokken partijen gedeeld, zodat de gemeente kan blijven communiceren over deze thema's en kan blijven profiteren van deze waardevolle informatiebronnen.

ORR en Brede Raad 010 kijken terug op een zeer vruchtbare samenwerking en een productief resultaat, omdat we onze gezamenlijk verkregen inzichten rechtstreeks aan collega's van de gemeente hebben kunnen teruggeven. De input is dus daadwerkelijk terechtgekomen op een plek waar deze impact kan hebben. Daarnaast zijn we samen tot de volgende afspraken gekomen om ook in de toekomst de samenwerking te verbeteren:

- Er is een smoelenboek met toelichtende tekst om snel en makkelijk te kunnen schakelen en samen te werken.
- We zorgen ervoor dat de mailinglijst compleet wordt, zodat we elkaar beter kunnen informeren over geplande acties.
- Brede Raad 010 en Warm Rotterdam nemen het voortouw in het organiseren van een strategisch agenderingsoverleg met de directeuren van de betrokken partijen.
- ORR en Brede Raad 010 nemen in 2024 het voortouw in het afgeven van een geluid rondom ons proces en de opbrengst richting het college.

"Komend jaar blijven we ons allemaal inzetten om bewustwording te creëren en elkaar te vinden."







Integriteit

MATHILDE VAN DEN HOOGEN
coördinator



In 2023 heeft het college de nieuwe Regeling melding vermoeden misstanden vastgesteld, een meer toegankelijke regeling dan de vorige.

In begrijpelijke taal staat hierin beschreven wat je kunt doen als je een misstand vermoedt en je voor de gemeente werkt of hebt gewerkt, of als je extern bent ingehuurd of bent geweest.

Er wordt aangegeven waar je kunt melden en, indien je niet tevreden bent, waar je bij een extern meldpunt terecht kunt, zoals het Huis voor Klokkenluiders en bij ORR. Medewerkers kunnen zich, in het kader van het klachtrecht (hoofdstuk negen van de Algemene wet bestuursrecht), ook bij ons melden als zij niet tevreden zijn over de reactie op hun melding over ongewenst gedrag.

In 2023 zijn er 18 nieuwe signalen binnengekomen. Eén daarvan was nog overgebleven uit 2022. We hebben 16 signalen afgehandeld. Achter de signalen zitten (soms) meerdere melders.

	Aantal	Soort	Afhandeling/vervolg
	5	Signalen over een gebrek aan nazorg, pijn en verdriet na een onderzoek naar henzelf of naar anderen. Hoe kunnen deze mensen binnen de gemeente Rotterdam verder?	Gesprekken met betrokkenen en in algemene zin onder de aandacht gebracht van de wethouder, directeuren en leidinggevenden.
	6	Signalen zonder vervolg.	Geen I of niet voldoende hard te maken
	3	Signalen van groepen medewerkers van BCO, MO en SO.	De gemeente in de gelegenheid gesteld goed onderzoek te doen, dit gemonitord en gevraagd om goede nazorg.
	2	De gemeente heeft de signalen al als gegrond verklaard, maar de melders willen weten of het onderzoek goed is gegaan.	Inzage in het onderzoeksrapport *1 gehad en onze conclusies met betrokkenen gedeeld.
Totaal	**16**	Drie signalen worden in 2024 afgehandeld.	

*1 De ombudsman kan de gemeente vragen onderzoeksrapporten of vertrouwelijke informatie aan hem toe te sturen. De gemeente kan het rapport of de informatie onder voorwaarden toesturen. Dat wil zeggen dat alleen de ombudsman het rapport of de Stukken mag lezen, maar er geen informatie uit verstrekt aan derden en ze niet aan derden ter beschikking stelt. Artikel 9:31 lid 4 en 5 Algemene wet bestuursrecht. Natuurlijk moet de gemeente wel aangeven waarom en wat haar belang is.

Lokettenjungle

Ook in integriteits- en ongewenst-gedrag-land is er sprake een lokettenjungle. Kom je als inwoner met een klacht over ongewenst gedrag, dan moet je deze indienen via de lijn van klachten en hopelijk word je doorverwezen naar iemand die weet hoe dit onderzocht moet worden. Voor de inwoner is het alleen niet altijd duidelijk welke procedure wordt gevolgd. Ook de terugkoppeling vormt een probleem, aangezien deze niet bij elk cluster hetzelfde is.

Kom je als medewerker met een melding van ongewenst gedrag, dan kun je bij een vertrouwenspersoon terecht. Maar deze heeft een andere rol wanneer je met een integriteitsmelding komt. Als je ontevreden bent over de reactie van de gemeente, kun je terecht bij de Landelijke Commissie Ongewenst Gedrag en bij de ombudsman.

Een inwoner met een I-melding komt al dan niet via publieksreacties van elk cluster bij een integriteitscoördinator terecht. Maar ook daar is de procedure en de terugkoppeling niet bij elk cluster hetzelfde.

Een I-melding van een medewerker gaat al dan niet via een vertrouwenspersoon naar de integriteitscoördinator of de directeur van een cluster, die op voorstel van de centrale onderzoekseenheid besluit om een onderzoek in te stellen. De terugkoppeling van de resultaten van het onderzoek is over het algemeen summier. Als ORR hebben we in alle gevallen zorgen over de nazorg.

Veel meldingen, veel werk

Al deze meldingen kosten ons heel veel tijd, in 2023 onevenredig veel. Dit kwam ook doordat drie groepen medewerkers zich bij ons hebben gemeld. Zij vonden dat de gemeente onvoldoende serieus met hun signalen is omgegaan en zij voelden zich niet eerlijk behandeld. Het betrof medewerkers van MO, BCO en SO. Ook van SO-medewerkers kwamen er meldingen binnen, voordat de artikelen van de NRC verschenen. Daarover later meer.

Rechtvaardigheid of eerlijkheid zijn verbonden met een gevoel. **Als iemand iets niet rechtvaardig vindt, zal hij in verzet gaan.** Dat verzet verhardt zich naarmate mensen zich niet betrokken voelen bij het onderzoek en de uitkomst van hun meldingen en klachten. Dat zagen we ook bij deze drie groepen.

Wij hebben deze signalen in meer algemene zin opgepakt. In gesprekken met wethouders, directeuren en leidinggevenden hebben wij onze zorgen uitgesproken en aandacht gevraagd voor de cultuur en de omgangsvormen binnen de gemeente. Daarbij hebben wij ook benoemd dat dit mede bepaalt hoe medewerkers de menselijke maat toepassen binnen hun werk.



Onze zorg is vooral gericht op een eerlijke behandeling van deze signalen en de nazorg aan deze mensen. Een eerlijke behandeling, procedurele rechtvaardigheid, betekent dat de juiste procedures worden gebruikt en dat ze juist worden toegepast. Daarnaast moeten mensen de gelegenheid hebben om hun zegje te kunnen doen, gehoord te worden en invloed uit te kunnen oefenen op de einduitkomst. Tot slot willen deze mensen uitleg krijgen over wat er is gebeurd en hoe men tot de conclusie is gekomen dat er wel of niet iets aan de hand is. Als er wel iets aan de hand is, willen zij weten wat de gemeente gaat doen om herhaling te voorkomen.

En dan de nazorg. Nazorg, nazorg, nazorg. Wij kunnen niet genoeg benadrukken dat hier meer aandacht aan moet worden besteed. Als mensen gelijk hebben gekregen, maar zeker als het onderzoek uitwijst dat er niets of weinig aan de hand was. Hoe gaan deze mensen binnen hun afdeling of team samen met elkaar verder? Hoe krijgen zij weer vertrouwen in elkaar en in hun werkgever? Wij voelen ons daarin gesteund door de conclusies en aanbevelingen uit het rapport van de Rekenkamer Rotterdam uit november 2023:

"Ambtelijke integriteit, onderzoek naar detecteren, oppakken en onderzoeken, afhandelen en leren".



Stadsontwikkeling

Voor en na de artikelen in de NRC hebben zich medewerkers en bedrijven bij ons gemeld met meldingen over Stadsontwikkeling. Dat waren meldingen over het afwegingskader voor een BIBOB-onderzoek en meldingen over de gang van zaken tijdens aanbestedingen. Het is goed dat de gemeente heeft besloten hier onafhankelijk onderzoek naar te laten doen. Eerder heeft ORR al signalen ontvangen hierover vanuit het Wijkpaleis en de samenleving.

In algemene zin willen wij opmerken:

Volgens de wet is het niet gezegd dat bij alle vastgoedtransacties een BIBOB-onderzoek moet plaatsvinden. Bij de totstandkoming van de Wet BIBOB3 werd al aangedrongen op een helder beleid met een helder kader voor de afweging om wel of niet een BIBOB-onderzoek in te stellen.
Dit heldere beleid is enerzijds nodig omdat een BIBOB-onderzoek een ingrijpend instrument is, dat diep ingrijpt in de privacy van degene die onderzocht wordt. Anderzijds kan de gemeenteraad bij een helder beleid gemakkelijker een besluit van het college om een BIBOB-onderzoek in te stellen toetsen.

ORR denkt dat er vooral een duidelijk en algemeen bekendgemaakt afwegingskader moet komen voor wanneer wel en wanneer geen BIBOB-onderzoek. In dat afwegingskader moet rekening worden gehouden met de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit, rechtszekerheid en rechtsgelijkheid. De memorie van toelichting vermeldt ook dat er speciale gronden kunnen zijn om een BIBOB-onderzoek in te stellen, zoals vermoedens van ernstige misstanden, maar ook bepaalde objectieve omstandigheden, zoals bij aanbesteding de aard van gebouw (bijvoorbeeld politiebureau of ambassade).

De conclusie is dus dat het lang niet altijd nodig is om een BIBOB-onderzoek uit te voeren. Maar de beslissing om zo'n onderzoek te starten, moet op transparante wijze worden genomen en goed worden vastgelegd. Zo komen later niet allerlei mensen in een verdachtenbankje terecht, terwijl ze daar niet thuishoren. We denken daarbij aan de obligatiehouders van het Wijkpaleis.

Aanbestedingen: bedoeld om het eerlijk te maken!

Naar aanleiding van de artikelen in de NRC over het cluster Stadsontwikkeling komen veel verhalen los over de gang van zaken rondom aanbestedingsprocedures van de gemeente Rotterdam. Hoewel de gunningscriteria aan de voorkant soms heel helder zijn, is aan de achterkant niet altijd duidelijk waarom een bepaalde inschrijvende partij heeft gewonnen. En klopt het echt dat de gemeente het liefst zaken doet met bepaalde grote partijen?

Het doel van een aanbesteding is dat iedereen objectief en op dezelfde manier behandeld wordt. Dat gevoel hebben vooral kleinere partijen niet wanneer zij zakendoen met de gemeente Rotterdam en specifiek het cluster Stadsontwikkeling.

Dat is slecht voor de stad. Bouwplannen blijven in de kast liggen of lopen vertraging op en het is niet duidelijk waarom een bepaalde partij een aanbesteding heeft gewonnen. En als het werk vervolgens niet wordt uitgevoerd, vraagt iedereen zich af wat er aan de hand is. Vooral kleinere partijen hebben moeite om hierover met de gemeente in gesprek te komen. Soms proberen ze het niet eens omdat ze bang zijn in het vervolg uitgesloten te worden, of 'straf' te krijgen.

Deze mensen/bedrijven voelen zich nu gesteund door de artikelen in de NRC, vooral het artikel over de asbestsaneerder die de aanbesteding voor het saneren van asbest in Boijmans van Beuningen heeft gewonnen. Hoe kan het dat hij de aanbesteding heeft gewonnen en later blijkt dat hij deze niet heeft uitgevoerd volgens de gunningscriteria van de gemeente? Dus mét een nieuwe methode van asbestsanering en mét Social Return on Investment. Is dit eerlijk verlopen? Hoe zorgt de gemeenteer voor dat een partij voldoet aan alle criteria van een gegunde aanbesteding en indien er iets verandert, transparant is naar alle inschrijvende partijen?

Het zou goed zijn als de gemeente onderzoek laat doen naar deze gang van zaken. Wij hopen dat wat er ook uit zo'n onderzoek komt, er meer transparantie komt. Meer transparantie zorgt ervoor dat voor iedereen duidelijk is hoe een aanbesteding is gegaan, welke informatie er is uitgewisseld, of en hoe inschrijvingen gedurende het proces zijn aangepast en waarom juist deze inschrijving heeft gewonnen. Het sluitstuk is dat de gemeente ook controleert of de opdracht wordt uitgevoerd volgens de gewonnen inschrijving en niet anders.





Gemeente Albrandswaard

> Als regiomanager van de gemeente Albrandswaard ben ik verantwoordelijk voor het wel en wee van deze gemeente.
>
> - ombudser Glenn

Onlangs heb ik een bezoek gepland aan het gemeentehuis, een moment dat strategisch gekozen is vanwege de recente ontvlechting van de BAR-gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk). Het doel van dit bezoek is om te praten over de werkprocessen en actuele thema's binnen Albrandswaard.

Wat betreft het aantal klachten uit onze regio, kan ik melden dat dit gelijk is gebleven ten opzichte van vorig jaar. Er zijn te weinig klachten om significante trends of patronen te identificeren. Mogelijk zou de recente ontvlechting van de BAR-gemeenten een rol kunnen gaan spelen in het functioneren van bepaalde processen. Deze ontwikkeling vraagt om zorgvuldige monitoring in de komende periode. In mijn interacties met de gemeente Albrandswaard heb ik voornamelijk contact gehad met twee centrale klachtencoördinatoren.

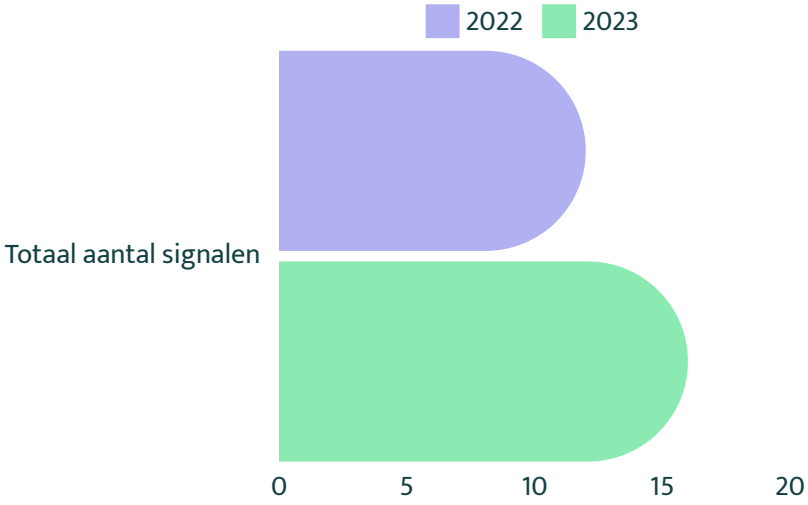
In mijn interacties met de gemeente Albrandswaard heb ik voornamelijk contact gehad met twee centrale klachtencoördinatoren. Hun toewijding aan het vinden van oplossingen en het waarborgen van tevredenheid onder de inwoners is opmerkelijk. De laagdrempeligheid van hun benadering wordt versterkt door de kleinschaligheid van de gemeente, waardoor de klachtencoördinatoren gemakkelijk bereikbaar en benaderbaar zijn.

Gemeente Albrandswaard

Albrandswaard

Wat valt ons op?

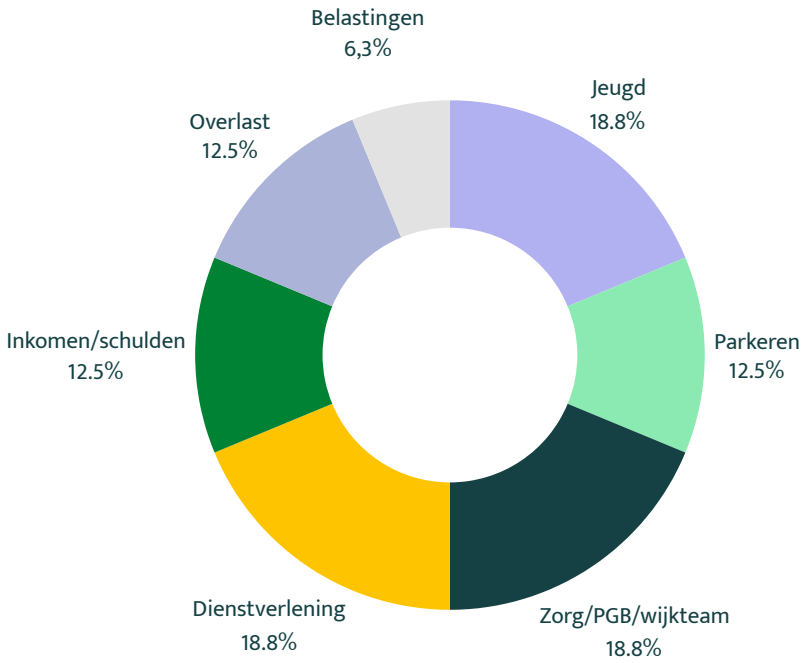
in een notendop..



Het aantal signalen uit deze gemeente ligt enigszins hoger dan vorig jaar - 12 in 2022 en 16 in 2023. Door het beperkte aantal signalen is het niet mogelijk om significante trends of patronen te ontdekken.

Het is mogelijk dat de recente ontvlechting van de BAR-gemeenten invloed gaat hebben op bepaalde processen. Het is daarom belangrijk om deze ontwikkeling de komende periode te monitoren.

Thema's Albrandswaard
afgehandeld in percentages



Bekijk hier een aflevering van OmbdsTV in Albrandswaard



Gemeente Capelle aan den IJssel

> We weten elkaar te vinden als er iets speelt en hebben ideeën uitgewisseld over een betere samenwerking.
>
> - ombudser Abderrahmann

Het contact met de gemeente Capelle aan den IJssel verloopt gelukkig soepel. Ik heb regelmatig contact met de klachtencoördinator van de gemeente. We weten elkaar te vinden als er iets speelt en hebben ideeën uitgewisseld over een betere samenwerking tijdens haar bezoek aan ORR.

Wij krijgen geregeld signalen van Capellenaren via e-mail, telefoon en ons contactformulier. Tijdens onze bezoeken aan Capelle luisteren we naar waar Capellenaren mee zitten. Dat is niet altijd direct een klacht, maar kan soms simpelweg te maken hebben met een gebrek aan informatie, of mensen hebben behoefte aan goed advies.

Capelle had de primeur van onze Ombulance. Die werd daar voor het eerst in gebruik genomen. Voormalig burgemeester Oskam was daarbij. Het weer speelde niet mee, maar die dag hebben we waardevolle gesprekken gehad. In mijn werk heb ik veel te maken met Capelse organisaties zoals Welzijn Capelle en het Centrum voor Jeugd- en Gezin (CJG). Samen werken wij aan een oplossing voor de hulpvragen van Capellenaren die het idee hebben dat zij er bij de gemeente niet door komen.

Volle kracht vooruit!

Wat mij motiveert om bij ORR te werken en hier te blijven, is mijn wens om inwoners en ondernemers te helpen die vastlopen in hun interactie met de overheid. Daarnaast wil ik een bijdrage leveren aan het herstel van het vertrouwen van burgers in de overheid, wat historisch gezien op een dieptepunt is.

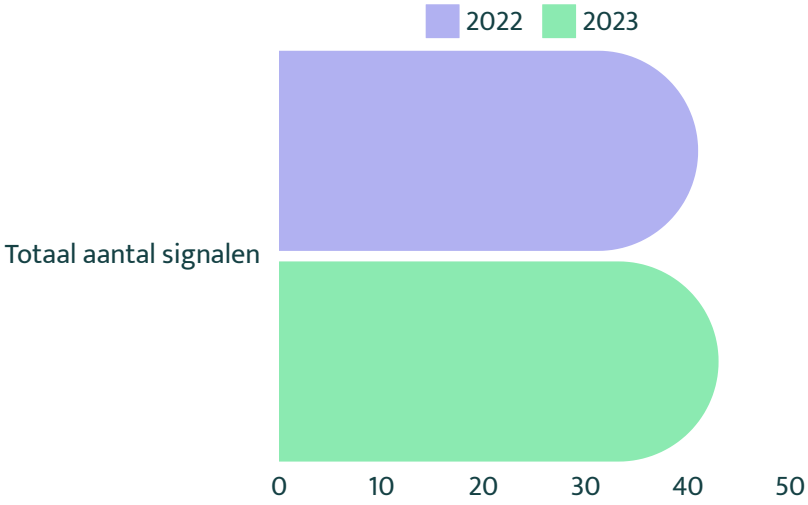
De nieuwe aanpak van ORR, die meer gericht is op het vinden van oplossingen, biedt de mogelijkheid om echt impact te maken en zelfs kleine doorbraken te realiseren. Het idee dat ik als medewerker van ORR het verschil kan maken voor de bewoners van Capelle aan den IJssel, motiveert mij enorm.

gemeente Capelle aan den IJssel

Capelle aan den IJssel

Wat valt ons op?

in een notendop..

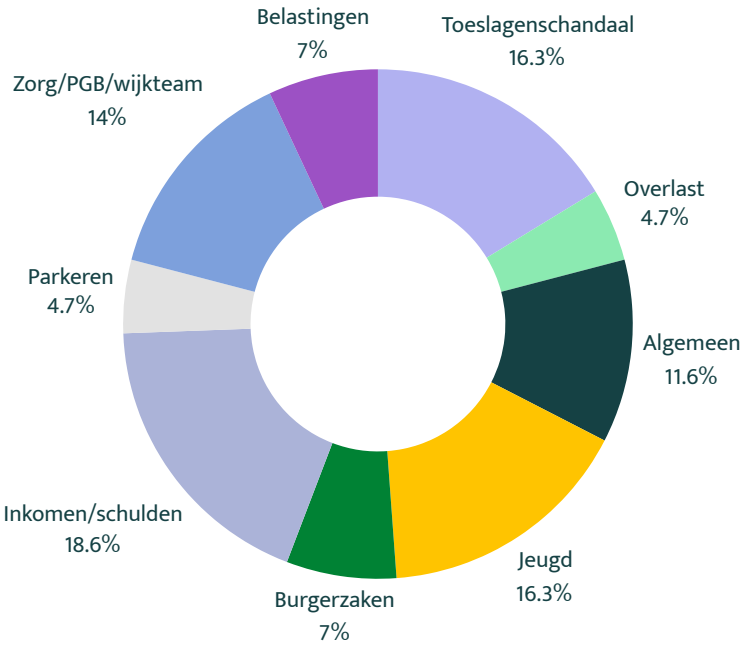


Inclusief de meldingen over IJsselgemeenten hebben we 43 Capellenaren geholpen bij het oplossen van hun problemen, twee meer dan vorig jaar.

Een belangrijke groep die vorig jaar bij ons langskwam, was slachtoffer van het kinderopvangtoeslag-schandaal.

Daarnaast kregen we te maken met inkomensvragen en zorgvragen van zowel volwassenen als kinderen. Dit zijn traditioneel belangrijke onderwerpen voor ORR.

Thema's Capelle aan den IJssel
afgehandeld in percentages



ORR introduceerde de Ombulance in Capelle



Gemeente Krimpen aan den IJssel

> ‘Mijn' gemeente is Krimpen aan den IJssel. Dit blijkt een goede match te zijn. Ik heb goed contact gehad met vooral jonge beleidsambtenaren van de gemeente. Ook met de wethouders is het erg prettig samenwerken.
>
> - ombudser Caroline

In de regio hebben mensen voornamelijk zorgen op het gebied van zorg, welzijn, wonen en geldzaken. In onze gesprekken met Krimpenaren kunnen we daarom vaak verwijzen naar Krimpenwijzer. Krimpenwijzer is voor al deze onderwerpen het adres. Daarna komen er niet veel mensen bij ons terug. Dat is mooi, want dan zijn deze mensen geholpen. Zowel met ons advies om hun vraag bij Krimpenwijzer voor te leggen als dat Krimpenwijzer hen heeft kunnen helpen bij de volgende stap. Misschien krijgen we daardoor niet veel signalen uit Krimpen binnen.

Het contact met de vervangende klachten-coördinator van Krimpen, voorheen werkzaam als manager Dienstverlening, is positief. In het contact met de klachtencoördinator komt deze ervaring duidelijk terug. En dit zie je ook terug in de kwaliteit van de afhandeling van klachten en signalen.

We hebben voornamelijk incidentele signalen ontvangen over zorg en het werkplein, die eerstelijns zijn en door ons worden overgedragen en gemonitord. Daarnaast zijn er ook signalen over ruimtelijke ontwikkeling (RO) en parkeren.

Afgelopen jaar zijn we regelmatig in Krimpen op bezoek geweest. En natuurlijk zijn we bij het afscheid van burgemeester Vroom geweest. We hebben gesproken met beleidsmedewerkers in het sociaal domein en een presentatie gegeven over ORR. Daarnaast zijn er contacten geweest met verschillende wethouders en de oude en nieuwe burgemeester.

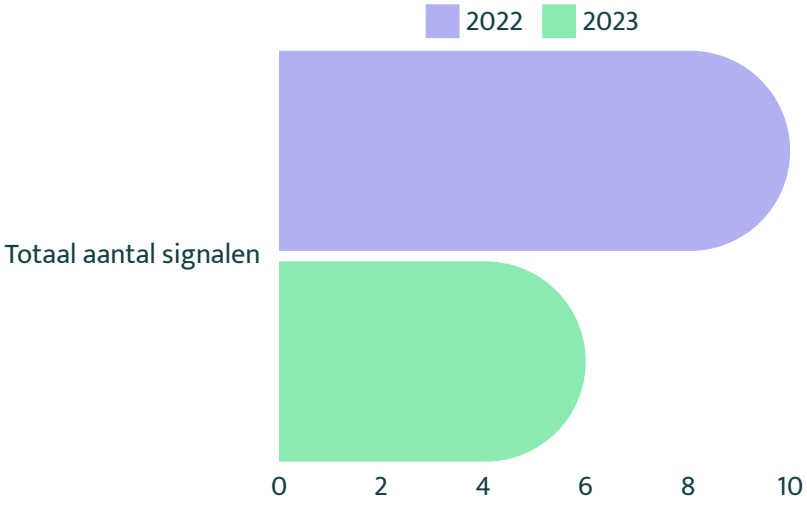
Als ombudser heb je een unieke kans om het verschil te maken voor mensen als zij er met de overheid niet uitkomen. Het is een voortdurende uitdaging om op het snijvlak van wet- en regelgeving, beleid en uitvoering te opereren, met als doel het herstellen van vertrouwen en het bieden van oplossingen aan inwoners en ondernemers.

Gemeente Krimpen aan den IJssel

Krimpen aan den IJssel

Wat valt ons op?

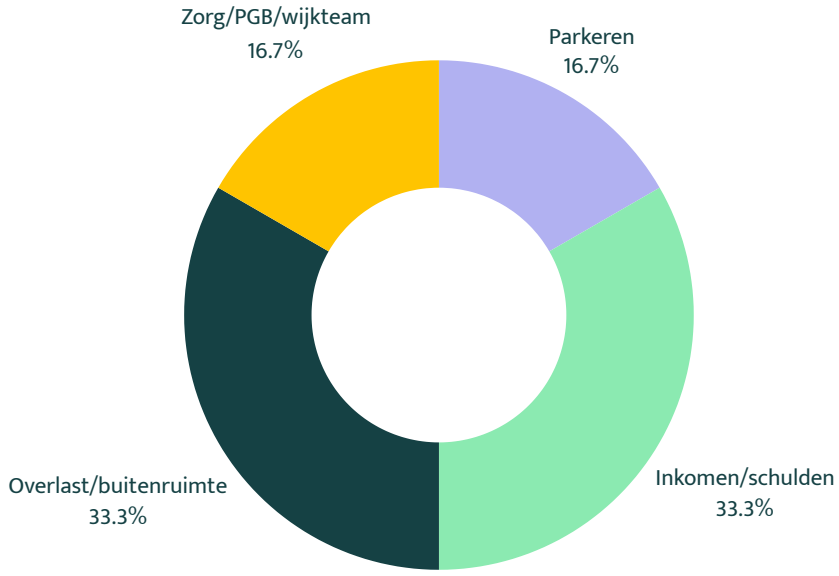
in een notendop..



In 2023 hebben we zes signalen van Krimpenaren afgehandeld, wat minder is dan in 2022 toen het er tien waren.

De aard van de signalen is hetzelfde gebleven. Met onze nieuwe werkwijze is niet alles als signaal geregistreerd, maar in onze contacten met Krimpenaren hebben zij van ons wel liefdevolle raad en daad gekregen.

Thema's Krimpen aan den IJssel
afgehandeld in percentages



Bekijk hier een aflevering van OmbdsTV in Krimpen



Gemeente Nissewaard

> Als verantwoordelijke voor de samenwerking met Nissewaard ben ik dankbaar voor de goede band die we tot nu toe hebben opgebouwd. Per jaar ga ik een aantal keer langs bij de gemeente.
>
> - ombudser Derya

We hebben dan niet alleen de kans om te reflecteren op wat we belangrijk vinden, maar luisteren we ook naar de behoeften en zorgen van de inwoners. Dit stelt ons in staat om onze samenwerking met de gemeente verder te versterken.

Wat mij is opgevallen, is dat hoewel zaken snel worden opgepakt, de verwachtingen soms verschillen in de afhandeling van klachten. Inwoners voelen zich soms niet begrepen en zijn niet altijd tevreden met de gang van zaken. Dit heeft vooral te maken met de nazorg en de manier waarop Nissewaard de inwoners ondersteunt nadat hun klacht is afgehandeld. Inwoners hebben het gevoel dat onze steun en betrokkenheid doorgaat, terwijl wij juist verwachten dat de gemeente deze rol op zich neemt. Het is essentieel dat de gemeente begrijpt hoe belangrijk het is om de ondersteuning van inwoners ook na de afhandeling van klachten voort te zetten. Door deze boodschap duidelijk over te brengen, kunnen we streven naar het versterken van het vertrouwen tussen de gemeente en haar inwoners.

Passie voor het werk

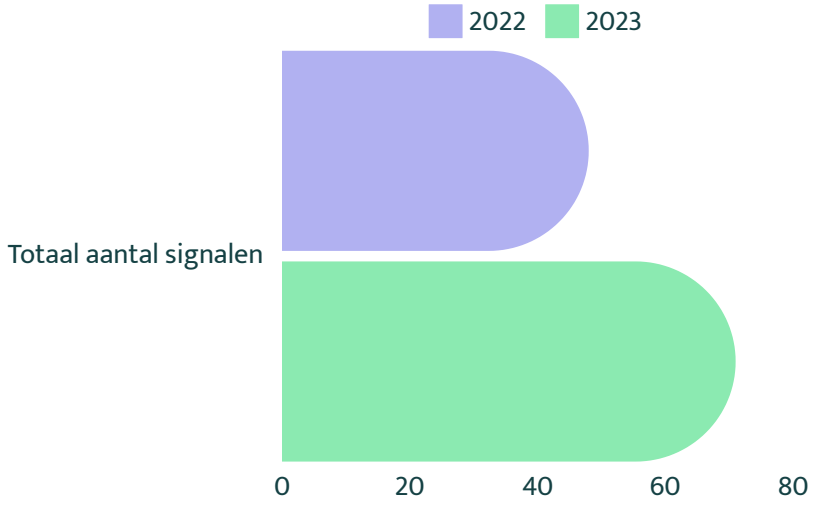
Mijn motivatie voor dit werk is diepgeworteld in mijn levensfilosofie. Ik geloof dat niet iedereen gelijke kansen krijgt of de mogelijkheid heeft om zijn of haar stem te laten horen. Mijn doel is om degenen die naar ons toekomen, te helpen in hun zoektocht naar een veilig, zorgeloos en gelukkig leven. Soms hebben we misschien geen directe oplossing, maar het bieden van licht, hoop en een steuntje in de rug kan net zo belangrijk zijn.

GEMEENTE NISSEWAARD

Nissewaard

Wat valt ons op?

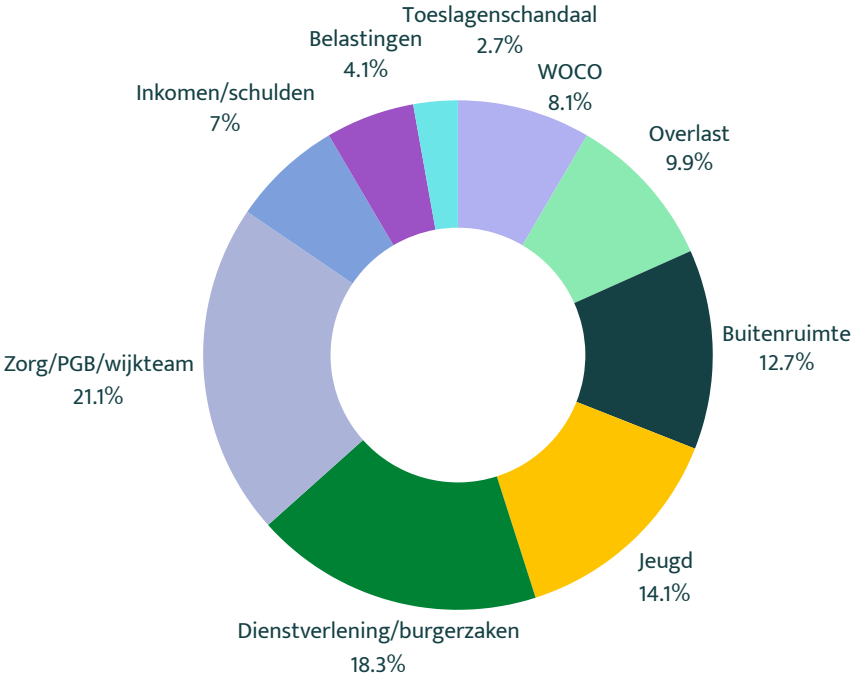
in een notendop..



Doordat we vaker in Nissewaard zijn en veel contact hebben met Nissewaarders, hebben we veel meer signalen ontvangen dan in 2022. In 2022 hebben we 48 signalen afgehandeld, terwijl dat er in 2023 71 waren.

Dit betekent niet dat de dienstverlening erop achteruit is gegaan, maar juist dat Nissewaarders ORR beter weten te vinden. Ook OmbudsTV en andere radio- en televisieoptredens hebben hieraan bijgedragen. Dit was ons doel. Zo kunnen we namelijk meer inwoners helpen om het contact tussen hen en de gemeente te verbeteren.

Thema's Nissewaard
afgehandeld in percentages



Bekijk hier een aflevering van OmbudsTV in Nissewaard



Gemeente Voorne aan zee

> In 2023 was het een boeiende en uitdagende ervaring om verantwoordelijk te zijn voor de klachten uit Voorne aan Zee. Dit heeft alles te maken met de fusie van Westvoorne, Brielle en Hellevoetsluis tot de nieuwe gemeente Voorne aan Zee.
>
> - ombudser Donnovan

De fusie van de drie gemeentes is niet zonder hobbels verlopen, wat nog steeds merkbare gevolgen heeft. We zien dat de fusie intern voor veranderingen heeft gezorgd en dat heeft ook gevolgen voor haar inwoners. We bundelen signalen en streven ernaar er te zijn voor de inwoners, maar dit vergt meer tijd dan aanvankelijk gedacht.

De signalen die we ontvangen, met name over communicatie, tonen aan dat mensen zich vaak niet gehoord voelen en moeite hebben om contact te leggen met medewerkers van de gemeente. Dit resulteert in verwarring, boosheid en onzekerheid. Transparantie over wat men kan verwachten is cruciaal, maar inwoners missen dat vaak. Dit is een terugkerend patroon in de klachten die we ontvangen over Voorne aan Zee. In 2024 gaan we hier meer aandacht aan besteden. Dit is uitdagend, maar ook een kans om te pakken.

Ons contact met de gemeente is over het algemeen goed. Onze boodschap is duidelijk: het gebrek aan responsiviteit heeft geleid tot frustratie bij inwoners, die zich genegeerd en niet gehoord voelen. Het afgelopen jaar hebben we meerdere keren de gemeente bezocht, waarbij we gesprekken hebben gevoerd met verschillende belanghebbenden, waaronder inwoners, gemeenteambtenaren en maatschappelijke organisaties zoals VluchtelingenWerk. Deze gesprekken hebben ons waardevolle inzichten opgeleverd als het gaat om het verbeteren van de dienstverlening en het aanpakken van de problemen waarmee inwoners worden geconfronteerd.

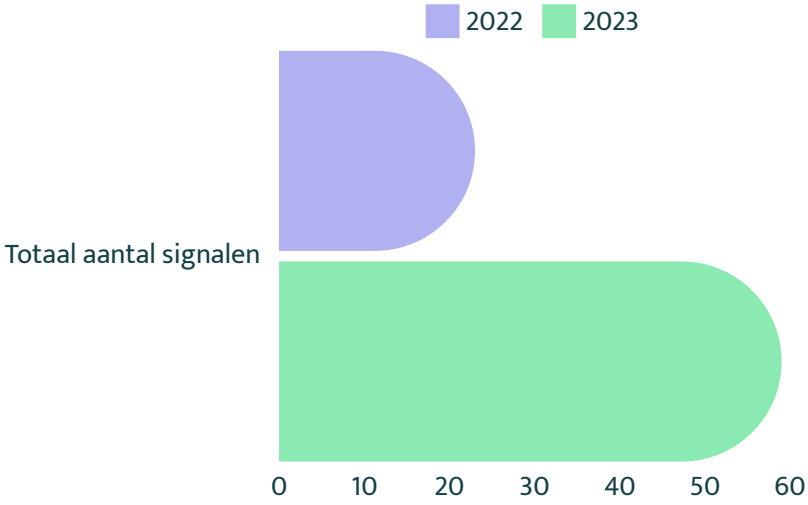
Mijn intrinsieke motivatie om iets voor een ander te betekenen is de drijvende kracht achter mijn werk. De combinatie van juridisch werk met direct contact met inwoners maakt mijn werk zeer waardevol en bevredigend. Ook in 2024 sta ik weer klaar voor de inwoners van Voorne aan Zee, om hen te ondersteunen en te helpen waar nodig.

GEMEENTE voorne aan zee

Voorne aan Zee

Wat valt ons op?

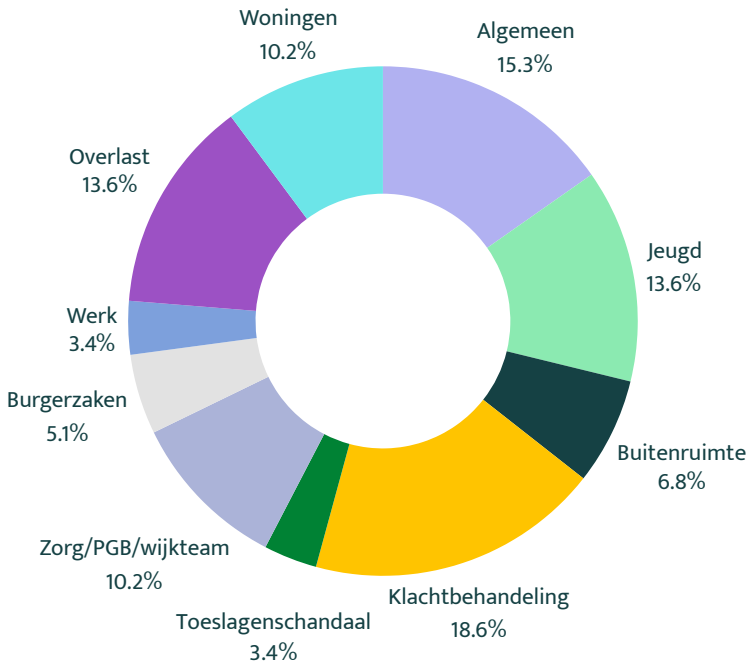
in een notendop..



In 2022 handelden we 23 signalen af over de gemeenten Hellevoetsluis en Westvoorne. In 2023 hebben wij er 59 afgehandeld over Voorne aan Zee.

Dat waren vooral signalen over het uitblijven van een reactie, geen contact kunnen krijgen en niet weten waar je aan toe bent op alle thema's. Hoofdzakelijk ging het over de afhandeling van bezwaren en klachten, zorgvragen en woonvragen.

Thema's Voorne aan Zee
afgehandeld in percentages



Bekijk hier een aflevering van OmbudsTV in Voorne aan Zee

Onze *thema's*

WAT SPEELT ER?

REGIOBREED



Zoals eerder benoemd, bundelen we de klachten en signalen die we ontvangen per thema om een overzicht te creëren. Hierdoor kunnen we bepalen of het om een incidenteel probleem gaat of dat meerdere mensen er last van hebben. In het geval van het laatste streven we naar een oplossing voor iedereen, en proberen we te voorkomen dat anderen dezelfde problemen ervaren.



ZEGGENSCHAP EN INSPRAAK (ZIMMEN)

> Bewoners die zich bij ons melden hebben het gevoel dat ze er niet toe doen. Ze raken hierdoor het vertrouwen in de (lokale) overheid kwijt.
>
> - ombudser Cem

Zimmen betekent zeggenschap en inspraak, meepraten en meebeslissen. De basis voor herstel van vertrouwen in de overheid. Zimmen moet een onderdeel zijn van hoe de overheid ons betrekt bij alle aspecten van ons dagelijks leven en onze leefomgeving.



GEMEENTEN *hebben grote ambities*

We zien dat alle ORR-gemeenten zich inzetten voor zimmen. Gemeenteraden bespreken het, het komt terug in nieuwe beleidskaders en er worden bijvoorbeeld participatiecafés en omgevingswetmarathons georganiseerd.

Op diverse plekken en binnen verschillende thema's pakken allerlei partijen in de stad 'participatie' op. Cliëntenraden, winkeliersverenigingen, ondernemers, wijkbewoners en de gemeente geven er vorm aan. Soms in samenwerking met elkaar, soms tegenover elkaar.

De wijkraden in Rotterdam hebben een rol gekregen bij het bevorderen van de lokale democratie. Zij geven zo ook invulling aan zimmen.

In het verleden heeft ORR verschillende aanbevelingen en aansporingen gedaan, met name in de rapporten van de kinderombudsvrouw, om werk te maken van zeggenschap en inspraak. Daarin benadrukten we de cruciale rol van meepraten en meebeslissen. Het verheugt ORR dan ook dat het idee van zimmen nu concreet vorm begint te krijgen voor kinderen en jongeren en dat het steeds meer verankerd wordt in beleid. Dat jeugdparticipatie een vanzelfsprekendheid is, komt steeds dichterbij.

De meerwaarde van zeggenschap en inspraak is groot

In de afgelopen jaren heeft ORR klachten en signalen ontvangen over hoe participatieprocessen zijn opgezet en wat de resultaten daarvan zijn. Het blijkt dat de verwachtingen van kinderen, jongeren, bewoners en ondernemers vaak niet overeenkomen met de manier waarop participatie is georganiseerd en wat daar uiteindelijk uit is gekomen. Deze teleurstelling is voor niemand gunstig. Participatie is cruciaal, en het goed inregelen ervan moet worden beschouwd als een viering van en voor de democratie. Dat inspireert tot meer.

ORR heeft ervoor gekozen om een OmbudsLat te gaan ontwikkelen. Niet alleen gebaseerd op negatieve ervaringen, maar juist ook geïnspireerd door goede voorbeelden. Positieve voorbeelden dienen namelijk als bron van inspiratie. Met alles wat er in onze regio op het programma staat, van de spreidingswet tot grote nieuwbouwprojecten, van funderingsproblemen tot energietransities, is dit het goede moment voor extra aandacht voor zimmen. Voor kinderen heeft ORR al een eerste aanzet gegeven voor de meetlat in de vorm van een folder.



Bakkie oplos-koffie

ook voor jou!



Ombuds Lat

Naast wat er in wetten, regels en beleidsstukken staat over zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen, hanteren wij altijd onze ombudsbril (behoorlijkheidsvereisten) en nemen we de kinder- en mensenrechtenverdragen als vertrekpunt.

Elementen voor de Ombudslat: vanuit kinderen en jongeren

De basis voor het recht van kinderen om mee te kunnen praten en meebeslissen ligt vast in het Kinderrechtenverdrag en is uitgewerkt in een Algemene Aanbeveling van het VN Kinderrechtencomité. Ieder kind heeft het recht om mee te praten en mee te beslissen over belangrijke zaken in zijn of haar leven.

Ook vanuit het VN Verdrag Handicap rust er op gemeenten de plicht om kinderen (en volwassenen) met een beperking via hun representatieve organisaties te betrekken bij beleid en andere besluitvorming die over hen gaan. Met passende ondersteuning van de gemeenten als dat nodig is. En gemeenten zijn verplicht om juridische regels en procedures op te stellen over participatie. Dat alles vertaalt zich in de treffende slogan: **Not about us, without us!**

Volgens het VN Verdrag Handicap zijn gemeenten ook verplicht om in een plan concreet aan te geven hoe ze inclusief en toegankelijk zullen zijn, bijvoorbeeld door het opstellen van een Lokale Inclusie Agenda. Niet alle gemeenten hebben zo'n agenda. Diegene die er wel een hebben, betrekken vaak inwoners bij het opstellen ervan. Maar nog niet alle gemeenten betrekken kinderen hierbij.

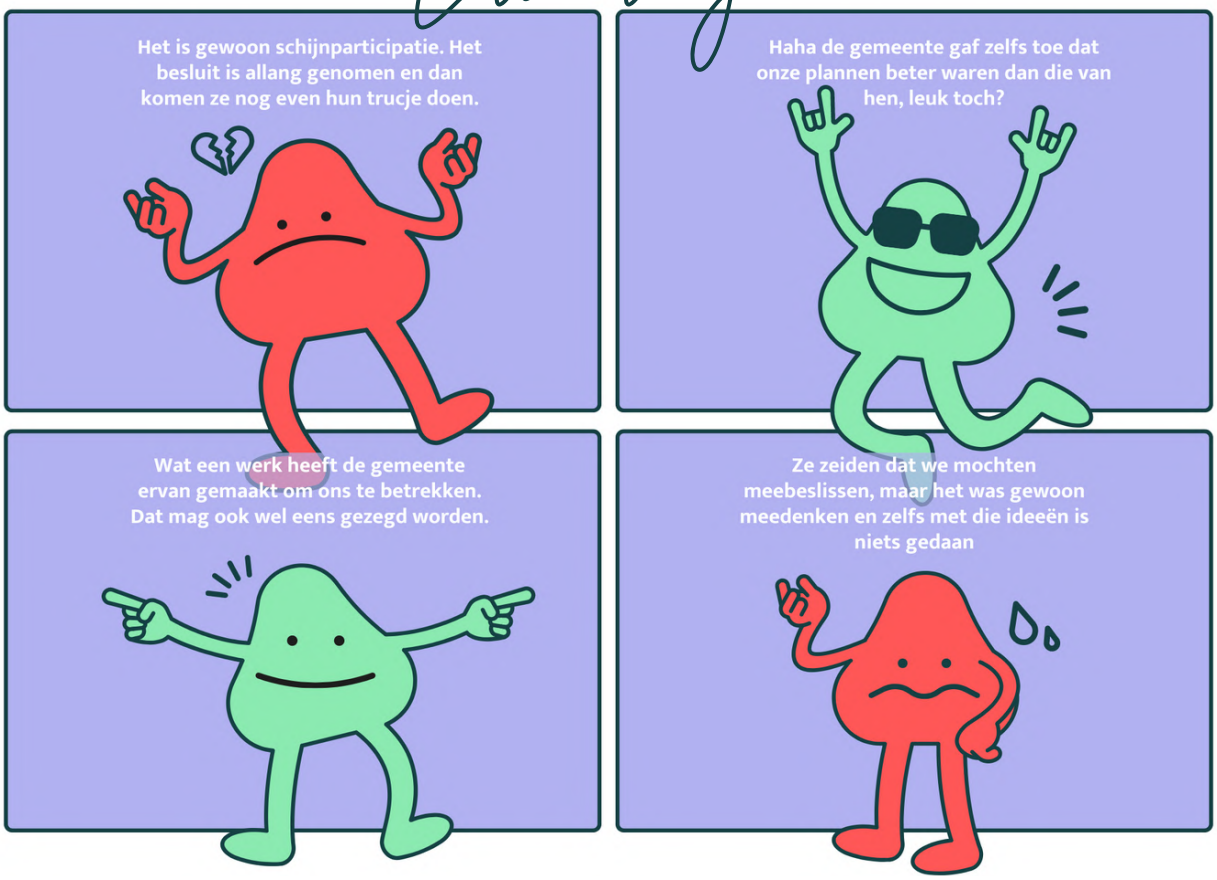
Naar aanleiding van ons onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking uit 2022, kregen deze kinderen in Rotterdam de kans om voor het eerst mee te praten over de update van de Lokale Agenda Toegankelijkheid. Ook in Nissewaard zullen kinderen met een beperking worden betrokken bij het inclusiebeleid. Krimpen aan den IJssel bereidt zich voor om deze groep te betrekken bij het vormgeven van inclusiebeleid. Wij denken hier graag in mee. Is er sprake van een integrale holistische benadering?

Elementen voor de Ombudslat: vanuit case studies, klachten en signalen

In 2023 is ORR wat dieper in een aantal klachten gedoken. We hebben geconstateerd dat het zimmen op verschillende vlakken verbeterd kan worden. Het is jammer als betrokken bewoners en ondernemers, die graag een bijdrage willen leveren aan hun stad, gefrustreerd afhaken omdat ze het gevoel hebben dat hun inbreng niet serieus wordt genomen. Dit is ook teleurstellend voor de gemeenten die juist hun best doen om mensen invloed te geven. Hieronder onze belangrijkste constateringen:

1. Aan de voorkant is het niet duidelijk welke invloed mensen hebben: gaat het om meedenken, geïnformeerd worden, meepraten, ongevraagd advies geven, meebeslissen of co-creatie?
2. Informatie-ongelijkheid: de gemeente beschikt over meer informatie dan de deelnemers aan inspraak-, zeggenschaps- of participatietrajecten, wat resulteert in een oneerlijk speelveld. En de beschikbare informatie is niet altijd gemakkelijk te begrijpen voor inwoners vanwege het gebruik van ambtelijke taal.
3. Naarmate het onderwerp complexer wordt, verliezen zowel de gemeente als de inwoners soms het overzicht. Dan wordt er in losse stukjes, compartimentjes en brokjes geparticipeerd en verdwijnt het maatschappelijke doel uit zicht.
4. Het kost bewoners en ondernemers (vrije) tijd, terwijl er (duur) betaalde bureaus en ambtenaren worden ingezet voor het vormgeven en uitvoeren van participatie. Deze bewoners horen soms dat ze niet representatief zijn. Een alternatief is omgekeerde participatie: de deelnemers geven mede vorm aan wat zij vinden en willen en hoe hun belangen kunnen worden behartigd. Vervolgens wordt deze uitkomst voorgelegd aan de buurt/wijk/stad met de vraag: bent u het hiermee eens? Kunt u zich hierin vinden? Op deze manier kan de cirkel rond worden gemaakt. Maar omgekeerde participatie is ORR nog niet tegengekomen in de praktijk.

Ervaringen



5. Afvinkparticipatie en schijnparticipatie: de stap van 'participatie' wordt doorlopen, maar de deelnemers hebben toch niet het gevoel dat ze gehoord en serieus genomen worden.
6. We zien dat er koudwatervrees heerst bij ambtenaren om met kinderen in gesprek te gaan. Ze zijn bang dat ze onbedoeld verwachtingen wekken, niet weten hoe het moet, of niet weten hoe ze met kinderen in contact moeten komen. Dit staat het doen in de weg. Dit is een onderwerp waarover het gesprek moet worden aangegaan.
7. Ambtenaren en het systeem vinden participatie soms tijdrovend en remmend werken (in de doorlooptijd). Het organiseren van zeggenschap en inspraak wordt dan als te veel gedoe ervaren. Daarnaast is het ook onzeker: "We weten niet wat er uitkomt" (geen grip).

De Ombudslat (in wording): Not about us, without us

ORR gaat de komende periode verder met 'stad en straat' in gesprek om de Ombudslat meer onder de aandacht te brengen en betekenis te geven. Ook zal er een verfijning plaatsvinden. De Omgevingswet is nieuw. De Spreidingswet is nieuw. En er zijn grote maatschappelijke opgaven waarbij de samenleving nog niet veel ervaring heeft opgedaan met zimmen. Het is van cruciaal belang, maar tegelijkertijd ook uitdagend, om zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen effectief vorm te geven, zowel voor belanghebbenden als voor gemeenten. In veel gemeenten komt het denken op gang om mensen meer invloed te geven. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het ontstaan van burgerberaden en het besluit in Rotterdam tot een klimaatberaad.

Als ORR sluiten wij onze ogen niet voor situaties waarbij de overheid naast de verantwoordelijkheid voor goede participatie óók het algemeen belang moet dienen.

Gemeenten kunnen terughoudend zijn om te veel invloed te geven en volledige transparantie te bieden. Het vinden van een goede balans tussen het dienen van het algemeen belang en het recht doen aan zimmen, is volgens ons de juiste weg. Dit zal met vallen en opstaan gepaard gaan. Het is belangrijk om te doen, te experimenteren en te leren van goede voorbeelden.

Als de overheid duidelijk kan uitleggen wat, waarom en hoe zij handelt, kan dit begrip, draagvlak, acceptatie of steun creëren. Evenzo kan de gemeente veel baat hebben bij de kennis, betrokkenheid en kracht van de samenleving, ongeacht leeftijd.

Participatie en inspraak HOV-maastunnel buslijn

De gemeente Rotterdam werkt samen met de RET en de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) aan de zogenaamde HOV-busverbinding tussen Rotterdam Centraal en het Zuidplein. HOV staat voor hoogwaardig openbaar vervoer. Het is een sneldienst, wat betekent dat de bus gemiddeld 25 km per uur rijdt en tien keer per uur vertrekt. De route loopt langs de ventwegen aan weerszijden van de Henegouwerlaan.

Het college is blij met de HOV-Maastunnel buslijn, omdat deze een impuls voor de stad zal betekenen. De verwachting is dat mensen door deze buslijn vaker de auto zullen laten staan. Daarnaast zal de buslijn de metro ontlasten. Het is voor het college een win-winsituatie, aangezien de bewoners van Zuid en van de nieuwe wijken Little C en Parkhaven hierdoor beter openbaar vervoer in de buurt zullen hebben.

De inwoners van Rotterdam-West maken zich grote zorgen over de komst van deze nieuwe buslijn. Zij ervaren overlast van de frequentie (10 keer per uur) en snelheid (25 km per uur) van de bussen op de ventwegen. Zij pleiten voor meer rust en veiligheid op deze wegen en voor tweerichtingsverkeer voor fietsers. Daarom hebben zij een alternatief voorstel gedaan.

De gemeente heeft twee inloopbijeenkomsten georganiseerd. Naar aanleiding daarvan hebben de bewoners van de Henegouwerlaan (en omgeving) projectgroep HOV-Maastunnel uitgenodigd voor een gesprek over de plannen en het alternatief. Vervolgens heeft de gemeente een QuickScan uitgevoerd. Uit de QuickScan kwamen geen grote belemmeringen voor de alternatieve route naar voren. De bewoners van de Henegouwerlaan hebben gereageerd op de QuickScan en enkele kritische vragen gesteld waar zij naar hun mening nog geen goed antwoord op hebben gekregen. Ook hebben twee wijkraden de gemeente geadviseerd om de bussen niet over de ventwegen te laten rijden.

Echter, het college heeft besloten om vast te houden aan de geplande route via de ventwegen aan de Henegouwerlaan. De bewoners hebben er geen vertrouwen meer in en hebben contact opgenomen met ORR. Wij zijn op dat moment bezig met een breder onderzoek naar zeggenschap en inspraak, meepraten en meebeslissen. Het signaal over de HOV-buslijn wordt hierin meegenomen.

Zeggenschap en Inspraak

Voor ons als ORR, en in dit geval ook voor de wijkraden, is het relevant dat er geen vaste afspraken zijn voor dergelijke participatietrajecten. Het is dus niet helder wat een inwoner van de gemeente mag verwachten.

Als aan het begin van een besluitvormingstraject volstrekt duidelijk is wanneer en hoe de inspraak is geregeld, waarover er meegepraat of meebeslist mag worden en wat inwoners (of bewonersorganisaties, ondernemers, wijkraden, enzovoort) mogen verwachten, zal dat bijdragen aan herstel van vertrouwen in de overheid. Ook in situaties waarin het algemeen belang boven het individueel belang gaat.

Op dit moment brengt ORR alle signalen over minder goed en goed zimmen onder de aandacht. Duidelijke afspraken over verplichtingen die gemeenten hebben jegens 'hun' co-creatoren, insprekers, meepraters, meebeslissers en meedenkers moeten worden verduidelijkt en vastgelegd. De komende periode ontwikkelen wij een Ombudslat: waaraan moet goed zimmen voldoen?

Ouderen uit Kralingen zijn niet te spreken over verdwijnen tramlijn 7

In een uitzending van OmbudsTV is de situatie van tramlijn 7 aan bod gekomen. Ombudsvrouw Marianne van den Anker werd in juni 2023 gevraagd om iets te komen vertellen over ons werk in het Termaathuis. De ouderen die daar zelfstandig wonen hingen aan haar lippen over het toeslagenschandaal, de loketten jungle en de plannen voor de Ombulance.

Op haar vraag: "Hebben jullie nog ergens klachten over?", brak het tumult los: “We zijn niet betrokken bij het opheffen van tramlijn 7. We zijn overrompeld, boos en bezorgd over het verdwijnen van deze tramlijn. Hoe durven ze daar op de Coolsingel? En ja...men had wel gehoord dat er een bus zou komen, maar zo’n bus is natuurlijk geen doen voor mensen met een rollator.”

Meteen diezelfde avond heeft ombudsvrouw Marianne wethouder Karremans op de hoogte gebracht van de zorgen van de mensen van het Termaathuis en ook verteld over de spontane actie om tramlijn 7 te behouden door de tram te ‘bezetten’

Wethouder Karremans gaf aan dat hij uiteraard in gesprek wilde met de mensen van het Termaathuis, de buurt en de wijkraad Kralingen-Crooswijk. Hij beloofde na de zomervakantie met de toekomstige bus op bezoek te komen om "deze te testen en de mensen te laten zien dat de bus een prima alternatief is".

Voormalig minister van Staat Frits Korthals Altes, tevens bewoner van het Termaathuis, benadrukte in zijn speech het belang van toegankelijk openbaar vervoer. Ondanks de belofte dat het vervangen van de tram door een bus nog jaren op zich laat wachten, wees hij de gemeente op de verantwoordelijkheid dat er ook dan weer ouderen zullen zijn die van toegankelijk openbaar vervoer gebruik moeten kunnen maken.

De gezamenlijke test van de bus wees uit dat het voor mensen met een rollator geen makkie is en soms zelfs gevaarlijk kan zijn om de bus in en uit te komen. Wethouder Karremans stelde dit tijdens de test zelf ook vast. En heeft in het bijzijn en naar tevredenheid van de ombudsvrouw beloofd dat hij "aanvullende eisen gaat stellen aan de vervoerder". ORR houdt vinger aan de pols.

Wethouder Karremans: "Het dankzij de ombudsman georganiseerde gesprek met de bewoners van het Termaathuis was open en eerlijk. Ik denk dat de bewoners iets meer begrip hebben voor de keuzes die we moeten maken voor het OV in de hele stad. Tegelijkertijd hebben de bewoners mij duidelijk te verstaan gegeven hoe groot hun behoefte aan toegankelijk ov in de wijk is. De testrit wees uit dat daar op zijn zachtst gezegd nog wel wat verbetering nodig is en daar zet ik me vol voor in.”

Bekijk hier een aflevering van OmbudsTV.

Riviercruiseschip in Rotterdam zorgt voor overlast

Mevrouw Z.*

"Ik ben voor huisvesting op een locatie die voor alle partijen geschikt en aangenaam is."

Sinds 16 november 2023 ligt het riviercruiseschip de MPS Rotterdam aan de Sint-Jobshavenkade. Het schip is daar neergelegd om ongeveer 100 vluchtelingen te huisvesten. Veel bewoners van de Sint-Jobshavenkade ervaren overlast, omdat het schip direct voor hun balkon ligt en de bewoners van het schip rechtstreeks in hun woning kunnen kijken.

Daarnaast zijn er klachten over geluidsoverlast van aggregaten aan boord. Zelfs nadat het schip naar een andere locatie was verplaatst, waarvan werd gedacht dat het minder overlast zou veroorzaken, ontvangt ORR signalen van ontevreden bewoners.

ORR, wethouder Achbar en omwonenden van de Feijenoordkade op Zuid hebben al eens eerder over vergelijkbare problemen gesproken, toen rondom de MS Switzerland. Destijds was de afspraak dat de gemeente eerst met de bewoners in gesprek zou gaan voordat er op deze locatie nogmaals een schip zou worden neergelegd. In onderstaand filmpje is een impressie van het bezoek opgenomen. Hoe zit het eigenlijk met deze afspraak?

ORR neemt natuurlijk eerst contact op met de gemeente. Die laat weten dat er inderdaad iets mis is gegaan met de communicatie. Het blijkt dat niet alle omwonenden een uitnodiging hebben ontvangen voor de bewoners-bijeenkomsten over de ligplaats aan de Sint-Jobshavenkade. Sindsdien heeft de gemeente laten weten het opvangschip MPS Rotterdam uiterlijk 1 juli a.s. naar een andere locatie te verplaatsen. Dit vanwege een overschrijding van de geluidsnorm voor de nacht. Het verder geluidsarm maken van dit schip is niet meer mogelijk.

Het kan zijn dat in de toekomst de Sint-Jobshavenkade weer gebruikt gaat worden als aanlegplek voor een opvangschip dat wel aan de eisen voldoet. Er is namelijk nog steeds een groot tekort aan opvangplekken in Nederland en een tekort aan geschikte kades in Rotterdam.

Drie keer is scheepsrecht en wij houden het in de gaten!

Bekijk hier een aflevering van OmbudsTV.

* fictieve naam

Inwoners niet blij met plannen voor ondergrondse afvalcontainer

Bewoners

"Wij zien een ondergrondse afvalcontainer in de straat niet zitten."

Twee bewoners van de P.-straat komen bij ons op kantoor langs. De gemeente heeft besloten om een ondergrondse afvalcontainer in hun straat te plaatsen, maar daar zijn zij het niet mee eens. Ze hebben bezwaar en beroep aangetekend en zelfs de Raad van State heeft gezegd dat de gemeente dit besluit kan en mag nemen. De gemeente is dus van plan om de ondergrondse container te plaatsen. De bewoners van de P.-straat hebben inmiddels geen vertrouwen meer in de overheid. Zij begrijpen niet waarom er niet naar hun argumenten wordt geluisterd. Waarom moet de container juist daar geplaatst worden en kan het niet op een andere, veel logischere locatie? Daarnaast hebben zij veel vragen over hoe het proces verloopt.

Omdat wij het vertrouwen tussen de inwoners en de overheid willen herstellen, hebben wij de gemeente gevraagd om met deze inwoners in gesprek te gaan. Daarbij is van tevoren duidelijk gemaakt dat het uitgangspunt niet was dat er gesproken zou worden over of de gemeente de container wel of niet zou plaatsen.

Daan van de gemeente kwam toen bij ons op de lijn. Hij begreep onze vraag en is met de bewoners gaan praten. Daan heeft goed naar hen geluisterd. Uit die gesprekken bleek vooral dat de bewoners niet begrepen waarom de gemeente zo vasthield aan het besluit dat de container precies op die plek moest komen en niet ergens anders kon worden geplaatst.
Daan heeft toen laten zien welke alternatieve mogelijkheden er zijn en daar uitleg over gegeven. Hij heeft zelfs gezorgd dat er proefsleuven werden gegraven. Uiteindelijk is de container er toch niet gekomen, hoewel dat niet het doel van de gesprekken was.

Wat wij vanuit ORR ontzettend positief vinden, is dat Daan, ondanks dat de zaak tot aan de Raad van State is gekomen en de gemeente in het gelijk is gesteld, toch nog het gesprek wilde aangaan. Dat hij bereid was om na al die procedures toch naar de bewoners te luisteren en uitleg te geven. Los van het feit dat uiteindelijk het besluit is ingetrokken, vinden wij dat de missie al geslaagd is door de manier waarop naar de bewoners is geluisterd. Dit gevoel hebben zij niet eerder in het proces gehad, waardoor de emoties hoog zijn opgelopen.

Daarnaast gaat de gemeente kijken hoe de communicatie over de plaatsing van containers in het algemeen kan worden verbeterd. Ook dit vinden wij een heel mooi resultaat. Alleen zo is de overheid transparant en kan zij vertrouwen wekken en versterken.

* fictieve naam

NATTE PALEN, DROGE VOETEN

Next level participatie = co-creatie!

MATTHIJS BOSMAN
ombudser



Het onderstaande voorbeeld biedt een prachtige illustratie van hoe participatie in de praktijk tot uiting komt.

In 2018 voerde ORR samen met de Rekenkamer onderzoek uit naar burgerinitiatieven. Eén van de initiatieven die destijds deelnam aan het onderzoek was Grondwater Op Peil (GOP). Zij wezen erop dat de samenwerking met de gemeente verbeterd kon worden. Uiteindelijk zijn er in het gezamenlijke rapport aanbevelingen gedaan, waarvan de gemeente Rotterdam aangaf deze te zullen opvolgen.

De initiatiefnemers van GOP bezoeken ons spreekuur en melden dat de gemeente zich niet aan de aanbevelingen houdt en dat de communicatie weer moeizaam verloopt. Het wantrouwen is groot.
Natte palen verwijst naar houten funderingspalen die constant onder water moeten blijven om zo de aantasting van de palen, en daarmee de fundering, te voorkomen. Dit is een groot en kostbaar probleem, ook in Rotterdam. Het vervangen van palen kan al snel tienduizenden euro's kosten. Als de bestaande houten palen, die nog niet ernstig zijn aangetast, nat worden gehouden, blijven ze goed. Door wisselende waterstanden staan de palen soms droog en soms nat, met alle gevolgen van dien. Daarom hebben bewoners het GOP opgericht.

Ze willen samenwerken met de gemeente en het Hoogheemraadschap om het grondwaterpeil op niveau te houden. Ze hebben een innovatief en kosteneffectief idee: een pomp die het grondwater op peil houdt. Bewoners houden zelf het waterpeil in de gaten met behulp van peilbuizen.

Wat kon ORR doen?

We hebben meerdere keren met GOP en de gemeente om tafel gezeten. Wat we hebben vastgesteld, is dat er een gedeeld belang is om de fundering goed te houden. Natuurlijk gaan er soms dingen mis, zoals de dag waarop alle peilbuizen vergrendeld bleken te zijn. GOP vermoedde toen dat dit een teken van wantrouwen was van de gemeente jegens hen. Maar al snel werd duidelijk dat dit werd veroorzaakt door de complexe structuur van de gemeente, waarbij verschillende afdelingen soms niet op de hoogte zijn van elkaars activiteiten. Er is dus absoluut geen sprake geweest van kwade intenties!

Het beeld van de initiatiefnemers destijds kan de gemeente niet wegnemen. Wel is vanuit de gemeente aandacht gegeven aan dit beeld door - in eerste aanleg door de toenmalig Rayondirecteur - gestructureerd overleg in te plannen om de afstemming over de voortgang lopende projecten en voorbereiding nieuwe projecten. Dit overleg loopt nog steeds en wordt in de regel als positief ervaren. Het neemt niet weg dat er altijd inhoudelijk verschil van inzicht kan blijven bestaan over de uitvoering.

Gelukkig is tijdens een laatste spoedgesprek in december 2023, net voor de kerst, door alle partijen uitgesproken dat er vertrouwen is in elkaar en dat de intenties goed zijn. Voor ORR vormt dit de essentie van samenwerking en co-creatie, en dat ook nog eens op een zeer actueel en maatschappelijk relevant thema. Funderingsproblemen treffen de hele samenleving. Als gemeenten en inwoners dan samenwerken om de beste oplossingen te vinden en voortdurend te verkennen, biedt dat hoop voor ons allemaal.

Jeugdparticipatie:

VORDERINGEN IN EEN VOGELVLUCHT



STANS GOUDSMIT
kinderombudsvrouw



In Rotterdam is in 2023 een motie aangenomen die de gemeente opdraagt om samen met de kinderombudsvrouw en kinderen waarborgen op te stellen rond jeugdparticipatie.

Hier wordt momenteel hard aan gewerkt. Deze richtlijnen dienen als leidraad voor ambtenaren die op een zorgvuldige manier kinderen willen betrekken. Ze vormen ook een toetssteen voor ORR om te controleren of de gemeente het meepraten en meebeslissen op een manier uitvoert die 'kinderrechtenproof' is.



Dit kan bijvoorbeeld door begrijpelijke informatie te verstrekken over onderwerpen waarover de mening van kinderen wordt gevraagd.

In een aantal gemeenten waar ORR actief is, hebben kinderen en jongeren al de mogelijkheid om mee te denken, bijvoorbeeld via een kindergemeenteraad of jongerenraad. In Albrandswaard ontbreekt zo'n structuur nog. Naar aanleiding van de bespreking van het onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking in de gemeenteraad, komt er nu hopelijk een kinderraad.

Waar het gaat om gedupeerde kinderen van het toeslagenschandaal slaat ORR een brug tussen deze jongeren en de gemeenten. In Rotterdam en Nissewaard heeft dat bijgedragen aan de betrokkenheid van deze jongeren bij de uitvoering van brede hulp aan de slachtoffers van het toeslagenschandaal.

Mooie ontwikkelingen! Wel zien we koudwatervrees om het gesprek ook écht te voeren.

Ons advies: ga het doen. Begin klein en probeer uit. Dan gaat de schroom eraf en wordt het een vanzelfsprekendheid.

PARTICIPATIE



In de Rotterdamse dorpen

Gemeente Rotterdam en de wijkraden weten elkaar steeds beter te versterken en omarmen elkaar meer en meer. Om de samenwerking verder te verbeteren, werd er op een nazomerse avond een bijeenkomst georganiseerd in Heijplaat. Op de agenda stonden diverse grote en kleine onderwerpen.

De wijkraden van Heijplaat, Rozenburg, Hoek van Holland en Pernis maken zich zorgen over verschillende kwesties, waaronder het gebrek aan betaalbare woningen, het woongenot, de algehele leefbaarheid, verpaupering, de vertrekkende ondernemers en winkels (leegstand), en het afnemende aantal maatschappelijke voorzieningen. Ook de bereikbaarheid (hoe kom je de dorpen in en uit) is een grote bron van zorg en frustratie: "Wat nou als er een calamiteit is in de havens?"

Al die thema's los je niet op in één avond. Het gesprek tussen de gemeente, met steun vanuit het stadsbestuur (wijkwethouders) en de wijkraden, was stevig maar ook liefdevol, over en weer. De ideeën van de wijkraden, bijvoorbeeld om samen met ondernemers ontsluiting via het water te organiseren en het niveau van de maatschappelijke voorzieningen te versterken, zijn ter sprake gekomen.

ORR heeft de kans gekregen om de avond af te sluiten. Er zijn toen meteen afspraken gemaakt om de Ombulance samen met de wijkraden en de gemeente te laten uitrijden op marktdagen en andere momenten waarop er veel mensen op straat zijn.

Er wordt momenteel hard gewerkt aan een gedragen visie, waarbij input van bewoners en ondernemers wordt meegenomen. De stap om dit vanuit vertrouwen en samenwerking te doen, is inmiddels gezet.





INITIATIEFRIJKE BURGERS *in de knel*

In 2022 heeft ORR geschreven over initiatiefnemers die in de knel zitten en de grote behoefte aan persoonlijk contact met ambtenaren. We hebben toen kenbaar gemaakt dat we ons zouden gaan richten op het thema maatschappelijk vastgoed.

Dit om twee redenen: ten eerste hebben initiatiefnemers maatschappelijk vastgoed nodig om hun initiatieven uit te voeren, en ten tweede stond er in 2023 een nota over maatschappelijk vastgoed op de agenda.

In 2023 zijn we begonnen met een regiobreed onderzoek naar de uitdagingen waarmee initiatiefnemers (nog steeds of opnieuw) worden geconfronteerd wanneer ze de hulp van de gemeente nodig hebben om hun initiatieven van de grond te krijgen. De startbrieven voor het onderzoek zijn al verzonden en we hebben al enkele reacties ontvangen.

Momenteel voert ORR gesprekken met de gemeenten over de antwoorden op onze vragen. We streven ernaar om tegen de zomer een eindproduct te presenteren.

Bij dit onderzoek betrekken we signalen uit de regio, waaronder die van de ondertekenaars van het Manifest Uitdagingen in de Zorg.





Naar aanleiding van het voorstel Kadernota Vastgoed schreef ORR op 7 september 2023 een brief, met als rode draad: Rotterdam waardeer als gemeente uw betrokken maatschappelijk initiatiefnemers. Zij voegen immers belangrijke waarde aan de stad toe.

Wij hebben vier suggesties gedaan:

★ Suggestie 1 bij kernwaarde open en duidelijk

Wees als gemeente helder over de gewenste beschikbaarheid en betaalbaarheid van maatschappelijk vastgoed. Expliciteer daarbij de sturende/faciliterende rol van de gemeente Rotterdam, evenals de verantwoordelijkheden van de betrokken directies.

★ Suggestie 2 bij kernwaarde eerlijk, betrouwbaar, onpartijdig en redelijk

Bij de beleidsvorming en -keuzes met betrekking tot maatschappelijk vastgoed dienen gemeenten een gelijke kans op betaalbare huur in acht te nemen voor zowel bestaande als nieuwe initiatieven.

★ Suggestie 3 bij kernwaarde betrokken en oplossingsgericht

Betrek als gemeente bij alle aanbestedingen met betrekking tot de aan- en verkoop van maatschappelijk vastgoed nieuwe processen, zoals bijvoorbeeld het Beste Plan voor de Wijk. Ook dienen sociale ondernemers en bewoners die direct worden geraakt of ervaring hebben op dit gebied te worden betrokken.

★ Suggestie 4 bij kernwaarde respectvol, behulpzaam en fairplay

Neem als gemeente in de procedures op wat redelijkerwijs verwacht mag worden van maatschappelijke initiatiefnemers. Bied ondersteuning en denk met hen mee waar mogelijk, zelfs als dit een scheiding van gemeentelijke rollen vereist, zoals tussen beoordelaar/toezichthouder en meedenker/ondersteuner.

Toelichting brief

Tijdens de commissievergadering van 13 september 2023 van de gemeenteraad van Rotterdam hebben wij onze brief toegelicht. Tijdens de raadsvergadering van 28 september 2023 werd de Kadernota Vastgoed vastgesteld. ORR was verheugd te horen dat onze bestuurders veel belang hechten aan het creëren van kansen voor goede en betaalbare huisvesting voor sociaal-maatschappelijke initiatieven. We zullen de komende tijd zien hoe dit in de praktijk uitpakt.

In Rotterdam kunnen sociaal-maatschappelijke initiatiefnemers geholpen worden via **Ik zoek een ruimte | Rotterdam.nl**. Voor de andere gemeenten geldt: neem de adviezen van ORR ter harte en reflecteer hier samen met de gemeenteraden en lokale initiatiefnemers op.

Het verkrijgen van subsidie gaat niet altijd van een leien dakje

Kinderparadijs

"Als wij de deuren moeten sluiten is dat zonde voor de wijk."

Het Kinderparadijs in Rotterdam heeft de afgelopen jaren zijn subsidie ontvangen vanuit Colour Locale, een potje voor welzijnsactiviteiten van de gemeente Rotterdam. In 2023 kondigde de gemeente aan dat de organisatie niet langer vanuit deze middelen gefinancierd zou worden. De taken rondom jeugdwerk zouden worden overgenomen door welzijnsorganisatie Sol, die wel de mogelijkheid heeft om bepaalde taken uit te besteden.

Het Kinderparadijs meldde dat de communicatie hierover onduidelijk was verlopen. In eerste instantie werd verteld dat hun aanvraag niet meer zou worden goedgekeurd als ze deze op dezelfde manier zouden indienen. Echter, er werd niet voldoende duidelijk gemaakt dat er hoe dan ook geen financiering meer beschikbaar zou zijn. Bovendien zijn deze mededelingen alleen mondeling gedaan en niet schriftelijk bevestigd.

Het uitblijven van subsidie zou tot gevolg hebben dat het Kinderparadijs moet sluiten, wat volgens de bestuursleden een aanzienlijk verlies zou zijn voor de wijk. Tijdens een gesprek met deze organisatie heeft ombudsvrouw Marianne kritische vragen gesteld over wat er al gedaan is om nieuwe geldbronnen aan te boren. Er is een duidelijke afspraak gemaakt dat alle fondsen die zijn benaderd en de stappen die zijn ondernomen, inclusief redenen voor afwijzing, voor ORR op papier worden gezet. Dit zorgt voor een helder overzicht van de inspanningen van hun kant. Wat blijkt? De bestuursleden hebben bij diverse instanties bijna 50 verschillende acties ondernomen om subsidie te verkrijgen.

Het Kinderparadijs heeft bezwaar gemaakt tegen de beslissingen van de gemeente. De bestuursleden kregen het gevoel dat er onvoldoende aandacht was voor de meerwaarde van het Kinderparadijs en dat er alleen maar naar de regels werd gekeken. Daarnaast kregen zij maar niet helder hoe de interne geldstromen bij de gemeente liepen. Verschillende afdelingen wezen naar elkaar en wisten zelf ook niet wie wat moest betalen.

In diverse contacten met de wethouder Welzijn en Samenleving heeft ombudsvrouw Marianne van den Anker de problemen van het Kinderparadijs aangekaart. Uiteindelijk is een aanzienlijk deel van de aangevraagde subsidie voor 2024 alsnog toegekend.

Gelukkig erkent de wethouder het belang van het vaststellen en meewegen van de maatschappelijke meerwaarde van organisaties zoals het Kinderparadijs bij het toekennen van subsidies. En ook dat deze initiatieven, zeker als het bestuur uit vrijwilligers bestaat, vanuit de gemeente ondersteuning verdienen. Het is goed dat de gemeente hiermee rekening houdt en waardering toont voor al het werk dat deze mensen belangeloos doen. De gemeente kan hier verdere invulling aan geven door ervoor te zorgen dat deze maatschappelijke organisaties niet via allerlei fondsen en loketten hun financiering bij elkaar moeten sprokkelen.

Onzekere tijden voor maatschappelijke organisatie

Meneer Gurung*

"Ik vind dat er niet naar mij wordt geluisterd en voel me onder druk gezet."

Meneer Gurung benadert ons omdat de gemeente hem heeft laten weten dat zij het pand waarin zijn stichting gevestigd is, gaat verkopen. De schrik slaat hem om het hart. Hij probeert bij de vastgoedafdeling van de gemeente zijn vragen te stellen, maar krijgt geen antwoord. Hij vindt dat er niet naar hem wordt geluisterd en voelt zich onder druk gezet.

De gemeente heeft hem wel gezegd dat hij gewoon kan blijven huren. In het wetboek staat dat koop geen huur breekt, maar meneer Gurung heeft hier geen vertrouwen in. De oude huurovereenkomst is niet meer te vinden en hij is bang dat de huur met een nieuwe eigenaar enorm omhoog zal gaan. Gemeenteraadsleden hebben vragen gesteld over de situatie van de stichting.

ORR is met de wethouder Haven en Economie in gesprek gegaan. In dit gesprek hebben wij aandacht gevraagd voor de maatschappelijke meerwaarde van de stichting en gevraagd waarom de gemeente de stichting niet beter ondersteunt. Ook bezien vanuit het beleid over culturele diversiteit en inclusie.

Na het gesprek met de wethouder is de gemeente tijdelijk het verkooptraject gestopt. Binnen de gemeente is geen animo om het pand over te nemen. Een tweede bijeenkomst vindt plaats, met een positief resultaat: de openbare verkoop wordt definitief afgelast. De gemeente en de stichting gaan weer met elkaar om tafel. Misschien is er een mogelijkheid dat de stichting het pand zelf kan kopen. De afdeling vastgoed van de gemeente zal de stichting helpen om haar toekomst veilig te stellen. Dankzij de inzet van de wethouder heeft de gemeente nu een beter begrip van de situatie van de stichting.

De heer Gurung vindt dat er nu beter naar hem wordt geluisterd, al is hij nog wel bezorgd over de toekomst van zijn stichting.

* fictieve naam



TOESLAGENSCHANDAAL EN KINDREGELING

> Dankzij de overheid zijn de ouders in problemen gekomen, maar helaas verloopt het herstel moeizaam. Dat de afhandeling zo traag verloopt, vind ik onbegrijpelijk.
>
> *- ombudser Tineke*

ORR draagt met haar werk bij aan het herstel van het vertrouwen in de overheid. Dit rechtvaardigt onze inzet en blijvende aandacht voor de zwaar getroffen groep slachtoffers van het toeslagenschandaal, die ongekend onrecht is aangedaan. In 2023 hebben we, net zoals in voorgaande jaren, veel energie en tijd gestoken in het slachtoffers van het toeslagenschandaal, zowel ten behoeve van individuele slachtoffers als voor een beter en sneller herstel voor álle slachtoffers. In april 2023 hebben we de Rotterdamse gemeenteraad **geïnformeerd** over onze inspanningen.

Slachtoffers hebben ook gevraagd om erkenning door de gemeente. ORR heeft de Rotterdamse gemeenteraad **verzocht** om hier aandacht aan te besteden. Erkenning door de gemeente kan het vertrouwen in de overheid helpen herstellen. ORR heeft ook namens zichzelf excuses aangeboden aan de slachtoffers. In het verleden hebben we slachtoffers die bij ons hebben aangeklopt naar de Belastingdienst verwezen, in plaats van naast hen te gaan te staan (holy ground).

Vastlopen bij de *gemeente*



"We merken ook op dat we als ORR de hoeveelheid signalen van slachtoffers niet meer aankunnen. Het aantal is te groot."

Ook in 2023 hebben we weer veel individuele slachtoffers geholpen die vastlopen bij de gemeenten. Slachtoffers kunnen bij hun gemeente aankloppen voor brede hulp. Maar deze hulp loopt vaak vast door een tekort aan middelen, zoals personeel, woningen en psychische ondersteuning. Hierdoor wordt de focus vaak gelegd op materiële hulp, zoals spullen.

Dit jaar hebben we een versterking gezien van de tegenstelling tussen wat slachtoffers vragen en wat de gemeenten kunnen bieden. Deze ontwikkeling bevestigt dat de gekozen aanpak niet leidt tot blijvend herstel.

We merken ook op dat we als ORR de hoeveelheid signalen van slachtoffers niet meer aankunnen. Het aantal is te groot. Waar we voorheen samen met slachtoffers naar passende oplossingen zochten, verwijzen we de signalen nu terug naar de gemeenten, waar ze thuishoren.

Het is namelijk de verantwoordelijkheid van de gemeenten om de klachten op te lossen. Uiteraard blijven we monitoren of de klachten netjes worden afgehandeld.

“Het is de toon die de muziek maakt”

Mevrouw J.* is een slachtoffers van het toeslagenschandaal. Zij ontving jarenlang een uitkering van de gemeente, waarbij één van de verplichtingen was dat zij aan het werk ging, zodat haar kinderen naar de kinderopvang konden. De gemeente hielp haar met een kinderopvangmakelaar bij het vinden van een plaats bij een kinderopvangorganisatie. Nu weten we dat het allemaal niet zo eenvoudig was. Kleine foutjes hadden grote gevolgen. Ook voor mevrouw J., die in totale ellende terechtkwam.

Nadat ze erkend is als slachtoffer, heeft mevrouw (opnieuw) een uitgebreide klacht ingediend bij de gemeente. Na enige tijd heeft de gemeente de klacht formeel gezien keurig afgehandeld. Formeel, omdat alle aangedragen punten netjes en gedegen zijn onderzocht en behandeld. Er is tijd en moeite gestoken in de afhandeling van de klacht. Zo is onder andere vastgesteld dat er tussen 2009 en 2016 veel contact is geweest tussen mevrouw en de gemeente, maar dat pas in 2016 werd vastgesteld dat mevrouw niet in staat was om aan haar verplichtingen te voldoen. De gemeente biedt daarvoor welgemeende verontschuldigingen aan.

ORR is van mening dat hoewel de klachtafhandeling van de gemeente formeel correct was, de toon en taal niet in verhouding staan tot hetgeen mevrouw is overkomen. Zeker gezien het feit dat de gemeente al in 2016 vaststelde dat mevrouw niet aan haar verplichtingen kon voldoen. Er heeft daarom een gesprek plaatsgevonden tussen ORR en de gemeente, waarbij is verzocht de brief bij voorkeur te herschrijven en in ieder geval qua toon recht te doen aan wat mevrouw heeft doorgemaakt.

Het zou het mooist zijn als de gemeente erkent dat zij de betreffende inwoner (en ook de andere slachtoffers) onvoldoende heeft geholpen tegenover de Belastingdienst en mogelijk meer had kunnen doen om haar te helpen. Misschien zou zelfs een excuses van de gemeente hier op zijn plaats zijn. Mevrouw heeft daarop een brief ontvangen, bestaande uit één bladzijde, waarin nogmaals erkenning wordt uitgesproken voor het leed en verdriet dat het toeslagenschandaal heeft veroorzaakt. De gemeente kan zich met de kennis van nu voorstellen dat mevrouw zich niet gehoord en niet ondersteund heeft gevoeld.

Mevrouw vond de brief erg summier en is ook van mening dat de gemeente nog steeds niet erkent dat zij ook een (meer passieve) rol heeft gespeeld in het hele schandaal. Als ORR hebben we daarom nogmaals uitgebreid gesproken met de gemeente, die ons heeft laten weten dat dit het is voor wat betreft deze klacht. Hoewel ORR dit teleurstellend blijft vinden, kunnen we ons hier iets bij voorstellen. De erkenning van de gemeente moet namelijk worden gedaan door anderen dan de behandelaars van de klacht, namelijk door het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam.

Daarom hebben we besloten deze klacht niet verder door te zetten, maar ons wel in te zetten en uit te spreken voor (een vorm van) erkenning door de gemeente van haar eigen rol bij het toeslagenschandaal. We hopen van harte dat het ons allen lukt om in 2024 zover te komen. Dit hebben we ook aan de gemeente en aan het college laten weten. Om ervoor te zorgen dat onderzoekers die de archieven induiken ergens in de loop van de tijd toegang hebben tot de wijze waarop gemeenten zijn omgegaan met slachtoffers, hebben wij de klachtafhandeling hier expliciet in laten opnemen. Wordt hopelijk vervolgd...

* fictieve naam



Toeslagenschandaal *en de jeugd*

De situatie van gedupeerde jongeren vereist speciale aandacht. Afhankelijk van hun leeftijd ontvangen ze als ‘steuntje in de rug’ een geldbedrag van de overheid en kunnen ze bij de gemeente aankloppen voor brede hulp. Maar ze ontvangen geen compensatie voor de schade die ze hebben geleden of voor de schulden die ze hebben moeten maken om hun gezin te ondersteunen. Voor jongeren is dit onderscheid moeilijk te begrijpen. Ze zien het hele gezin als slachtoffer van het toeslagenschandaal. Ouders benadrukken dat wezenlijke financiële hulp voor hun kinderen essentieel is om zelf ook verder te kunnen.

Samen met een groep jongeren, verenigd als het Onafhankelijk Jongerenpanel Toeslagen, **roept** ORR de Tweede Kamer op om ook gedupeerde jongeren te helpen met hun schade en schulden. We zijn gezamenlijk naar de Tweede Kamer gegaan om met verschillende Kamerleden over dit onderwerp te spreken. Mede door onze lobby komt er langzaam maar zeker een kleine opening voor het oplossen van de problematische schulden van gedupeerde jongeren. Maar we zijn nog niet klaar. Ook in 2024 gaan we door met het onder de aandacht brengen van dit onderwerp bij politici.

In november 2023 hebben we de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap uitgenodigd om met jongeren in gesprek te gaan over de obstakels die zij ervaren tijdens hun studie. Dit omvat onder andere de gevolgen van de 10-jaarstermijn, waarbij de prestatiebeurs niet langer een gift is, maar moet worden terugbetaald. Vanwege de problemen die zijn veroorzaakt door het toeslagenschandaal ervaren jongeren vertraging in hun studie of zijn zij opnieuw gestart. Ook de kwestie van DUO-schulden wordt besproken. Sommige jongeren hebben extra geleend bij DUO om hun gezin te kunnen ondersteunen. Hoewel de DUO-schulden van hun ouders zijn kwijtgescholden, geldt dit niet voor henzelf. Ook dit verschil begrijpen de slachtoffers niet. De minister neemt de zorgen van de jongeren serieus en stelt voor om hierover met elkaar in gesprek te blijven.

Jongeren met een schuldentraject bij Kredietbank Rotterdam (KBR) hebben zich ook bij ORR gemeld, omdat het bedrag van de kindregeling naar KBR werd overgemaakt. Hierdoor konden jongeren niet bij dit geld, dat bedoeld is voor een frisse start. Formeel gezien valt het bedrag van de kindregeling onder de boedel. Maar KBR heeft schuldeisers aangeschreven en verzocht om het geld van de kindregeling buiten de boedel te laten.

Voor alle jongeren die zich bij ORR hebben gemeld, is dit inderdaad succesvol gebeurd.



DEZELFDE SIGNALEN VAN *slachtoffers*

TINEKE TEN HEUW
casemanager toeslagenschandaal



Als ombudser spreek ik veel met slachtoffers van het toeslagenschandaal. Ook heb ik regelmatig contact met de gemeente Rotterdam, voornamelijk met de afdeling klachten.

Hier worden in eerste instantie signalen en klachten neergelegd. Maar ook met andere afdelingen en disciplines heb ik contact. Over het algemeen ervaar ik dit als positief en constructief. Soms schuurt het, maar dat is noodzakelijk om tot een oplossing te komen. Gelukkig is er een kort lijntje met de directeuren en naarmate we elkaar beter leren kennen, verloopt alles soepeler.

Helaas geven slachtoffers van het toeslagen-schandaal vaak dezelfde signalen af. Zo klagen zij over lange wachtlijsten voordat ze worden geholpen, veel wisselingen van personeel bij de gemeente en klachten over bedden, laptops voor school of gordijnen die ze niet krijgen.

De overheid heeft de ouders in de problemen gebracht, maar het herstel verloopt helaas moeizaam. Ik vind het onbegrijpelijk dat de afhandeling van het toeslagenschandaal zo traag verloopt. Als ORR kunnen wij dit herstelproces slechts beperkt beïnvloeden. Telkens wanneer ouders die slachtoffer zijn van het toeslagen-schandaal zich bij ORR melden, raakt het me diep om te horen wat zij hebben doorgemaakt. De overheid heeft de ouders in de problemen gebracht, maar het herstel verloopt helaas moeizaam. Ik vind het onbegrijpelijk dat de afhandeling van het toeslagenschandaal zo traag verloopt. Als ORR kunnen wij dit herstelproces slechts beperkt beïnvloeden. Telkens wanneer ouders die slachtoffer zijn van het toeslagenschandaal zich bij ORR melden, raakt het me diep om te horen wat zij hebben doorgemaakt.

Veel ouders die ORR benaderen, zijn ontevreden over de hulp die zij van de gemeente krijgen. De ondersteuning op verschillende leefgebieden voldoet niet voor iedere ouder. We sturen de klachten vaak door naar de gemeente en houden de afhandeling ervan in de gaten.

Het is onze taak om ervoor te zorgen dat de klachtenafhandeling plaatsvindt volgens de behoorlijkheidsnormen. Ik blijf mij met hart en ziel inzetten voor de slachtoffers. Hun verhalen blijven mijn drijfveer en ik zal blijven strijden voor een rechtvaardig herstelproces.



Een Warme Vuist van de Rijnmondse Alliantie

De Rijnmondse Alliantie is een bijzondere groep die zich inzet voor het herstel van de slachtoffers. Deze alliantie bestaat uit slachtoffers (ouders, jongeren en ex-partners), wethouders, ambtenaren en ORR en wordt gesteund door de Nationale ombudsman en de VNG. Gezamenlijk constateren we dat het herstel is vastgelopen. Samen zetten we ons in voor een sneller en beter herstel.

De Alliantie ontstond in 2023, voortkomend uit eerdere inspanningen. In 2020 en 2021 heeft ORR, in samenwerking met de gemeente Rotterdam, slachtoffers van het Toeslagenschandaal bijgestaan via het Hulpteam Toeslagen 010 (HTT010).

Voor velen was dit een waardevolle ondersteuning, maar al snel bleek dat een deel van de slachtoffers zich nog helemaal niet geholpen voelde en dat herstel voor hen uitbleef.

Deze signalen motiveerden ons om opnieuw in actie te komen voor herstel. Sinds december 2022 organiseren we bijeenkomsten voor slachtoffers van het toeslagenschandaal. Het hoofddoel van de eerste twee bijeenkomsten was om samen met de slachtoffers een Rotterdamse Agenda op te stellen, met daarin de onderwerpen die essentieel zijn voor een volledig herstel.

Kort samengevat richt deze agenda zich op:

- Heling: erkenning, rust, schone lei, draad weer oppakken
- Heling vanuit het héle gezin en op álle terreinen
- Slachtoffers weer met stip op één
- Eigen regie: zelf eigen herstel leiden
- Veilig geld, voor ouders én kinderen (dat geld niet verdwijnt in een schuldenlast maar echt ingezet kan worden voor een nieuwe start)
- Toekomstperspectief

De volgende stap was ervoor te zorgen dat dit stevige geluid van de slachtoffers werd gehoord door de gemeenten waarin wij actief zijn, met als doel om vandaaruit gezamenlijk een warme vuist te kunnen maken richting Den Haag. Alle ORR-gemeenten hebben gereageerd op de Rotterdamse Agenda, die is omgedoopt tot de Rijnmondse Agenda.

Er volgden twee bijeenkomsten, één in april en één in juli, waarbij alle betrokken partijen bijeenkwamen om te praten over benodigde oplossingen om het herstelproces te versnellen en te verbeteren. Dit resulteerde in een gezamenlijk gedragen lijst met oplossingen en een statement gericht aan Den Haag. De verklaring luidt als volgt:

”Er is een uitweg nodig om de slachtoffers weer zicht te geven op een toekomst. Help ook de kinderen hierbij royaal. De huidige weg van financieel en emotioneel herstel is doodlopend. Het oplossen van de problemen vraagt om creativiteit, om denken buiten de gebaande paden en om veel meer regie van de slachtoffers zelf. Zo kunnen ouders en kinderen de greep op hun leven weer terugkrijgen.”





In januari 2024 kunnen we als Rijnmondse Alliantie eindelijk naar Den Haag om ons statement en de aanbevelingen aan te bieden aan zowel Staatssecretaris Aukje de Vries en minister Carola Schouten als aan de nieuwe commissie financiën van de Tweede Kamer.

De gezamenlijke inspanningen van Rijnmondse slachtoffers, ambtenaren, wethouders en ORR vormen op die dag een krachtige en warme stem, die in Den Haag nogmaals de urgentie benadrukt. Het moet sneller, beter en concreter voor jong en oud, zodat levens weer kunnen worden opgepakt. Boven alles is ons geluid duidelijk: laat dit nooit meer gebeuren!

Ook in 2024 blijft de Rijnmondse Alliantie zich inzetten voor waardig herstel en perspectief voor alle slachtoffers. We blijven onszelf actief aanbieden als meedenkende partner aan Den Haag.

Benieuwd naar onze oplossingen en meer? Scan de QR code!

Toeslagenschandaal: toch niet weer?!

Mevrouw Lopez*

"Ik schrok me een hoedje."

Mevrouw Lopez is slachtoffer van het Kinderopvangtoeslagschandaal. Haar oudste kind en haar jongste schelen een jaar of acht. Zij is erkend en bezig met het maken van een nieuwe start. Op 31 maart 2023 krijgt zij drie brieven: "Uw kinderopvangtoeslag voor 2019, 2020 en 2021 is opnieuw berekend. U moet in totaal € 21.769 terugbetalen, vóór 13 mei 2023. Dit kan ook in 24 maanden, met een bedrag van € 924 per maand."

Mevrouw Lopez schrok zich een hoedje. Gebeurt het allemaal weer opnieuw? Dezelfde brieven met dezelfde teksten, over meerdere jaren, met enorme bedragen die zij echt nooit kan terugbetalen. Omdat mevrouw Lopez bekend is met ORR, heeft zij contact met ons opgenomen. En wij zijn ook even stil. Hoe kan dit? Hoeveel slachtoffers overkomt dit weer en waarom? Gaat het allemaal weer opnieuw gebeuren?

Al snel blijkt dat er fouten zijn gemaakt en dat mevrouw Hamza een brief had moeten krijgen met informatie dat zij 2019 en 2020 niet hoeft te betalen, maar 2021 wel. En waarom dan? Ze werkt, heeft een kind op de opvang en betaalt de eigen bijdragen. Dat kan Toeslagen toch allemaal zien? Waarom dan toch een terugvordering?

We nodigen de directeuren van Toeslagen uit op ons kantoor en hebben een pittig gesprek over de zaak van mevrouw. Ook bespreken we de taal en toon van de brieven, 0-beschikkingen, de Toeslagenapp, het invoeren van wijzigingen, persoonlijke betalingsregelingen en het feit dat het ICT-systeem blokkades opwerpt.

Taal en toon van brieven waarin een ander mensbeeld naar voren komt. Dus niet een affaire, maar een schandaal. Niet een gedupeerde, maar een slachtoffer. En ook geen schulden die worden kwijtgescholden, maar ten onrechte opgelegde vorderingen die Toeslagen intrekt. Bovendien denken wij dat er meer mogelijk is dan koud terugvorderen. Binnen de invorderingsregels is volgens ons meer menselijke maat mogelijk.

Voor mevrouw Lopez is het gelukkig goed gekomen. Zij heeft weer grip op haar geldzaken. En voor alle andere slachtoffers gaan wij verder in gesprek. Deze gesprekken blijven wij voeren. Soms bij ons en soms op het kantoor van Toeslagen, zoals onlangs nog met een werkbezoek aan Utrecht.

* fictieve naam



DAK BOVEN JE HOOFD

> We luiden we de noodklok en benadrukken we dat het zo niet langer kan.
>
> - ombudser Bregtje

Ook binnen dit thema behandelen we verschillende signalen, variërend van achterstallig onderhoud, hoge huurprijzen, huurverhogingen en huisvesting voor mensen met een beperking tot slecht contact met particuliere beheerders. Daarnaast ontvangen we regelmatig meldingen over de algehele schaarste op de woningmarkt.

Het waarborgen van betaalbare, beschikbare en kwalitatief goede huisvesting is een taak van de gemeente. Formeel richt ORR zich dan ook primair op de gemeentelijke verantwoordelijkheid, zoals prestatieafspraken en de afdeling Bouw- en Woningtoezicht. We ervaren de samenwerking met de gemeente als constructief.



BANKSLAPERS EN DAKLOZEN



HELP!

ik sta op straat..!

BREGTJE PHILIPPI
casemanager dak boven je hoofd



Binnen het thema woningtekort zien we een terugkerende verhalen waar we als ORR helaas te weinig kunnen betekenen.

Mensen bevinden zich in een crisissituatie doordat ze op straat staan of dreigen te komen. Ze vragen ons dan om hen te helpen bij het vinden van woonruimte, omdat de gemeente hen ook niet kan helpen. Hoewel er enige vooruitgang wordt geboekt, blijft het aantal beschikbare woningen of woonplekken ontoereikend. Er liggen nogal wat bouwplannen op de plank. Maar dit betekent niet dat er snel een oplossing is voor het probleem.

Het afgelopen jaar hebben we over dit onderwerp verschillende gesprekken gevoerd, waaronder met de Rotterdamse wethouder.

We constateren dat er bij de gemeente voldoende urgentiegevoel is, maar er onvoldoende mensen en middelen zijn om dit op korte termijn op te lossen.

Sommige samenwerkingen steken er voor ORR net iets meer bovenuit dan anderen, omdat er bijvoorbeeld veel ruimte is om mee te denken, signalen van onze kant worden meegewogen en we op de hoogte worden gehouden van vorderingen van opgestelde plannen. Tijdens de periodieke overleggen van het afgelopen jaar hebben wij vastgesteld dat het college van B&W en alle ambtenaren serieus omgaan met signalen uit de stad en van ORR.

Rotterdam heeft een plan van aanpak gelanceerd om de daklozenproblematiek aan te pakken. Ook is er een plan voor de bankslapers. We zijn positief over deze plannen en we waarderen de betrokkenheid, passie en diepgaande kennis van de betrokken ambtenaren. Tegelijkertijd luiden we de noodklok en benadrukken we dat het zo niet langer kan.

Rotterdammers moeten na 22 jaar hun huis uit

Jasmina*

"Onze wereld stond even stil."

Jasmina woont samen met haar ouders al 22 jaar in een bedrijfswoning die ze huren van een particuliere eigenaar. Zowel Jasmina als haar vader hebben dagelijkse zorg en hulp nodig. De eigenaar van de woning wil de bedrijfsruimte en de bijbehorende woning in zijn geheel verhuren aan iemand anders en ziet daarom graag dat Jasmina en haar ouders vertrekken. Hij is niet bereid om voor vervangende woonruimte te zorgen en schakelt zelfs een advocaat in om het gezin uit de woning te krijgen. Omdat niet elke woning geschikt is voor hun situatie, lukt het hen niet snel om een ander huis te vinden.

Tot overmaat van ramp ontvangen ze ook nog een brief van de gemeente Rotterdam met de mededeling dat het niet is toegestaan om in een bedrijfswoning te wonen als je niet ook de bedrijfsruimte huurt. De gemeente geeft het gezin drie maanden de tijd om te vertrekken, anders volgen er maatregelen. Op dat moment slaat de paniek toe. Jasmina vertelt:
"De grond zakte onder onze voeten vandaan toen we het besluit lazen. Hoe kan dit gebeuren en is dit niet erg toevallig, net nu de woningeigenaar met een advocaat ons het huis uit probeert te zetten?".

Een advocaat die ze om hulp vragen, zegt niet veel voor hen te kunnen betekenen. Jasmina's broer stuurt een brandbrief naar ORR. Hij geeft aan dat zijn zusje en ouders geen kant op kunnen omdat de woningmarkt op slot zit en niet elke woning geschikt voor hen is. ORR schrikt van het signaal en vraagt zich af of de gemeente Rotterdam wel op de hoogte is van de situatie van het gezin. Hoewel het op zich rechtmatig is om in deze situatie te handhaven, roept dit vragen op:

- Kent de gemeente de situatie van dit gezin wel? En zo ja, waarom is dit besluit genomen zonder hulp aan te bieden?
- Waarom is er een korte termijn van drie maanden gesteld, na 22 jaar huren en dus na 22 jaar gedogen van de gemeente?
- Waarom nu? Net wanneer de verhuurder hen uit het huis wil hebben? Heeft de gemeente zich voor het karretje van de huiseigenaar laten spannen?

ORR vraagt zich af of de gemeente, met oog op luisteren, evenredigheid, maatwerk/coulance, menselijke maat en duidelijke uitleg, niet een andere route had kunnen volgen.
Op verzoek van ORR geeft de gemeente het gezin vervolgens drie maanden extra tijd om te verhuizen.

Binnen vijf maanden is er een oplossing gevonden: Jasmina krijgt vanwege haar medische situatie met urgentie een passende woning en haar ouders worden ingeloot voor een 55+ appartement met extra medische zorg. Jasmina en haar ouders zijn enorm opgelucht. Ze zijn zelfs blij met hun nieuwe situatie, al kwam dat met veel stress en verdriet.

* fictieve naam

Dakloze kinderen die niet naar school gaan

Verhalen over dakloze kinderen hakken er altijd in. Het betreft bijvoorbeeld kinderen die met hun ouders terugkeren naar Nederland uit het buitenland. Hoewel ze hier geboren zijn, zijn ze voor kortere of langere tijd met hun ouders naar het buitenland gereisd. Bij terugkeer in Nederland melden de ouders zich bij Centraal Onthaal voor een woning, maar die zijn niet beschikbaar. Soms is er slechts een (tijdelijke) verblijfplaats beschikbaar. Hierdoor zijn deze kinderen ontheemd en ontbreekt het hen aan een veilige omgeving.

Als de ouders hun kinderen niet inschrijven bij de gemeente of als het niet lukt om ze in te schrijven in de Basisregistratie Personen, zijn de kinderen niet verzekerd, gaan ze niet naar school en stokt hun ontwikkeling op alle fronten. ORR ziet schrijnende situaties.

Het komt ook voor dat kinderen langere tijd met hun moeder in de opvang verblijven door huiselijk geweld en een (v)echtscheiding. In die situaties lukt het moeders vaak niet om eenvoudige problemen op te lossen omdat ze zo in de knoop zitten. Deze kinderen maken ook ontzettend veel mee.

Er is geen algemene plicht voor de gemeente om deze gezinnen/kinderen een woning te geven. Een beroep op de rechter heeft geen zin als de daklоosheid ‘voorzienbaar’ was. ORR probeert, rekening houdend met de realiteit van woningschaarste, maar wel vanuit het Verdrag voor de rechten van het Kind, te bemiddelen tussen de verantwoordelijke gemeente en de woningcorporaties. In artikel 27 van het Kinderrechtenverdrag staat dat ieder kind recht heeft op voldoende voedsel, drinken en een huis om in te wonen. Ouders moeten er in eerste instantie voor zorgen dat dit mogelijk is. Als zij hier niet toe in staat zijn, dan moet de overheid helpen.

De ervaring leert dat gemeenten die een ‘matchmaker’ hebben, sneller een oplossing vinden voor deze gezinnen. Een ‘matchmaker’ is iemand die gezinnen met een speciale ondersteuningsvraag in het kader van de Wmo helpt om een passende woning te vinden. Woningcorporaties hebben dan één contactpersoon per gemeente. Dat helpt ook bij de communicatie.

Gelukkig gaat het ook vaak goed, zoals in het verhaal van een moeder die met haar dochters al twee jaar in een opvang woonde. Door de inzet van de gemeente Capelle aan den IJssel en woningcorporatie Havensteder lukte het dit gezin om aan een passende woning te komen. In de situatie van een moeder die met haar zieke kind uit Aruba kwam en bij kennissen in Hoogvliet op de bank sliep, ging het wijkteam Hoogvliet met het gezin aan de slag.

CASUS

Man moet woning verlaten vanwege wietplantage

De heer Meer* meldt zich bij ORR omdat hij van de rechter uit zijn woning moet. In zijn woning is een wietplantage ontdekt. Niet van hemzelf, maar van criminelen die hem onder druk hebben weten te zetten en zijn huis hebben overgenomen. De heer Van der Meer heeft allerlei persoonlijke en psychische problematiek. Het is hem daardoor niet gelukt om zich te verzetten tegen de grote druk die op hem werd uitgeoefend. Hij heeft ook niet durven vragen om hulp.

Als gevolg van de hele situatie zit hij diep in de schulden. Hij heeft ook al een bewindvoerder. Iedereen wil dat hij uit zijn huis wordt gezet. Hij beseft dat dit misschien ook wel beter is, maar hij weet niet waar hij dan naartoe moet.

ORR is in gesprek gegaan met de woningbouwvereniging om de situatie van de heer Van der Meer uit te leggen. De woningbouwvereniging heeft begrip voor de situatie en geeft meneer Van der Meer tijd om een andere plek te vinden. Met de nodige hulp vanuit de gemeente lukt dat en zo is voorkomen dat deze kwetsbare inwoner in de daklozenopvang belandde.

Tijdens gesprekken met de gemeente over gedwongen woningsluitingen en huisuitzettingen benadrukt ORR steeds vaker dat gemeenten en woningcorporaties zich bewust moeten zijn van het feit dat daders ook slachtoffers (kunnen) zijn. Het is van essentieel belang om grondig onderzoek te verrichten en door te vragen naar wie er profiteert van de wietplantage, het lab of het gepleegde strafbare feit. Ook om te voorkomen dat de (echte) zware criminelen hun straf ontlopen.

* fictieve naam



WONINGCORPORATIES



ORR hanteert het principe van de Holy Ground. Dit betekent dat ORR vragen, klachten en dilemma's van inwoners en ondernemers behandelt, zelfs als deze niet direct onder de bevoegdheid van ORR vallen. Voor ORR is het belangrijk dat de zorgen van inwoners en ondernemers in onze regio worden aangepakt, aangezien het uiteindelijk ook gaat om publiek geld. Inwoners die bij ons komen met problemen in en rondom hun woning willen wij niet wegsturen. Het is wel belangrijk dat wij onze positie in dit soort zaken duidelijk maken, zodat wij transparant zijn in wat inwoners en woningcorporaties van ons kunnen verwachten.

Woningcorporaties hebben hun eigen klachtenafhandelingsprocedures; hierin heeft ORR formeel geen rol. Maar het 'holy ground'-principe betekent wel dat als mensen met hun woonzorgen bij ons komen, wij ook naar ze luisteren en ons afvragen: is hier effectief en efficiënt samengewerkt vanuit één loket én geïntegreerde dienstverlening? Het beleggen van het eigenaarschap/samenaarschap is voor verbetering vatbaar. Het naar elkaar (ver)wijzen over wie primair verantwoordelijk is, zorgt er in veel gevallen voor dat niemand daadwerkelijk verantwoordelijkheid neemt - ondanks alle regie, coördinatie en overlegtafels.

Signalen

Bij signalen over woningcorporaties gaat het meestal over schimmel, achterstallig onderhoud en renovatietrajecten. Zimmen is bij renovatieprojecten ook een veelvoorkomend thema. Huisuitzettingen waarbij kinderen betrokken zijn, komen niet vaak voor. Maar deze hebben wel een enorme impact. Voor mensen met een beperking is het erg moeilijk om een geschikte woning te vinden. Als zij Wmo-voorzieningen nodig hebben, krijgen ze die niet als hun woning daarvoor niet geschikt is. Tegelijkertijd zijn er bijna geen passende woningen beschikbaar voor deze doelgroep. Dit onderwerp kaarten wij niet alleen aan bij de woningcorporaties, maar ook bij de gemeenten. Tot slot is het systeem van woningverdeling en urgentie moeilijk uit te leggen.

Bekijk hier een aflevering van OmbudsTV.

Werkwijze

Na wat initiële verbazing – "Waar bemoeit de ombudsman zich eigenlijk mee?" – hebben we heldere procesafspraken gemaakt met de woningbouwcorporaties en de gemeente. Binnen ORR is er een aanspreekpunt voor de coöperaties die ook thema-verantwoordelijke is voor alles wat met woningcorporaties te maken heeft.

ORR sluit elk twee maanden aan bij overleg van (strategisch) adviseurs van corporaties en gemeente. ORR is ook een keer bij het bestuurlijk overleg met corporaties gew. Dit staat voor komend jaar weer een keer op de agenda.

We streven ernaar geen onnodige of extra schakel te zijn, maar als bewoners toch al met hun vraag bij ons komen, willen we hen wel op de juiste manier verder helpen. We informeren naar de aard van de problemen en willen graag weten welke stappen bewoners zelf hebben genomen, inclusief de reacties van de corporaties op hun verzoeken.



Afhankelijk van de situatie, kunnen wij informeren/adviseren of in spoedeisende of uitzonderlijke gevallen interveniëren. Hierbij is het wel belangrijk dat we bij elk dossier goed nagaan wat de voorgeschiedenis is.

Zo kunnen we goed afwegen hoe we bewoners het beste kunnen helpen. Als we zien dat meldingen nog niet langs de reguliere klachtenprocedures van de coöperaties zijn geweest, is het advies om dat eerst te doen. Op die manier krijgt de betreffende woningcorporatie de kans om het probleem in eerste instantie zelf op te lossen, zoals het hoort.

Samenwerking

In 2023 heeft ORR de eerste contacten gelegd met de grote woningcorporaties uit de regio en er was een eerste plenaire kennismakingsbijeenkomst. Daar waren beleidsadviseurs van de gemeente Rotterdam bij aanwezig. Dit heeft geleid tot verschillende inzichten en het uitspreken van de wederzijdse behoefte om uit te wisselen en af te stemmen. Als we gezamenlijk een succes behalen, delen we deze doorbraak met de betrokken directeuren van de gemeenten.

Toekomst

In 2024 zullen wij de wethouders Bouwen en Wonen op het thema ‘wonen in relatie tot woningcorporaties’ periodiek informeren over ontwikkelingen en trends en (complexe) verhalen uit onze dagelijkse praktijk.

De meeste signalen over achterstallig onderhoud hebben te maken met schimmel in de woning. Tussen de woningcorporaties en de huurders is er altijd discussie of de vochtproblemen te wijten zijn aan het gedrag van bewoners of dat het te maken heeft met de woning.

Het blijft dan de vraag hoe een bewoner kan aantonen dat de schimmelvorming het gevolg is van interne lekkages, achterstallig onderhoud of optrekkend vocht. Hiervoor is een onafhankelijk onderzoek nodig, wat veel geld kost vanwege de benodigde speciale vochtmeters en expertise. De meeste bewoners hebben dit niet en woningcorporaties zijn terughoudend om alle kosten hiervoor te dragen.

In Den Haag zijn positieve ervaringen opgedaan met een schimmelcoördinator werkzaam bij Bouw en Woning Toezicht (BWT), een onderdeel van de gemeente. Wat betreft ORR krijgt dat initiatief opvolging in onze regio.





WONINGCORPORATIES EN KINDERRECHTEN

Kinderen dreigen dakloos te raken

Kinderombudsvrouw Stans

"Neem de belangen van de kinderen in acht."

Een jeugdbeschermer van het Leger des Heils neemt contact met ons op omdat twee jonge kinderen door de rechter onder toezicht zijn gesteld en dreigen in een gezinsvervangend tehuis of pleeggezin terecht te komen. De reden hiervoor is dat hun moeder in het buitenland in de gevangenis zit en er geen vader is die voor hen kan zorgen.

Hun oudste broer van 22 wil dat wel, maar hij heeft geen eigen huis en geen inkomen. De jeugdbeschermer vindt het voor de kinderen het beste als ze in hun eigen huis kunnen blijven. Het lukt de jeugdbeschermer alleen niet om de woningcorporatie te overtuigen om hieraan mee te werken. De jeugdbeschermer loopt vast en vraagt ORR om hulp.

ORR intervenieert bij woningcorporatie HEF Wonen. De kinderombudsvrouw stuurt een brief aan de Raad van Bestuur van HEF Wonen. Hierin vraagt zij aandacht voor de belangen van de kinderen. HEF Wonen geeft de oudste broer een 2-jarig huurzorgcontract voor de woning van de kinderen. Het Leger des Heils had zelf al contact opgenomen met het UWV zodat de oudste broer een uitkering kreeg. Dit gebeurde supersnel.

Zo kwam alles toch nog op zijn pootjes terecht. De kinderen bleven in hun eigen vertrouwde omgeving met goede zorg van hun broer en goede begeleiding. Later werd hun broer de voogd van de kinderen. Zo is er een stabiele omgeving ontstaan.

Moeder overlijdt na lang ziekbed, hoe moet het verder met de kinderen?

Na een lang ziekbed overlijdt de moeder van een gezin van drie kinderen. Het gezin is erkend slachtoffer van het toeslagenschandaal. De vaders van de kinderen zijn niet in beeld en de huidige partner van de moeder vertrekt met de noorderzon. Hoe moet het nu met de twee minderjarige kinderen?

Opa trekt gelukkig bij zijn kleinkinderen in om voor ze te zorgen. De woningcorporatie wil het huurcontract alleen niet op zijn naam zetten, maar wel op naam van de kinderen voor de duur van twee jaar. JBRR en het wijkteam vinden dat geen duurzame oplossing en niet in het belang van de kinderen. De kinderen zijn getraumatiseerd en hebben een duurzame en veilige omgeving nodig. Bovendien zijn zij niet in staat om de kosten van deze woning te betalen. Een oplossing zou zijn om het huurcontract op naam van hun opa te zetten. In dat geval wil de gemeente ook investeren in de woning.

ORR, JBRR en het Hulpteam Toeslagen010 van de gemeente slaan de handen ineen. Ze werken de huurachterstand weg en verklaren zich bereid om de woning op te knappen met het oog op een duurzame oplossing. Vervolgens zijn ze in gesprek gegaan met HEF Wonen. In eerste instantie ziet HEF Wonen geen mogelijkheid om af te wijken van de regels. Zelfs de gedragscode uit 2021 van de woningcorporaties, de Woonbond en het Rijk biedt geen oplossing. 1.

De kinderombudsvrouw stuurt een brief aan de Raad van Bestuur van HEF Wonen waarin zij het belang van deze getraumatiseerde kinderen en hun rechten benadrukt. Eind 2023 wordt een oplossing gevonden:

- Het gezin verhuist vrijwillig naar een passende woning, in de buurt van de oude woning.
- Er komt een huurcontract van twee jaar op naam van opa.
- Over twee jaar evalueren het gezin, HEF wonen en de begeleiders of de woning nog passend is en of er nog minderjarige kinderen inwonen. In dat geval wordt het huurcontract voor onbepaalde tijd verlengd.

HEF Wonen heeft de kinderombudsvrouw en haar collega's uitgenodigd voor een gesprek over kinderrechten en hoe deze toe te passen.



ZORG EN WELZIJN

> In 2023 viel het op dat steeds meer hulpverleners zich tot ORR wendden. Deze professionals leken zelf ook de weg kwijt te raken in het complexe systeem.
>
> - ombudser Mathilde

Onder dit thema verzamelen wij alles wat te maken heeft met de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet, oftewel alles wat te maken heeft met de hulp aan mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking.

Klachten vinden vaak hun oorsprong in schaarste en de lokettenjungle. Dit omvat de toegang tot hulpverlening, de problemen met wachtlijsten en de dienstverlening door de uitvoerende instanties, evenals waar men naartoe kan met klachten over deze instanties. In deze jungle van instanties en hulpverleners fungeert ORR als een betrouwbare wegwijzer.

Ook het collectief vraagafhankelijk vervoer en het vervoer door Trevvel naar school en dagbesteding koppelen we aan dit thema.



ZORG, PGB EN WIJKTEAM

Wijkteams: DE BELANGRIJKSTE SIGNALEN





Bij de (sociale) wijkteams komen de klachten bij ORR voort uit de lange wachtlijsten en de mate van samenwerking tussen deze wijkteams en andere organisaties, zoals huisartsen, GGZ-begeleiding en onafhankelijke cliëntondersteuning. Het afgelopen jaar heeft ORR gesprekken gevoerd met huisartsen en hun vertegenwoordigers om te onderzoeken hoe de situatie er momenteel uitziet en waar verbeterpunten liggen.

Dit hebben we onder de aandacht gebracht van verschillende wethouders en beleidsmakers.
In Rotterdam zijn we bezig met een uitgebreide kennismakingsronde met de leiders van de wijkteams.

Steeds meer hulpverleners komen bij ORR

In 2023 viel het op dat steeds meer hulpverleners zich tot ORR wendden. Deze professionals leken zelf ook de weg kwijt te raken in het complexe systeem. ORR ziet het als een positieve ontwikkeling dat professionals ons weten te vinden. Tegelijkertijd baart het zorgen dat zij het systeem ook als te ingewikkeld en complex ervaren.

Een pleegzorgcasus: hoe steden naar elkaar wijzen

Rotterdamse oma

"Ik kan de kosten niet meer dragen."

Het kind en haar ouders komen oorspronkelijk uit Groningen. Wanneer oma in aanmerking wil komen voor een pleegzorgvergoeding, moet zij zich via het wijkteam aanmelden om een overeenkomst af te kunnen sluiten met een pleegzorgorganisatie. Echter, het Rotterdamse wijkteam wijst mevrouw af omdat zij zich volgens het woonplaatsbeginsel in Groningen zou moeten melden, aldus het wijkteam.

Groningen wijst hierbij echter op de veranderde wet- en regelgeving en probeert het wijkteam Rotterdam te bewegen deze hulpvraag wel op te pakken. Mevrouw kan inmiddels van haar uitkering de kosten voor de zorg van haar kleinkind niet meer betalen. Dit betekent dat er snel een oplossing moet komen.

De drijvende kracht achter dit verhaal is een zeer betrokken sociaal werkster die alles in het werk stelt om oma en kleinkind te helpen. Zij legt dit verhaal aan ons voor. Vanuit ORR hebben wij de gemeente gevraagd om zo snel mogelijk actie te ondernemen. De gemeente heeft deze uitdaging goed en snel opgepakt. Oma is nu officieel pleegouder en krijgt de daarbij behorende vergoedingen zodat ze goed voor haar kleinkind kan zorgen.

Het is het afgelopen jaar vaker gebleken dat casussen soms om onduidelijke redenen blijven 'hangen' bij wijkteams. Op verzoek van ORR wordt dit ook altijd weer snel opgepakt of opgelost. Ons streven, en dat van de wijkteams, is dat er in 2024 geen inzet meer nodig is van onze kant.

Verloren in vertaling: het verlangen naar een maatschappelijk werker

Inwoner Krimpen aan den IJssel

"Ik krijg geen maatschappelijk werker."

In het najaar belt een emotionele vrouw met ORR. Doordat ze moeilijk Nederlands spreekt, verstaan we haar slecht. Desondanks begrijpen we dat mevrouw veel fysieke ongemakken heeft en daarbij geholpen wil worden. In WMO-systeemtaal: ondersteund wil worden. Ze wil graag hulp van een maatschappelijk werker en is al vier maanden bezig om iemand te pakken te krijgen.

Ze belt vaak met KrimpenWijzer, maar het is haar niet gelukt een maatschappelijk werker te krijgen. ORR vraagt de gemeente wat er aan de hand is en of het mogelijk is om contact op te nemen met mevrouw. De gemeente belooft ons op de hoogte te houden.
Binnen twee weken ontvangt ORR het volgende bericht:

“We hebben met mevrouw gebeld en uitgevraagd wat het probleem was dat zij ervoer. Al snel werd duidelijk dat er sprake was van een spraakverwarring. Haar vorige maatschappelijk werker is circa vier maanden geleden uit dienst gegaan en heeft toen met haar gesproken over eventuele opvolging. Zij wachtte sindsdien op een maatschappelijk werker terwijl de collega had begrepen, en op deze manier heeft verwerkt in het systeem, dat mevrouw dit niet nodig vond. Ik heb mevrouw hiervoor ons excuses aangeboden en direct een collega gevraagd een afspraak met haar te plannen. De afspraak is een dag later geweest, mevrouw is wegwijs gemaakt in een aantal financiële regelingen waar zij gebruik van kan maken en ze is aangemeld voor een schuldhulpmaatje. Hiermee is het klachtdossier door mij informeel afgehandeld. Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.”

Probleem opgelost!



ZORG: WAT SPEELT ER NOG MEER?



01

In 2024 streven we naar één loket voor alle aanvragen van mensen met een beperking. Eén aanvraag, één uitvraag en één beslissing. Daarnaast willen we de regeldruk in de zorg te verminderen. Hulpverleners zijn momenteel heel **veel tijd** kwijt aan administratieve taken, wat niet alleen ten koste gaat van de tijd die ze hebben voor daadwerkelijke zorgverlening, maar ook van hun eigen motivatie. Ons streven is om dit te veranderen onder het motto "20% beter en 20% goedkoper".

02

In de gemeente Rotterdam zijn er begin 2023 problemen geweest met de herindicaties van het Vervoer op Maat. Niet alle inwoners hebben tijdig een melding ontvangen dat hun indicatie zou aflopen, waardoor enkele tientallen Rotterdammers tijdelijk geen gebruik hebben kunnen maken van Trevvelvervoer.





03

In 2023 ontvangen we berichten van verschillende ouders die onze hulp hebben ingeroepen voor hun volwassen, soms verslaafde kinderen die dringend GGZ-begeleiding nodig hebben, maar dit niet krijgen. Dit komt deels doordat ze als te verslaafd, te autistisch of te problematisch worden beschouwd, en deels doordat er simpelweg geen plek voor hen beschikbaar is.

Het zijn schrijnende verhalen waarbij meer dan eens een lange rij aan hulpverleners is ingeschakeld, zonder dat dit hun kind hielp. Gedwongen opname kan resulteren in het verlies van de woonplek, wat mogelijk leidt tot dakloosheid. Een aantal van de ouders is op leeftijd en kan vaak de zorg voor hun volwassen kinderen niet aan. Schaarste en de lokettenjungle zijn de belangrijkste oorzaken van deze problemen.

Verstrikt in Wachttijden: herindicaties voor collectief aanvullend vervoer

Meneer Alo*

"De situatie is voor mij onhoudbaar."

Dit jaar heeft ORR meerdere signalen ontvangen over herindicaties voor het collectief aanvullend vervoer. Met deze Wmo-indicatie kunnen Rotterdammers gebruik maken van de taxi om van A naar B te komen. Deze indicaties verlopen en om te voorkomen dat de inwoners zonder vervoer komen te zitten, moeten zij op tijd de verlenging aanvragen. Dit wordt ook wel herindicatie genoemd. Door het ontbreken van herinneringen vanuit de gemeente, waren inwoners zich er niet van bewust dat hun indicatie zou vervallen en dat ze daarom een verlenging moesten aanvragen.

Meneer Alo ontdekte dat zijn indicatie was verlopen op het moment dat hij met de taxi op pad ging. Helaas mocht meneer niet mee. Eenmaal weer thuis heeft meneer direct contact opgenomen met de gemeente om zo snel mogelijk te regelen dat hij weer met de taxi kan reizen. Helaas werkt dit niet zoals meneer had gehoopt.

Door de grote aantallen herindicaties zijn er wachttijden ontstaan, waardoor meneer gedwongen is om te wachten. Dan hebben we het over zes tot negen weken. Voor meneer is het onhoudbaar om zo lang te wachten. Hij heeft belangrijke afspraken in zijn agenda staan, zoals fysiotherapie en een ziekenhuisbezoek.

ORR heeft contact opgenomen met de gemeente, die de problemen ook erkent. Voordat de herindicatie kan worden afgegeven, moet er eerst een gesprek plaatsvinden. Door drukte kunnen deze gesprekken vaak pas na zes tot negen weken plaatsvinden. Hoewel zij hard hun best doen om zo snel mogelijk de indicaties af te geven, wachten er nog steeds veel mensen een langere tijd. ORR heeft de gemeente gevraagd om in schrijnende gevallen de afspraken naar voren te halen.

Daarnaast heeft ORR aan de gemeente gevraagd of het mogelijk is om een tussentijdse oplossing te bieden, zoals het vergoeden van taxivervoer totdat de indicatie is verlengd. In veel gevallen die bij ORR bekend zijn, past de gemeente dit toe. Hierdoor is onder andere meneer Alo geholpen en kan hij toch nog naar zijn belangrijkste afspraken.

* fictieve naam



LEERLINGENVERVOER



Wat speelde er allemaal?

Na een golf van klachten bij de start van het schooljaar 2022-2023, nam het aantal klachten over Trevvel gestaag af. Vlak voor en na de zomer van 2023 kregen we opnieuw een groot aantal klachten, maar dit keer ging het over de vorm en bekostiging van het leerlingenvervoer.

De gemeente Rotterdam heeft bij elke aanvraag voor leerlingenvervoer onderzocht of het kind eventueel onder begeleiding met het openbaar vervoer kon reizen. Dit resulteerde in 150 kinderen die voorheen met de taxi naar school gingen, nu met het OV moesten. Voor veel ouders kwam dit als een verrassing, wat heeft geleid tot bezwaarschriften en klachten.

Bij de start van het schooljaar 2023-2024 waren deze bezwaarschriften nog niet afgehandeld. We hebben de gemeente laten weten dat we het allemaal te snel vonden gaan en dat er een overgangsperiode had moeten worden ingelast. Daarnaast hadden ouders veel eerder en beter geïnformeerd moeten worden, zoals we in een **brief** hebben aangegeven.

In de regio

Hoewel de meeste meldingen over leerlingenvervoer uit Rotterdam kwamen, ontvingen we ook meldingen uit andere gemeenten zoals Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en Nissewaard. Deze signalen kwamen niet alleen van ouders, maar ook van scholen en hulpverleners.

De gemeenten erkennen de impact van deze problemen en proberen maatwerk te bieden. Maar het probleem van een tekort aan chauffeurs blijft een uitdaging waar zij geen directe oplossing voor hebben. ORR blijft zich inzetten voor individuele oplossingen en heeft bij de betreffende wethouders aandacht gevraagd voor het algemene probleem.



Vader uit Rhoon met handen in het haar: leerlingenvervoer loopt niet op rolletjes

Vader uit Rhoon

"Wie gaat er hier voor een oplossing zorgen?"

Het leerlingenvervoer is in de hele regio een probleem, zo ook in Albrandswaard. De gemeente heeft het leerlingenvervoer aanbesteed aan Munkof, die het vervolgens weer heeft uitbesteed aan NOOT. Een inwoner van Rhoon neemt contact met ons op omdat het leerlingenvervoer van zijn dochter vaak misgaat. Omdat zij een indicatie heeft voor vervoer én voor zorg, gaat er nog veel meer mis. Hij noemt een paar voorbeelden:

- Het vervoer valt vaak uit, waardoor hij of zijn vrouw halsoverkop hun dochter naar school moeten brengen.
- Zijn dochter maakt erg lange, onlogische ritten. Ze staat iedere dag om 6:00 uur op om zich klaar te maken voor de taxirit van 07:00 uur en komt vaak na 17:00 uur thuis. Een reden hiervoor is dat ze om 15:00 uur klaar is met school, maar moet wachten tot 16:00 uur voordat er een taxi komt. Daarnaast legt de taxi vaak een lange route af, waardoor het uren duurt voordat ze thuiskomt.
- Ook worden er onlogische ritten ingeboekt. Het meisje wordt om 07:00 uur opgehaald en na een aantal adressen rijden ze weer dezelfde straat in om een ander buurmeisje op te halen. Ze begrijpt niet waarom zij zo lang moet meerijden, terwijl ze tegelijkertijd met het buurmeisje opgehaald kan worden.
- De ritten voor zorg en voor het leerlingenvervoer worden niet apart geboekt. Daardoor moet hun dochter heen mee met het leerlingenvervoer en komt ze vaak te laat bij haar therapieën.
- Doordat ze zo lang in de bus zitten, zijn de kinderen erg overprikkeld en komen ze moe thuis.
- Chauffeurs zijn niet altijd meevoelend met de doelgroep. Ze laten kinderen zelf aanbellen of klagen dat de kinderen te traag zijn met instappen.

Deze vader heeft goed contact met medewerkers van de gemeente, maar het blijkt dat zij zelf ook geen oplossing hebben. Hij vraagt zich af: wie gaat er voor een oplossing zorgen en bestaat er eigenlijk wel een oplossing?

Ook hulpverleners lopen vast: goedkeuring taxivervoer laat lang op zich wachten

Mevrouw A.*

"Dit vereist snelle actie."

ORR wordt niet alleen door inwoners benaderd, maar ook door hulpverleners met vragen. Dit gebeurde ook in het geval van mevrouw A., die werkzaam is bij JBRR. Ze helpt kind A., dat plotseling moet verhuizen naar een locatie iets verder weg. Deze onverwachte verandering vereist snelle actie.

Kind A. zal naar dezelfde school blijven gaan, maar stuit nu wel op een vervoersprobleem. JBRR heeft taxivervoer aangevraagd, maar het duurt acht weken voordat er iets bekend wordt gemaakt over de goedkeuring. Dit betekent dat het kind twee maanden lang geen onderwijs kan volgen, aangezien het openbaar vervoer geen optie is.

Mevrouw A. heeft geprobeerd met de gemeente te overleggen om de goedkeuring te versnellen of andere vervoersmogelijkheden te verkennen, maar ze liep vast. Daarom heeft ze contact opgenomen met ORR.

ORR belt met de gemeente en legt uit waarom het zo belangrijk is dat er snel taxivervoer komt voor het kind. Gelukkig kwam al snel een positief antwoord: de gemeente heeft taxivervoer toegekend via het leerlingenvervoer. Hierdoor kan het kind toch naar school blijven gaan.

* fictieve naam

Ouders in de Knel: de worsteling met veranderingen in het vervoer

Mevrouw Adams*

"Ik weet niet meer wat ik moet doen."

Mevrouw Adams heeft contact opgenomen met ORR en verkeert samen met haar man in een radeloze situatie. Eén van hun drie kinderen wordt per taxi naar Citykids vervoerd. De gemeente beschouwt dit als dagbesteding, maar voor het kind staat het gelijk aan school. Door de schaarste bij Trevvel komen veel kinderen te laat aan of worden zelfs helemaal niet opgehaald. Als oplossing heeft de gemeente Rotterdam besloten om de kinderen voor de dagbesteding ná het reguliere leerlingenvervoer te vervoeren.

Deze maatregel veroorzaakt echter grote problemen binnen de gezinnen. Naast het structureel te laat komen bij de dagbesteding leidt dit er ook toe dat ouders problemen ondervinden op hun werk, zoals bij mevrouw Adams het geval is. Voorheen werd haar kind rond half 8 opgehaald, waardoor zij en haar man op tijd op het werk konden zijn. Nu hun kind na het leerlingenvervoer pas wordt opgehaald en niet alleen kan blijven tot de taxi arriveert, komen zij of haar partner regelmatig te laat op het werk.

ORR heeft de ontvangen signalen gebundeld en is in gesprek gegaan met de wethouder om de problemen onder de aandacht te brengen en creatieve oplossingen te bedenken. Daarnaast heeft ORR tijdens een vergadering van de collegeraad de problemen toegelicht. Helaas heeft dit niet direct geleid tot het intrekken van de maatregel. De problemen met het vervoer blijven aanhouden en ORR blijft zich hiervoor inzetten, zodat alle signalen goed terecht komen.

* fictieve naam



KLACHTBEHANDELING EN TOEGANG TOT RECHTSHULP

> Wij zijn ervan overtuigd dat een inzet van de overheid voor dejuridisering alleen maar voordelen kan opleveren.
>
> - ORR

Binnen het thema rechtsbescherming en klachtbehandeling proberen we uitvoering te geven aan ons ORR-ombudsdoel: dejuridiseren. Waarom iets moeilijker maken als het makkelijker kan?

Dit probeert ORR te bewerkstelligen door bij de ORR-gemeenten aan te dringen op het versterken en uitbreiden van de eerstelijns klachtafhandeling. Daarnaast vragen we aandacht voor verbeterde rechtsbescherming.



KLACHTBEHANDELING

EEN GOEDE *eerstelijnsklachtbehandeling*



Bij ORR hebben we een nieuwe werkwijze als het gaat om de afhandeling van klachten. We proberen meer dan voorheen een oplossing te vinden voor de signalen en verhalen van inwoners en we streven ernaar om hun hele probleem op te lossen en niet alleen een klein deel daarvan. We behandelen niet zozeer een klacht, maar zorgen ervoor dat de inwoner verder komt. Daar zetten we ons voor in.

Op 14 december 2023 hebben ORR en alle klachtbehandelaars elkaar ontmoet om te praten over een goede eerstelijns klachtbehandeling. ORR heeft daarbij een aantal aandachtspunten meegegeven: wat is een goede eerstelijns klachtbehandeling en wat kunnen gemeenten en ORR van elkaar leren?

Bij een goede eerstelijns klachtafhandeling heeft de hele samenleving baat. Inwoners en ondernemers ervaren een gemeente die er voor hen is. Het werkplezier van ambtenaren en klachtbehandelaars neemt toe. En bij ORR neemt het werk uit handen. Uiteraard kan het gebeuren dat, ondanks de zorgvuldigheid van gemeenten, er af en toe fouten worden gemaakt. Dat geldt ook voor ORR. Daar kunnen we gezamenlijk van leren.

Onderstaande aandachtspunten komen voort uit wat wij van inwoners en ondernemers horen over de klachtbehandeling.

Aandachtspunten eerstelijns klachtbehandeling

1. Waar brengen gemeenten de behandeling van klachten onder? Is dat bij een vakafdeling en monitort een klachtencoördinator? Is dat bij dienstverlening of bij juridische zaken, bijvoorbeeld bij het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie? ORR merkt op dat dit van invloed is op hoe medewerkers klachten benaderen en hoe de klachtafhandeling door inwoners wordt ervaren.

2. Wees als gemeente op tijd met de klachtafhandeling. De wettelijke termijnen zijn uiterlijke termijnen. Sneller mag. Iets eenvoudigs snel oplossen en voor moeilijke problemen wat meer tijd nemen. Maak iemand hiervoor verantwoordelijk en geef diegene mandaat voor de afdoening. In veel gemeenten wordt er in de informele fase binnen twee weken telefonisch contact opgenomen. In dit eerste gesprek kan veel worden opgelost. Zorg dat dit ook gebeurt. door de (collega's van de) vakafdelingen. Voorkom dat signalen bij vakafdelingen langer blijven liggen.

3. Beoordeel klachten niet alleen langs de lat van de rechtmatigheid, maar ook langs de lat van de behoorlijkheid. Is de uitkomst van de klachtbehandeling naast wettig ook prettig?
4. Versimpel de klachtenprocedure. We zien aan de ene kant dat de gemeente veel aandacht heeft voor maatwerk en de menselijke maat. Overleg en de visie van de inwoner zijn meer centraal komen te staan. Aan de andere kant zien we dat er veel verschillende loketten zijn voor klachtenafhandeling, elk met hun eigen set regels. Ontregel, vereenvoudig en zorg voor één loket waar inwoners met al hun 'sores' terecht kunnen.
5. ORR merkt dat sommige gemeenten zeggen: "We behandelen de klacht niet zolang het bezwaar loopt." Dit is een nogal formele benadering, aangezien er geen wettelijke belemmering is om klachten en bezwaren tegelijkertijd aan te pakken. Bekijk deze gelegenheid als een kans om ongenoegen snel en naar tevredenheid op te lossen. ORR ziet ook het omgekeerde gebeuren: gemeenten die het bezwaar 'on hold' zetten om eerst de klachtenprocedure te doorlopen. Dit vinden wij ook niet wenselijk.
6. Controleer als gemeente of de klachtenprocedure kindvriendelijk is. Maak de juiste route bekend en werp geen onnodige formele drempels op. Zie het onderzoek van het AKJ.
7. Informeer inwoners actief over het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuners en vertrouwenspersonen.

Aandachtspunten klachtbehandeling door uitvoerders van wettelijke taken

8. Voor veel inwoners is niet duidelijk bij wie ze moeten zijn met een klacht over uitvoerders van wettelijke taken van de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan uitvoerders van taken op grond van de Wmo en de Jeugdwet. Wees helder wie klachten over de uitvoerder behandelt: de gemeente of de uitvoerder zelf.
9. Zorgaanbieders die wettelijke taken van de gemeente uitvoeren, hebben op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg hun eigen klachtenregeling. Voor jeugdhulpaanbieders is het klachtrecht voor vrijwillige jeugdhulp geregeld in hoofdstuk vier van de Jeugdwet. ORR realiseert zich dat de zorgaanbieder/uitvoerder het beste klachten over de inhoud en de kwaliteit van de zorg kan behandelen. Maar als inwoners er met hun zorgaanbieder niet uitkomen, kunnen zij daarna formeel altijd nog bij de gemeenten terecht. Zorg ervoor dat inwoners hiervan op de hoogte zijn.
10. ORR vraagt zich af hoe uitvoerders van wettelijke taken aan de gemeente rapporteren over de ontvangen klachten. Heeft de gemeente voldoende zicht op de aard en inhoud van de klachten en de reactie van de uitvoerder? Nu wordt er vaak alleen over aantallen klachten aan de gemeente gerapporteerd en niet over de inhoud. Wij vinden het belangrijk dat de gemeente vanuit haar verantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze wettelijke taak ook op de inhoud van de klachten stuurt. Deze rapportages zouden betrokken kunnen worden bij het klachtenjaarverslag van de gemeente.



De gemeenten herkennen de genoemde aandachtspunten. Er is een groeiend besef bij ORR-gemeenten dat ze meer moeten weten over klachten met betrekking tot de uitvoerders van wettelijke taken. Wat betreft het samenvoegen van bezwaar en klacht, zijn gemeenten nog bezig met het onderzoeken van de mogelijke voordelen hiervan. ORR zal enkele goede voorbeelden aanleveren om dit verder te illustreren. Dit wordt dus vervolgd in 2024.

Van onvrede naar opluchting: Gemeente Albrandswaard biedt excuses aan

Mevrouw West*

"Ik voel mij totaal niet serieus genomen."

Mevrouw West is ontevreden over de gemeente Albrandswaard. Zij heeft een handhavingsverzoek ingediend over een situatie die al jaren duurt, maar daarop heeft ze nooit een reactie ontvangen. Ook op haar klacht over de gang van zaken kreeg ze geen antwoord.

ORR vraagt naar de stand van zaken. De gemeente laat daarop aan mevrouw West weten dat het niet lukt om alle handhavingsdossiers gelijk op te pakken, maar dat de gemeente haar beter had moeten informeren over wat er wel gebeurde. Naar aanleiding van de vraag van ORR gaat de gemeente aan de slag om te kijken of handhaving mag en nodig is. Dat verloopt niet vlekkeloos. Mevrouw West voelt zich door de taal en toon van de e-mails die zij van de gemeente krijgt, niet voldoende serieus genomen.

De gemeente schrijft uiteindelijk een brief waarin zij de klachten over het niet reageren gegrond verklaart en excuses aanbiedt. Ten aanzien van het handhavingsverzoek stelt de gemeente dat zij geen overtredingen heeft geconstateerd, maar dat de buurman wel een waarschuwingsbrief heeft ontvangen.

Mevrouw West laat aan ORR weten dat zij nu wel tevreden is met de reactie. Ze bedankt ORR voor de hulp tot zover.

* fictieve naam







CASUS

Per 1 januari 2023 zijn de gemeenten Hellevoetsluis, Westvoorne en Brielle gefuseerd tot de gemeente Voorne aan Zee. Een prachtige naam voor een prachtige gemeente met een prachtige toekomst. Door de fusie is de gemeente Voorne aan Zee wel een tijdje moeilijk bereikbaar geweest en door het niet vaststellen van de nieuwe verordening was het ook niet mogelijk om bezwaarschriften af te handelen. Dit heeft tot een groot aantal signalen van bewoners van Voorne aan Zee geleid.

Als ORR hebben wij begrip getoond voor de startproblemen, maar hebben we ook schriftelijk en in gesprekken op het gemeentehuis aangedrongen op verbetering. Voor de bewoners van Voorne ging dit proces te langzaam, maar beetje bij beetje gaat het beter.

Er is hoop op een stralende toekomst voor de dienstverlening in Voorne aan Zee!

Bekijk hier het nieuwsartikel van Rijnmond.

Slachtoffer toeslagenschandaal: opnieuw in de problemen?

Mevrouw O.*

"Ik weet niet wat er aan de hand is."

Mevrouw O. is erkend gedupeerde van het toeslagenschandaal en dreigt op financieel vlak opnieuw in de problemen te komen. De Belastingdienst wil haar toeslagen over 2020 terugvorderen omdat zij dat jaar een inkomen van ruim € 24.000 zou hebben gehad. Zij geeft aan dat zij alleen een bijstandsuitkering had.

ORR neemt contact op met de gemeente om te achterhalen wat er aan de hand is. Het blijkt dat de gemeente onterecht aan de Belastingdienst heeft doorgegeven dat mevrouw in 2020 een uitkering van € 13.649 en een uitkering van € 10.730 zou hebben ontvangen. Mevrouw is bekend met het eerste bedrag, maar het andere bedrag is haar onbekend.

ORR vraagt de gemeente hoe het kan dat mevrouw zo'n hoog bedrag aan bijstandsuitkering heeft ontvangen. De gemeente onderzoekt dit en laat weten dat er een administratieve fout is gemaakt. Het bedrag van € 10.730 is ten onrechte als inkomen aan de Belastingdienst doorgegeven. Capelle aan den IJssel verzoekt de Belastingdienst om het fiscale inkomen met € 10.730 te verlagen en stuurt mevrouw een formele brief met uitleg. Dat is heel fijn, want zo kan zij als dat nodig is aan de buitenwereld laten zien wat er aan de hand is.

Ook met betrekking tot de toeslagen van 2023 gaat niet alles goed. De gemeente biedt aan om mevrouw te helpen, wat ook tot een oplossing leidt. Mevrouw O. is hier erg blij mee en voelt nu weer wat rust. Daarnaast bespreekt de gemeente met mevrouw andere problemen die zij heeft. Zo wordt de aanvraag voor bijzondere bijstand voor een bril voor haar dochtertje en een bedrag voor nieuwe inboedel weer opgepakt. Omdat de uitbetalingen daarvan uitblijven, bemiddelt ORR nogmaals. De gemeente betaalt uiteindelijk alsnog uit met een spoedopdracht en biedt excuses aan.

De plooien lijken nu weer gladgestreken te zijn. Door een gezamenlijke inspanning van de gemeente en ORR krijgt mevrouw de juiste begeleiding en zijn zaken rechtgezet die verkeerd waren gelopen. Mevrouw liep vast in het grote systeem van de overheid, de Belastingdienst en de gemeente, maar dankzij een goede samenwerking en zijn deze problemen opgelost.

* fictieve naam

Verwarring en verbetering: de communicatie verloopt moeizaam

Meneer Masrour*

"Ik heb heel snel hulp nodig."

Op 23 februari 2023 doet meneer Masrour een aanvraag voor een aanpassing in de thuissituatie. In technische termen: een melding met het oog op ondersteuning op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Kort daarna heeft de ergotherapeut van meneer nogmaals een melding gedaan, omdat hij het van essentieel belang achtte dat meneer snel geholpen zou worden.
Vervolgens heeft meneer Masrour herhaaldelijk contact opgenomen met de gemeente om de status van zijn melding te achterhalen en om te vernemen wat er gaat gebeuren.

Wanneer hij geen reactie krijgt, stuurt hij de gemeente een ingebrekestelling in de hoop dat dit actie zal stimuleren. Pas op 22 juni 2023 heeft de gemeente de melding van meneer opgepakt. De ingebrekestelling wordt afgewezen omdat er geen sprake is van een aanvraag; de ingebrekestelling wordt als niet-ontvankelijk beschouwd. Meneer Masrour begrijpt hier niets van. Meldingen, aanvragen, het zegt hem allemaal niks. Hij heeft iets nodig en de gemeente doet helemaal niks.

De gemeente reageert met een afdoeningsbrief op de klacht van meneer, waarin wordt erkend dat zijn klacht gegrond is:

"Wij leren van uw klacht en zullen daarom naar aanleiding van uw klacht aan afdeling Wmo de volgende aanbevelingen doen:

- Tijdens de wachttijden duidelijkheid/informatie geven aan burgers door het doen aan wachtlijstenbeheer;
- Verwijzen naar andere afdelingen om verder geholpen te worden als de betrokken afdeling op dat moment de vraag niet kan beantwoorden. De Wmo adviseur had u kunnen doorverwijzen naar de Vraagwijzer (eventueel Sociaal Raadslieden) voor hulp en informatie over de ingebrekestelling;
- Bekijken wat de mogelijkheden voor een verkorte/snelle afhandeling van een aanvraag zijn bij een bestaande /chronisch zieke client. Zoals een vaste contactpersoon/vast team toewijzen zodat niet bij iedere melding weer het hele proces hoeft te worden doorlopen."

* fictieve naam







CASUS

ORR en de gemeente Rotterdam hebben afspraken gemaakt over spoedaanvragen Wmo. Een melding is door de gemeente niet in behandeling genomen omdat de inwoner niet binnen een bepaalde termijn formulieren heeft ingeleverd.

De reden daarvan was dat deze persoon het niet eens was met het ondersteuningsverslag. Omdat er een operatie gepland stond, had de Rotterdammer dringend hulp nodig. Door de discussie over de tekst van het ondersteuningsverslag dreigde deze hulp niet op tijd te komen.

Naar aanleiding van dit verhaal en het overleg met ORR heeft de gemeente voor elk gebied ruimte gereserveerd voor spoedaanvragen. Zo kunnen schrijnende situaties sneller aandacht krijgen en/of burgers die niet langer kunnen wachten, voorrang krijgen. We kunnen (nog) niet spreken van een standaardregeling. De gemeente heeft geïnvesteerd in uitbreiding van de formatie en is bezig met het inwerken van nieuwe medewerkers.

De gemeente hoopt dat deze ontwikkeling in het nieuwe jaar zichtbare resultaten gaat opleveren in het terugdringen van de wachttijden.

Financiële strubbelingen: betalingen gaan niet goed

Mevrouw Zomers*

"Ik maak me heel erg zorgen."

Mevrouw Zomers woont in de gemeente Voorne aan Zee en is moeder van een bijna één jaar oude dochter. Vanwege medische problemen kan ze niet goed voor haar dochter zorgen, dus verblijft het meisje bij een gastoudergezin.

Ondanks het goede contact met het gastoudergezin, krijgt mevrouw Zomers iets te horen waar ze erg van schrikt. De gemeente zou geld overmaken naar het gastoudergezin zodat zij dit kunnen besteden aan benodigdheden voor het kind, zoals luiers, voeding en kleding. Deze betalingen zijn alleen niet goed verlopen, waardoor het gastoudergezin in een lastige financiële situatie is gekomen en niet meer goed voor het meisje kan zorgen. Mevrouw Zomers maakt zich hier ernstig zorgen over.

Na herhaaldelijke pogingen om het probleem met de gemeente op te lossen, neemt mevrouw contact op met ORR voor hulp. ORR gaat in gesprek met mevrouw over de situatie om zo een beter beeld te krijgen van wie er al mee bezig zijn en welke reacties zij heeft ontvangen. Het blijkt ook dat ze niet alleen zorgen heeft over de betalingen aan het gastoudergezin. Ze heeft ook allerlei ander zorg gerelateerde vragen en weet niet meer bij wie ze deze kan neerleggen.

Vervolgens neemt ORR contact op met de gemeente om hun kant van het verhaal te horen. De gemeente erkent de problemen met de betalingen en belooft deze fouten te herstellen, waarna ze mevrouw Zomers hierover informeren.

Omdat er ook andere, complexere vragen spelen, wijst de gemeente een vaste contactpersoon voor mevrouw Zomers aan. ORR ziet dit als een positieve stap en als een teken dat de gemeente goed naar mevrouw heeft geluisterd.

* fictieve naam



RECHTSBESCHERMING

De toegang TOT RECHTSHULP



Als je een laag inkomen hebt, kun je vaak nog wel een advocaat vinden via een toevoeging. Ook kun je advies krijgen bij het Juridisch Loket, bij Sociaal Raadslieden of Stichting Je Goed Recht. Deze diensten zijn veelal alleen beschikbaar voor mensen met een laag inkomen.

Mensen die tot de middeninkomensgroep behoren, komen voor deze voorzieningen meestal niet in aanmerking. Tegelijkertijd is het ook niet haalbaar om € 250 per uur exclusief BTW te betalen voor een gespecialiseerde advocaat. Bedrijven die een verdienmodel hebben ontwikkeld op basis van no cure no pay, springen in dit gat. We zien dit bijvoorbeeld bij bezwaarschriften voor de WOZ-waarde of belastingbezwaarschriften en bij slachtoffers van het toeslagenschandaal.

In deze sector is er vaak weinig ruimte voor een kwaliteitstoets. Bovendien belasten deze bureaus de overheid enorm met Woo-verzoeken en ingebrekestellingen.

Wij zijn ervan overtuigd dat een inzet van de overheid voor dejuridisering alleen maar voordelen kan opleveren. Inwoners komen dan niet in de kou te staan, de juridische advieskosten voor de overheid worden aanzienlijk verminderd en de rechtspraak wordt minder belast en als kers op de taart kan het vertrouwen van inwoners in de overheid worden hersteld.

Veel inwoners benaderen ons met problemen gerelateerd aan hun werkgever, Eneco of een postorderbedrijf. Helaas is het voor ons lastig om in deze gevallen hulp te bieden. Wanneer Sociaal Raadslieden, het Juridisch Loket of Stichting Je Goed Recht niet kunnen helpen en er geen andere optie meer is, biedt **De Rotterdamse regelrechter (rechtspraak.nl)** gelukkig een uitkomst.

Dit is een snelle, laagdrempelige en betaalbare procedure om zaken op het gebied van arbeid, huur, consumentenzaken, geldvorderingen, schades en burenruzies op te lossen. De enige vereiste is dat beide partijen vrijwillig aan de procedure deelnemen. Verder biedt deze aanpak alleen maar voordelen: een lager griffierecht en eerst een goed gesprek om te proberen tot een (snelle) oplossing te komen. Als dat niet lukt, volgt een uitspraak en weet je waar je aan toe bent.







CASUS

De heer Noori* wil een klacht indienen tegen zijn advocaat en zoekt hiervoor hulp in het buurtcentrum. Hoewel hij daar voorheen altijd geholpen werd, ervaart hij ditmaal anders.

Hij wordt doorverwezen naar de rechtswinkel en vervolgens naar het Juridisch Loket. Volgens de heer Noori wil niemand hem helpen en wordt hij van het kastje naar de muur gestuurd.

We hebben de gemeente Capelle aan den IJssel gevraagd of ze de heer Noori kunnen ondersteunen. Dat blijkt mogelijk te zijn. De heer Noori blijkt niet correct te zijn doorverwezen, maar er waren documenten nodig die hij niet had ingeleverd.

Dit misverstand ontstond deels door een taalbarrière. Om dit op te lossen, hebben we zijn dochter gevraagd om als tolk te fungeren. Dat doet ze graag.

Bij zijn volgende bezoek aan het buurtcentrum helpt een sociaal raadsvrouw hem met het opstellen van de klachtbrief. Daarnaast pakt zij ook direct zijn andere hulpvragen op. Meneer Noori is zeer tevreden met deze oplossing.

* fictieve naam

Paardenhouderijperikelen: liever uit de juridische knoop en in gesprek

Eigenaren paardenhouderij

"Het was een droom die uitkwam."

In het begin van 2023 nemen de eigenaren van een paardenhouderij in de gemeente Voorne aan Zee contact op met ORR. Ze bevinden zich in een impasse met de buren en ook met de gemeente. De eigenaren hebben de paardenhouderij niet lang geleden gekocht. Het is een langgekoesterde droom die eindelijk uitkomt. Echter, bij een inspectie door de gemeente blijkt dat niet alle aspecten van de paardenhouderij vergund zijn. Ondanks dat de paardenhouderij al 40 jaar in dezelfde staat verkeert, ontbreken er voor bepaalde onderdelen vergunningen.

De gemeente staat voor de uitdaging om verschillende belangen af te wegen, waaronder die van de eigenaren van de paardenhouderij, de buren die een verzoek tot handhaving hebben ingediend, en het algemeen belang van het handhaven van de regels. De gemeente is tussen al die belangen klem komen te zitten. Dit heeft tot een hoop juridische procedures geleid. Daarnaast ervaren de eigenaren moeilijkheden om in gesprek te komen met de gemeente, terwijl zij juist graag tot een oplossing willen komen voor alle betrokken partijen.

ORR is van mening dat alle partijen om de tafel moeten gaan zitten, juridische procedures moeten worden gestaakt en er gezamenlijk naar een oplossing moet worden gezocht zonder eindeloos te blijven procederen.

De eigenaren van de paardenhouderij staan open voor dit gesprek. Hoewel de indieners van het verzoek tot handhaving hier wellicht minder open voor staan, kan een gesprek tussen de eigenaren en de gemeente nog steeds plaatsvinden. ORR heeft dit aan de gemeente voorgelegd en vraagt om mediation in te zetten voor alle betrokkenen, inclusief de gemeente zelf, of op een andere manier tot een totaaloplossing te komen.

Helaas besluit de gemeente niet in te gaan op dit voorstel, wat teleurstellend is. ORR hoopt toch dat haar standpunt wordt meegenomen in de ambtelijke en bestuurlijke afwegingen.



FEMICIDE: een manifest

Femicide, ook wel bekend als vrouwenmoord, vormt een groeiend en verontrustend probleem in onze samenleving. Recente cijfers van het CBS tonen aan dat het aantal moorden op vrouwen stijgt, waarbij in vier op de vijf gevallen een (ex)partner of familielid de dader is. Deze alarmerende trend vraagt om een dringende en krachtige aanpak.

Ondanks de inspanningen om huiselijk geweld te bestrijden, blijft het aantal gevallen van femicide helaas toenemen. Niet alleen nemen de dodelijke incidenten in frequentie toe, maar ook wordt het geweld ernstiger en complexer. Recent onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut heeft aangetoond dat kinderen die opgroeien in gezinnen met gewelddadige ouders vaak zelf ook gewelddadiger worden. Dit benadrukt nogmaals de urgentie van een andere benadering.

Op 22 november 2023 kwamen verschillende experts uit de domeinen Zorg en Veiligheid samen in Rotterdam voor een intensieve en inspirerende masterclass. Ombudsvrouw Marianne leidde de bijeenkomst als dagvoorzitter.
Tijdens deze dag zijn acht concrete punten geformuleerd die essentieel zijn voor een effectieve aanpak van femicide. Deze zijn vastgelegd in het **Manifest voor totaalaanpak femicide. Zorg en Veiligheid verbinden**, waar ORR volledig achter staat:

1. Benoem een minister voor Huiselijk Geweld, Seksueel Geweld en Kindermishandeling.
2. Richt super regionale kennis- en expertisecentra op voor huiselijk geweld, seksueel geweld en kindermishandeling, zoals bijvoorbeeld Little C. En zorg dat er (financiële) middelen zijn voor zorg, kennis en onderzoek.
3. Realiseer een wet op femicide om 'rode vlaggen' strafbaar te stellen en waarbij passende preventieve en bestuursrechtelijke interventies mogelijk worden.
4. Verbeter de risicocriteria.
5. Erken huiselijk geweld als high impact crime, met de bijbehorende gereedschapskist aan veiligheidsmaatregelen. Denk aan: online gebiedsgeboden, cameratoezicht en de mogelijkheid tot informatiedeling binnen de keten.
6. Maak de Rechtspraak een partner om de veiligheid van slachtoffers te waarborgen.
7. Zorg er als overheid voor dat slachtoffers gemakkelijker toegang kunnen krijgen tot het recht.
8. Geef samenwerking tussen specialisten de vereiste ruimte. Als zij, ongeacht hun organisatie, gemakkelijk samen kunnen werken aan de voorkant, voorkomt dat onnodige zware zorg en escalatie aan de achterkant.

Dit manifest wordt beschouwd als een belangrijke stap richting een verbeterde bescherming van vrouwen tegen geweld en misbruik. Laten we gezamenlijk streven naar een samenleving waarin vrouwen veilig kunnen leven, vrij van angst voor geweld en onderdrukking.



NOG TE WEINIG GEBRUIK GEMAAKT VAN wijkrechtspraak

TINEKE TEN HEUW
ombudser



Wij hebben een werkbezoek gebracht aan de wijkrechtspraak in het Huis van de Wijk Hillevliet.

De zittingen vinden plaats in de wijk, waardoor ze laagdrempelig zijn en vooral gericht zijn op een menselijke benadering. Hierbij staat niet alleen het strafbare feit centraal, maar ook de persoon erachter en de bijbehorende problematiek.

Voorafgaand aan de zitting wordt vaak een multidisciplinair overleg gehouden waarbij alle benodigde hulpverlening wordt betrokken. Hierdoor kan direct na de zitting de benodigde hulpverlening worden gestart. Tijdens de zitting was er een medewerker van de reclassering aanwezig die direct na de zitting de begeleiding kon opstarten.

Op dit moment worden voornamelijk straf- en leerplichtzaken behandeld, maar vanaf 2024 zal de wijkrechtbank worden uitgebreid met bestuursrechtelijke zaken, waaronder toeslagen en incassozaken vanuit zorgverzekeringen.

Ondanks de mogelijkheden wordt er nog te weinig gebruik gemaakt van de wijkrechtspraak. Vooral bij dreigende huisuitzettingen valt er veel winst te behalen.

Proef de kracht van oploskoffie:

samen aan tafel, samen tot oplossingen komen!



Bij ORR schenken we oploskoffie als een baken van verbinding, vooral wanneer oplossingen ver weg lijken. Ons doel is om alle betrokken partijen - ook partijen buiten de gemeentelijke organisatie - samen te brengen, de dialoog te bevorderen en een gezamenlijke weg naar oplossingen te vinden, met als resultaat het herstel van wederzijds vertrouwen.



De toon is open, positief en zonder verwijten. Samenwerking staat centraal, omdat dit niet alleen het lerende effect versterkt, maar ook bijdraagt aan duurzame oplossingen.

Bekijk hier een aflevering van OmbudsTV.



Hoewel de aanwezigheid van deze vluchtelingen dus geen bezwaar vormt voor de bewoners, is het vertrouwen in het gemeentebestuur tot een dieptepunt gedaald vanwege gebrekkige communicatie voorafgaand aan en problemen tijdens de eerste periode van opvang. Na de oploskoffie lijkt de afstand tussen bewoners en gemeente te zijn afgenomen. Fijn!

Hallo jij van de gemeente!

OPLOSKOFFIE NODIG? WEES WELKOM!



> Laten we samen aan de slag gaan voor een betere toekomst!

Wij willen extra benadrukken dat onze oploskoffie niet alleen bedoeld is voor inwoners en ondernemers, maar ook voor medewerkers die werkzaam zijn bij verschillende gemeenten binnen onze regio.

We begrijpen dat ook jullie kunnen vastlopen en tegen uitdagingen aanlopen. We zijn er om jullie te ondersteunen, zodat we samen de uitdagingen kunnen aanpakken, systeemproblemen kunnen identificeren en effectieve oplossingen kunnen vinden.

Het is onze overtuiging dat het delen van ervaringen en gezamenlijke inspanningen de sleutel zijn tot het overwinnen van obstakels en het opbouwen van een sterke en veerkrachtige gemeenschap. Jullie zijn van harte uitgenodigd voor een oploskoffie - laten we samen aan de slag gaan voor een betere toekomst.

Als er behoefte is, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via **communicatie@orr.nl**. We kunnen dan een geschikt moment afspreken voor een informeel gesprek, waarin we gezamenlijk op zoek gaan naar oplossingen.

EEN OPLOSKOFFIE BIJ..



Leeszaal Vreewijk heeft ons benaderd vanwege de jaarlijkse uitdaging om de financiering rond te krijgen. Het is elk jaar een hels karwei, wat stress en onzekerheid veroorzaakt bij zowel het bestuur als de 35-40 betrokken vrijwilligers (zie ook casus Kinderparadijs). Dit leidt tot frustratie en verontwaardiging: waarom moet het elk jaar zo'n ingewikkelde klus zijn, terwijl de Leeszaal met ongeveer tienduizend bezoekers per jaar zo'n succesvolle plek is?

Door de diverse activiteiten op het gebied van welzijn, cultuur en jeugd zijn de subsidieaanvragen ook nog eens erg versnipperd. Kan dit niet eenvoudiger?



Daarnaast stellen de subsidieverstrekkers allemaal hun eigen voorwaarden en hebben zij hun eigen doelen. Zo eisen sommigen dat Leeszaal Vreewijk op termijn zelf een verdienmodel vindt, zodat er geen subsidie meer nodig is.

Anderen verwachten dat de Leeszaal innoveert. Dit staat bijna haaks op het concept van Leeszaal Vreewijk: een plek om boeken uit te zoeken en in te leveren, weg te dromen met je neus in boeken, andere mensen te ontmoeten en lezingen bij te wonen. Het is niet realistisch te verwachten dat de leeszaal ooit zonder subsidies kan.

Dus stelden wij een oploskoffie voor met als uitgangspunt: Leeszaal Vreewijk moet behouden blijven, omdat het een vaste waarde in de wijk is. Verhuurder, gemeentelijke cultuurambtenaren, wijkmanagers, bestuurders van de Leeszaal, welzijnswerkers en ORR gingen om de tafel. Twee keer in 2023. In 2024 gaan we daarmee verder, want er is nog geen oplossing.

De kwestie in een wat grotere stadsbrede notendop

Voor ORR staat de situatie van Leeszaal Vreewijk niet op zichzelf. Wij beschouwen deze kwestie als een voorbeeld van niet behoorlijk bestuur en als een illustratie van een bredere uitdaging in het herstellen van vertrouwen in de overheid en het aanpakken van de lokettenjungle.

Met de verkenning in het gezamenlijke gesprek en de oplossingen voor zowel de korte als de langere termijn, hoopt ORR een aanzet te geven voor een bredere aanpak van vergelijkbare initiatieven.

Hierbij gaat het om het waarderen van bredere maatschappelijke initiatieven die een aanzienlijke positieve impact hebben op wijkniveau, het waarborgen van fysieke ruimtes voor deze initiatieven indien nodig (zie ook maatschappelijk vastgoed), en het bieden van ondersteuning op de meest eenvoudige manier.

Niet vanuit schotten tussen budgetten, maar juist integraal: één aanvraag, één uitvraag en één beslissing over subsidies voor welzijn, jeugd en cultuur samen. Alleen op deze manier kunnen we waardevolle initiatieven in de wijk ondersteunen en vrijwilligers ontlasten.

Duurzame aanpak

Tijdens een tweede 'bakkie' oploskoffie is duidelijk geworden dat de acute hulpvraag van Leeszaal Vreewijk voorlopig weer is opgelost door terug te vallen op de oude, ingewikkelde 'sprokkelstijl': een aanvraagje hier, een aanvraagje daar, soms krijg je subsidie en soms niet.

Er heeft een constructief gesprek plaatsgevonden en er is gebrainstormd over hoe we tot een bredere, duurzame aanpak kunnen komen voor alle vergelijkbare initiatieven in de stad die worstelen met dit subsidiemoeras. Hier zijn de volgende twee ideeën uit voortgekomen:



Wijs waardevolle activiteiten/initiatieven aan en voorzie deze voor meerdere jaren van een vast budget, bijvoorbeeld voor een periode van vier jaar. Dat vereist dat we onderzoeken hoe je kunt bepalen wat de waarde van een bepaalde activiteit/initiatief is, zeker in relatie tot anderen en zeker niet alleen op geld gewaardeerd. Maar ook een toetsingskader voor het in aanmerking komen van een subsidie. Dat moeten we onderzoeken en ontwikkelen.

Veel van deze locaties bevinden zich in gebouwen van woningcorporaties, dus het is essentieel om hen hierbij actief te betrekken.



Ontschotten van de budgetten op jaarbasis. Dit houdt in dat de lokale budgetten voor jeugd, welzijn, cultuur, sport, leefbaarheid en onderwijs worden samengevoegd. Op deze manier kan er gezamenlijk een lokaal budgetplan worden opgesteld. Dat creëert rust voor deze waardevolle maatschappelijke initiatieven, want één aanvraag, één uitvraag, één beslissing (AUB).

En nu?

Begin 2024 gaan we tijdens oploskoffie nummer drie verder met onze inspanningen. We nodigen dan meer mensen uit met mandaat en invloed. Het doel is om verder onderzoek te doen naar de ideeën die eerder genoemd zijn.



UITKERINGEN, INKOMEN EN WEER AAN HET WERK

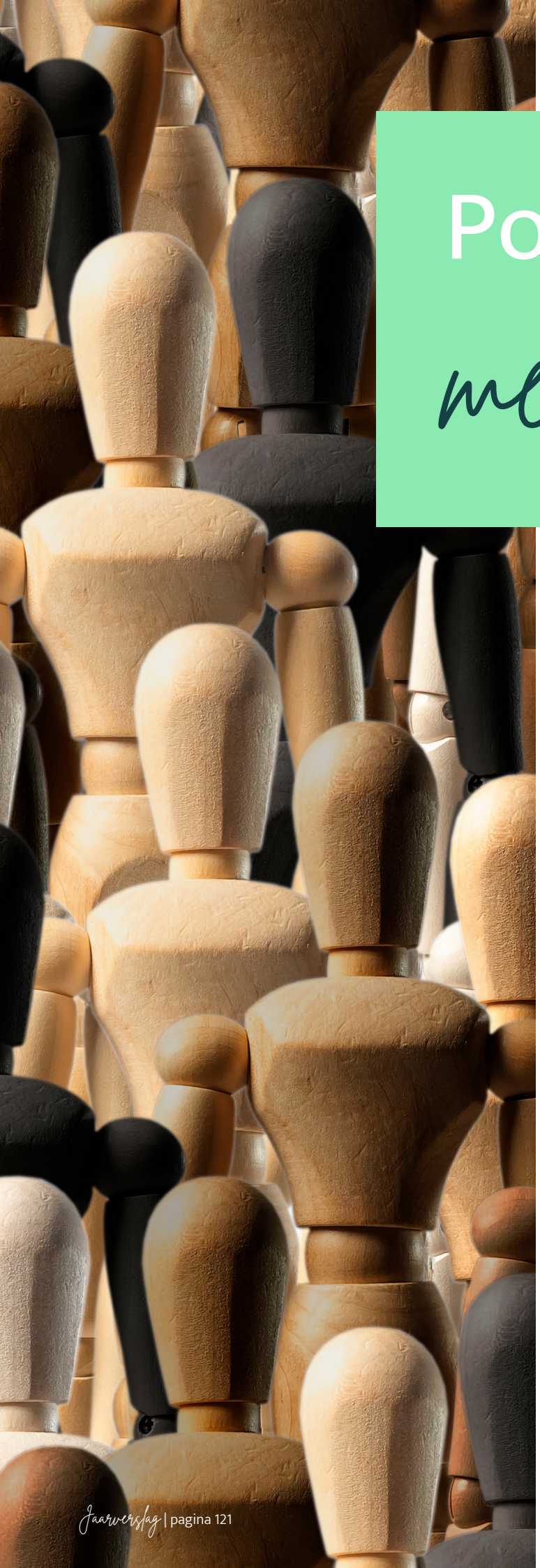
> Vanuit een positief mensbeeld kan er veel vooruitgang worden geboekt in de bejegening die mensen ervaren.
>
> - ombudsvrouw Marianne

Alle verhalen over uitkeringen, inkomen, schulden en de uitdagingen bij het vinden van werk vallen onder dit thema. Hieronder vallen ook onderwerpen zoals bestaanszekerheid en armoederegelingen.

In onze regio zijn er natuurlijk ook mensen die al dan niet tijdelijk een uitkering nodig hebben in het kader van de Participatiewet. Een groot deel van de signalen die we ontvangen, komt van mensen die geen contact kunnen krijgen met de gemeente over hun uitkering, hun schulden, of met hun werkcoach/consulent.

Bakkie oplos-koffie





Positief mensbeeld

Vanuit een positief mensbeeld kan er veel vooruitgang worden geboekt in de bejegening die mensen ervaren. Met het positieve mensbeeld dat door demissionair minister Carola Schouten in de Participatiewet is opgenomen, is er al veel vooruitgang geboekt. De overheid zet nog steeds in op een stevige fraudeaanpak. Wees niet naïef en blijf alert, maar zet ook in op een vriendelijkere en menselijkere bejegening. ORR juicht dit toe.

Tijdens een werkbezoek aan het team Handhaving van de gemeente Rotterdam heeft ORR een veranderde aanpak kunnen vaststellen. Over huisbezoeken wordt goed nagedacht en er is meer oog voor wat er in sommige gezinnen en huishoudens speelt (aan schuldhulp- en andere zorgvragen). Mensen die willens en wetens frauderen, kunnen in onze regio rekenen op een passende aanpak, met zo nu en dan een misser die gelukkig later wordt rechtgezet.

Ondertussen wordt er in onze regio veel werk verzet. De blokkades om aan het werk te gaan en te blijven, zitten voor een belangrijk deel in de 'armoedeval' (het loont niet om te gaan werken vanwege het missen van toeslagen: netto houd je aan werken minder over dan wanneer je in de Participatiewet blijft en alle toeslagen ontvangt). Dit beleid vanuit het Rijk is om die reden, in combinatie met het thema bestaanszekerheid, stevig bediscussieerd in de aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen van 22 november 2023.

Lokaal zijn er als uitvloeisel van rijksbeleid of eigenstandig gemeentelijk beleid nog een aantal blokkades die spelen. Het hieronder beschreven beeld van deze blokkades, zoals door ORR waargenomen, is samengesteld op basis van een combinatie van (wetenschappelijk) onderzoek, openbare bronnen, onze stadsraadplegingen (inclusief die met de Ombulance), onze OmbudsCommunity (regelmatig overleg met het maatschappelijk middenveld, waaronder de Brede Raad, cliëntenpanels en andere belanghebbenden) en casuïstiek.



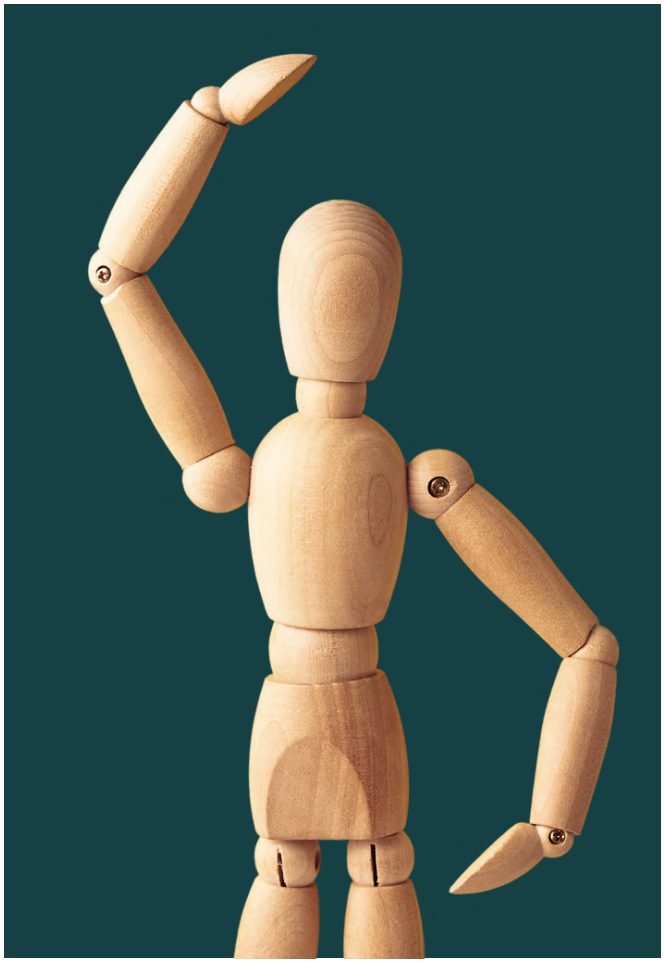
We krijgen regelmatig te horen dat mensen graag willen werken. Op basis van de casuïstiek waarover we beschikken, zijn we er ook van overtuigd dat er veel talent aanwezig is in de regio. Naast het feit dat (meer) werken niet loont, zijn er ook andere obstakels die mensen ervan weerhouden om aan de slag te gaan. Gelukkig zijn deze blokkades oplosbaar. Blokkades waar ook door de gemeenten waar ORR actief is aan wordt gewerkt.

In het Werkcentrum Rijnmond werken gemeenten, werkgeversorganisaties, vakbonden, uitzendbureaus, scholen voor middelbaar beroepsonderwijs en het UWV samen. Hun gezamenlijke doel is om elke Rijnmonder aan het werk te helpen of een baan te vinden die beter bij hen past.

Hoe helpt de gemeente mensen, al dan niet in de bijstand (ook niet uitkeringsgerechtigden hebben recht op hulp bij re-integratie), naar werk en welke blokkades zijn er?

Als ORR wijzen wij de gemeente(raden) en onze lezers nog expliciet op:

- Het advies van de Commissie sociaal minimum: Landelijke aanpak bestaanszekerheid.
- Het advies van de Commissie Versterken Weerbaarheid Democratische Rechtsorde
- De Kennisnotitie Chronisch zieken in de bijstand | Vergaderstuk | Sociaal en Cultureel Planbureau (scp.nl)
- Belemmerd bij het verkrijgen van werk (cbs.nl) door een langdurige ziekte, aandoening of handicap
- Momenteel ervaren mensen problemen vanwege onvoldoende financiële middelen voor reiskosten of een gebrek aan vervoer, zoals een fiets. Helaas heeft de Fietsenbank momenteel geen fietsen beschikbaar en is er een wachtlijst.
- Een gebrek aan huisvesting kan leiden tot verlies van werk, vooral omdat mensen vaak na een periode in de daklozenopvang in de bijstand belanden na een traject bij het UWV. Dakloos zijn en tegelijkertijd aan het werk blijven is praktisch niet haalbaar.



WEER AAN HET WERK, *maar hoe dan?!*

Hieronder een greep uit de verhalen en signalen die ORR heeft ontvangen, onderverdeeld vanuit verschillende perspectieven: vanuit de persoon die weer aan het werk wil, vanuit de gemeente en vanuit de arbeidsmarkt (de werkgevers).

Vanuit de persoon die weer aan het werk wil

- Geen werknemersvaardigheden, onvoldoende opleiding of gebrekkig in taal, laag zelfbeeld, angst voor sollicitatie.
- Geen kinderopvang
- (Langdurige) ziekten, aandoeningen of beperkingen:

Het verhaal van mevrouw A. en haar partner illustreert hoe moeilijk het kan zijn om als chronisch patiënt de juiste ondersteuning te krijgen. Haar partner werkt, is tevens mantelzorger en kampt met overspannenheid. Maar hij kan zich niet ziekmelden vanwege een tijdelijk contract.

Voor hen ontbreekt een vangnet, waardoor zij geen financiële, fysieke of psychische ondersteuning krijgen Zij schrijft: "De helft van alle Nederlanders heeft een chronische ziekte. 5% daarvan heeft een wajong-uitkering, de rest is werkzoekend of leeft van een uitkering of het inkomen van een partner."

Ook slachtoffers van Long Covid kloppen bij ons aan. Mevrouw B. heeft vanwege de gevolgen van Long Covid al meer dan twee jaar een WIA-uitkering. Als alleenstaande moeder leeft ze met een inkomen dat 70 procent lager ligt dan haar laatste inkomen, wat onder bijstandsniveau valt.



Gelukkig ontvangt ze wel een aanvullende bijstandsuitkering. Volgende week staat er een opname gepland, maar de gemeente is van mening dat dit geen voldoende reden is om haar sollicitatie-plicht tijdelijk op te schorten. Hierdoor ziet ze het allemaal niet meer zitten.

Vanuit de gemeente

- Interne informatievoorziening

"Na het vertrek van mijn vorige coach kreeg ik een nieuwe coach toegewezen, maar ik ben hier niet over geïnformeerd. Vervolgens bleek deze nieuwe coach langdurig ziek te zijn. In eerste instantie werd ik gebeld door het secretariaat om deel te nemen aan een programma dat ik al eerder had gevolgd, wat nogal verwarrend was. Nu staat er een gesprek gepland met alweer mijn vierde coach, waarbij ik waarschijnlijk opnieuw mijn hele verhaal moet vertellen, aangezien het meeste niet (goed) in het systeem staat."

- Onbekendheid met regelingen voor een re-integratietraject: loonkostensubsidie, no-riskpolis, beschut werk, kinderopvang, opleiding, jobcoaches, dagbesteding, revalidatie en premies voor het aanvaarden van werk.
- Vrijwilligerswerk wordt niet als werk gezien, maar wordt wel ingezet in het kader van sociale activering. Mantelzorg moet formeel geregeld worden via een PGB; andere opties zijn er niet. Je kunt niet mantelzorgen en een (gedeeltelijke) bijstandsuitkering ontvangen.
- Knellende regelgeving.
- Het is moeilijk om mensen te motiveren, voornamelijk door de armoedeval.
- Onvoldoende mogelijkheid zien tot maatwerk: alleen 100% uitstroom is een optie.

Vanuit de arbeidsmarkt/werkgevers

- Er worden hoge eisen gesteld aan nieuwe medewerkers, zelfs in de huidige arbeidsmarkt, en er wordt vastgehouden aan traditionele sollicitatieprocedures, terwijl die minder geschikt zijn voor deze doelgroep.
- Er is te weinig of ontoereikende begeleiding op de werkvloer voor mensen die weer aan het werk gaan.
- Werkgevers zijn vaak bang voor financiële risico's bij het aannemen van mensen met deze achtergrond, terwijl andere werkgevers gratis medewerkers hebben doordat de gemeente mensen in de bijstand bij hen plaatst met behoud van de bijstandsuitkering.



Onbegrip en onzekerheid: onvrede over de werkadviseur

Eliza*

"Ik voel me niet gehoord en gezien."

Bewoner Eliza neemt contact op tijdens het telefonisch spreekuur. Zij heeft een bijstandsuitkering en is ontevreden over haar werkadviseur en werkcoach van de gemeente Nissewaard. Eliza heeft contact opgenomen met het Klant Contact Centrum van de gemeente en werd door hen geadviseerd om te bellen met ORR.

De werkadviseur en werkcoach suggereerden dat Eliza mogelijk bij een bedrijf aan de slag kon. Eliza bezocht het bedrijf waar ze in de toekomst zou kunnen werken, in de veronderstelling dat het om een kennismakingsgesprek ging. Tot haar verbazing vroeg de werkcoach meteen naar haar schoenmaat, wat impliceerde dat ze direct aan het werk zou gaan. Maar Eliza heeft te kampen met fysieke en mentale problemen en is nog niet klaar om aan het werk te gaan.

Na het gesprek werd Eliza gebeld door haar werkadviseur en werkcoach, die voorstelden dat ze twee dagdelen per week aan de slag zou gaan om te zien wat ze aankon. Dit overviel Eliza, omdat ze al had aangegeven dat ze met gezondheidsproblemen kampte. Eliza wil graag aan de slag, maar volgens haar is het bedrijf gezien haar gezondheid geen geschikte plek.

Ze vond het gesprek met de medewerkers van de gemeente stressvol en voelde zich niet gehoord en gezien. Eliza meldde telefonisch aan ons dat er een taalbarrière was en dat ze zich zorgen maakte dat haar melding bij ORR gevolgen zou hebben voor haar inkomen.

Na onze tussenkomst nam de gemeente contact op met Eliza om haar wensen en zorgen te bespreken. Er wordt een arbeid medisch onderzoek aangevraagd om te beoordelen wat er mogelijk is in haar situatie. Voorlopig hoeft ze niet te werken, wat ze als een goede uitkomst beschouwt.

* fictieve naam



GEEN TIJD..

Als het makkelijk was, zou het
al zijn gelukt
Ik kan er niets aan doen, anders
had ik het wel gedaan
Er zijn voorschriften en regels
en daar heb ik me aan te
houden
Weet je wat de accountant
hiervan gaat vinden?
Ik krijg hier geen tijd voor, dus
ga maar naar mijn baas.

Marianne van den Anker



SCHULDEN

Lokettenjungle: schuldhulpverleningstraject verloopt moeizaam

Meneer Ak*

"Ik snap er niets meer van."

Meneer Ak benaderde ORR vanwege zijn schuldhulpverleningstraject bij de Kredietbank Rotterdam (KBR), waarvan hij dacht dat het niet goed was verlopen. ORR nodigde zowel de inwoner als twee medewerkers van KBR uit voor een gesprek op kantoor, waarbij ook de bewindvoerder van meneer Ak aanwezig was. Tijdens dit gesprek werd de complexiteit van zijn schuldhulpverleningstraject duidelijk.
Meneer verdwaalde compleet in de lokettenjungle, wat leidde tot veel verwarring, onduidelijkheid en wantrouwen. Hij kreeg naast de verschillende loketten ook te maken met veel verschillende medewerkers:

1. Inwoner meldde zich bij de Vraagwijzer.
2. Vraagwijzer verwees door naar trajectbegeleider van het Expertise Team Financiën (ETF).
3. Trajectbegeleider hielp inwoner met inzicht in inkomsten/uitgaven/schulden.
4. Bij onvoldoende inkomen, moest inwoner naar een ander loket (bijv gemeenteloket, welzijn).
5. De trajectbeleider ondersteunde bij het in orde brengen van de map van de inwoner voor KBR.
6. De trajectbegeleider van het ETF droeg de aanvraag over aan KBR.
7. De schuldbemiddelaar van KBR maakte afspraken met schuldeisers en er kwam een minnelijke schuldregeling (MSNP).
8. De budgetconsulent hielp hem bij het budgetbeheer en zorgde voor de betaling van de vaste lasten.
9. KRB adviseerde beschermingsbewind aan te vragen en de welzijnspartij ondersteunde bij deze aanvraag bewindvoering bij de rechter.
10. De bewindvoerder beheerde zijn financiën.

Meneer Ak was tevreden met het gesprek. ORR concludeerde dat er aanzienlijke inspanningen waren verricht door zowel de gemeente als de bewindvoerder om de MSNP succesvol af te ronden en zijn schulden te regelen. De inwoner was zelfs inmiddels schuldenvrij.

Maar ORR ziet ook dat het schuldhulpverleningstraject voor inwoners en professionals steeds ondoorzichtiger en complexer wordt. De inwoner wordt "opgeknipt", waardoor professionals hem doorverwijzen naar collega's of andere partijen, wat zowel bij de inwoner als de professional frustratie veroorzaakt.

Van de inwoner met schulden wordt ook veel verwacht. Voorafgaand aan het traject was meneer Ak beloofd dat dit rust zou brengen, maar in de praktijk bleek dit niet het geval te zijn. Gedurende het hele traject was hij zelf verantwoordelijk voor zaken zoals het aanleveren van documenten aan de budgetconsulent en schuldbemiddelaar, het aanvragen van kwijtscheldingen, het zorgen voor voldoende inkomen en het indienen van belastingaangiftes. Bij bepaalde zaken had hij hulp nodig, maar wist dan vaak niet bij wie hij terecht kon. Daarnaast waren er personeelswisselingen en bleken sommige medewerkers niet meer bereikbaar.

Naar aanleiding van deze casus en alle verhalen die wij horen, heeft ORR gesproken met verschillende medewerkers van de gemeente. Zowel bij de Kredietbank Rotterdam als Grip op Geldzaken werden die signalen herkend. De gemeente gebruikt onze signalen om haar werkwijze te verbeteren.

* fictieve naam

Problemen worden groter in plaats van dat ze worden opgelost

meneer Daoudi*

"Ik krijg geen antwoord."

De heer Daoudi zit in een traject bij de Kredietbank. Hij heeft herhaaldelijk e-mails gestuurd met vragen, maar beweert dat hij nooit een antwoord heeft ontvangen. Bovendien is hij ontevreden omdat de Kredietbank zijn geld niet op tijd overmaakt. Vanwege een contactverbod mag hij hier niet over bellen met KBR. Uit frustratie stuurt hij uiteindelijk een e-mail waarin hij aangeeft het schuldhulpverleningstraject te willen beëindigen. Van alle e-mails die hij heeft verstuurd, ontvangt hij alleen een reactie op deze mail, waarin staat dat de KBR de beëindiging meteen in werking zet.

Daarom neemt hij contact op met ORR. Hij vraagt zich af hoe het kan dat KBR steeds fouten maakt, waardoor hij juist verder in de problemen komt in plaats van dat zijn problemen worden opgelost. En als hij dan vragen stelt, krijgt hij niet eens een reactie. Behalve op de laatste mail, dan kunnen ze ineens wel reageren.

Het blijkt dat het traject van de heer Daoudi vorig jaar ook al eens is beëindigd en later weer is opgepakt. Waar de inwoner eerst ORR om hulp vraagt omdat hij geen reactie krijgt van KBR, vraagt hij nu om hulp om zijn traject te beëindigen. Het stopzetten van het schuldentraject is voor de heer Daoudi geen oplossing, omdat hij nergens anders terecht kan. En dat betekent wat ons betreft ook iets voor de oplossingsrichting in dit verhaal.

KBR heeft het traject van de heer Daoudi inmiddels beëindigd en dat is onomkeerbaar. Zij geven hem wel het advies dat hij zich opnieuw kan aanmelden. Bij zijn nieuwe aanmelding ondervindt hij dezelfde problemen. Het verzoek voor een afspraak met het ETF is niet aangekomen en hij moet lang wachten voordat hij terecht kan. Tijdens de intake hoort hij dat het contactverbod blijft gelden en dat hij iemand moet aanwijzen die namens hem het contact kan onderhouden.

Daarom trekt hij weer aan de bel bij ORR en de gemeente. De gemeente besluit een gezamenlijk overleg te organiseren tussen het ETF, Vraagwijzer en KBR om te kijken hoe de heer Daoudi toch verder geholpen kan worden. Gelukkig leidt dit tot een oplossing en kan hij opnieuw beginnen aan het schuldhulpverleningstraject.

Deze situatie toont aan dat problemen niet worden opgelost als er geen andere aanpak komt. Het is belangrijk om te leren van dergelijke situaties. De ervaringen van de heer Daoudi, samen met andere signalen, zijn gebruikt in de gesprekken met de gemeente om de werkwijze te verbeteren.
Uiteindelijk wordt de heer Daoudi geholpen, ook met zijn persoonlijke problemen. Hij heeft nu een eigen contactpersoon toegewezen gekregen waar hij terecht kan als het niet lekker loopt. Dit geeft hem het gevoel dat hij KBR weer kan vertrouwen.

* fictieve naam



Veel van de signalen over schulden hebben te maken met het feit dat er niet naar de inwoners wordt geluisterd. Er gaat veel mis in de communicatie: onbereikbaarheid en terugbel-verzoeken die niet worden opgevolgd. Deze mensen hebben het idee dat ze voor een dichte deur staan. We ontvangen ook steeds meer klachten over bewindvoerders. Daarnaast is het ook lastig om het juiste loket te vinden; je kunt wel spreken van een schuldhulpverleningsjungle.

– casemanager schulden

Op zoek naar hulp:
de uitdagingen







Bij elke gemeente zijn er tal van potjes voor inwoners die in de problemen komen vanwege hun lage inkomen. Capelle kent bijvoorbeeld het Capels Kindpakket. Voorne aan Zee heeft een kindpakket en een minimateam. Krimpen heeft het Voorzieningenfonds. Albrandswaard de Regeling meedoen en Nissewaard heeft een aantal regelingen in samenwerking met stichtingen en fondsen.

Van de G4-steden heeft Rotterdam het hoogste aantal inwoners dat in armoede leeft.
Hoewel er fondsen beschikbaar zijn voor deze doelgroep, blijkt het voor hen vaak een uitdaging om deze te vinden. Het lokaliseren van deze ondersteuningsmogelijkheden is op zichzelf al een taak.

Dit onderwerp staat hoog op de agenda in de regio. ORR streeft ernaar deze ontwikkelingen te ondersteunen. Naar aanleiding van het beleidskader armoede en schulden heeft de gemeenteraad van Rotterdam ORR gevraagd om een lijst met praktische suggesties op te stellen.

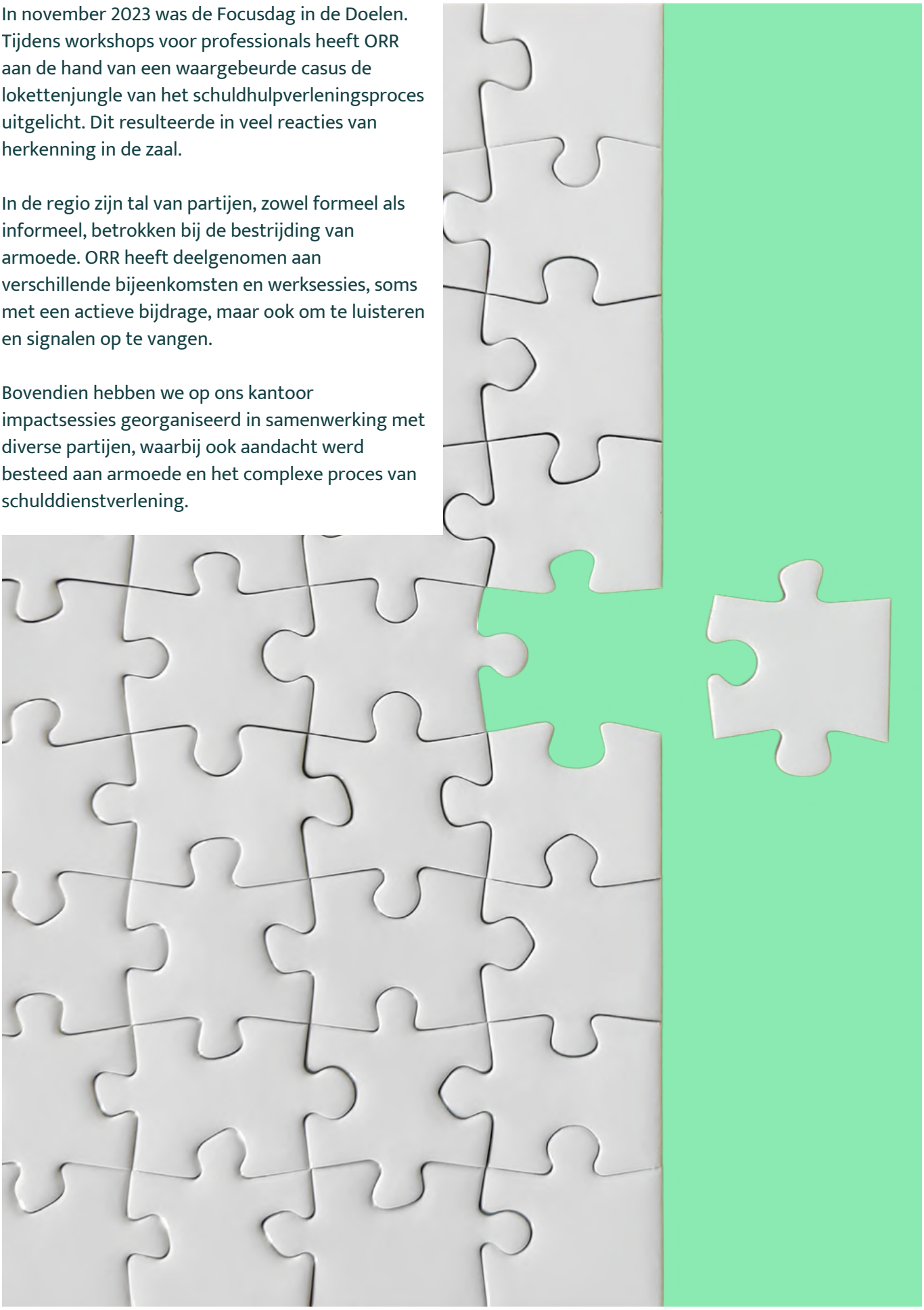
Op basis van de ontvangen signalen, inclusief de input van professionals die vastlopen bij de gemeente, hebben we de volgende lijst opgesteld:

- Eén loket voor alle armoederegelingen met AUB: Eén aanvraag, één informatieverzoek (uitvraag) en één beslissing voor alle regelingen tegelijk.
- Serieus werk maken van de menselijke maat, met daadkracht en creativiteit.
- Goede (proactieve) informatie verstrekken.
- Coulante opstelling van de gemeente als er fouten zijn gemaakt.
- Vereenvoudigen en versimpelen van het Stappenplan Schulden.
- Verruimen van inkomensondersteunende maatregelen.
- Vereenvoudigen van de toegang tot de bijzondere bijstand.
- Aandacht voor mensen die geen uitkeringen en aanvullingen kunnen aanvragen omdat ze tussen regelingen vallen.

In november 2023 was de Focusdag in de Doelen. Tijdens workshops voor professionals heeft ORR aan de hand van een waargebeurde casus de lokettenjungle van het schuldhulpverleningsproces uitgelicht. Dit resulteerde in veel reacties van herkenning in de zaal.

In de regio zijn tal van partijen, zowel formeel als informeel, betrokken bij de bestrijding van armoede. ORR heeft deelgenomen aan verschillende bijeenkomsten en werksessies, soms met een actieve bijdrage, maar ook om te luisteren en signalen op te vangen.

Bovendien hebben we op ons kantoor impactsessies georganiseerd in samenwerking met diverse partijen, waarbij ook aandacht werd besteed aan armoede en het complexe proces van schulddienstverlening.



Een weg naar financiële stabiliteit in gemeente Nissewaard

Tessa*

"Ik heb veel schulden."

Bewoner Tessa heeft tijdens het telefonisch spreekuur contact met ons opgenomen. Zij kampt met verschillende financiële problemen. Ze volgt een studie, heeft geen inkomen en worstelt met problematische schulden. Nadat een deurwaarder met een vordering van € 9.000 bij haar voor de deur stond, besloot ze aan de bel te trekken.

Tessa heeft na het verstrijken van haar WW-uitkering geen bijstandsuitkering aangevraagd. Zij vindt de aanvraag ingewikkeld en kan het niet zonder hulp van anderen. Tijdens het gesprek met ORR gaf Tessa aan dat ze geen geld had om van te eten. Bovendien stond er op korte termijn een ontruiming gepland vanwege achterstallige huurbetalingen. Tessa heeft betalingsafspraken gemaakt, maar door haar wisselende inkomen en het niet tijdig aanvragen van een uitkering is zij deze niet nagekomen.

Na onze tussenkomst nam de gemeente contact op met Tessa om haar zorgen te bespreken. De schulddienstverlener heeft een moratorium aangevraagd bij de rechtbank om de ontruiming te voorkomen. Tessa is toegelaten tot een WSNP-traject en staat onder bewind. Haar bijstandsuitkering is aangevraagd en ze krijgt de kans om haar studie af te ronden. Haar bewindvoerder biedt ondersteuning bij het lezen en begrijpen van brieven en Tessa weet dat ze altijd bij de gemeente terechtkan voor verdere hulp.

Samen met de gemeente Nissewaard heeft Tessa positieve stappen gezet om haar financiële situatie te stabiliseren.

* fictieve naam

Toezicht Sociaal Domein



Op 29 augustus 2023 vond op uitnodiging van Toezicht Sociaal Domein een eerste bijeenkomst plaats met als titel 'Samen sterk, werken aan oplossingen'.

Toezicht Sociaal Domein richt zich op mensen met problemen op meerdere levensgebieden. Het doel van de bijeenkomst was om mensen samen te brengen, aandachtspunten te identificeren en concrete acties te formuleren om de problemen met de huidige werkwijze aan te pakken.

Verbeteringen zijn noodzakelijk. Natuurlijk zijn er afspraken gemaakt over het vervolg, dat in 2024 zal plaatsvinden.



Bijeenkomst

STELSEL SOCIAAL MINIMUM



ABDERRAHMAN EL AAZANI
ombudser

Op 28 september 2023 heb ik samen met collega Tineke een bijeenkomst bijgewoond in Den Haag over het stelsel van het sociaal minimum.

Tijdens deze bijeenkomst heeft de Commissie Sociaal Minimum het tweede rapport genaamd 'Een zeker bestaan' aangeboden aan Carola Schouten, demissionair minister voor Armoedebeleid, Participatie en Processen.

Het rapport richt zich voornamelijk op de vraag hoe het sociaal minimum moet worden gewaarborgd. De landelijke overheid is daarbij als eerste aan zet.

Volgens de commissie is er behoefte aan structureel beleid om ervoor te zorgen dat inwoners kunnen voorzien in hun levensonderhoud en kunnen deelnemen aan de samenleving. De Rijksoverheid moet hiervoor twee dingen doen: zorgen voor een toereikend inkomen en een voorspelbaar en toegankelijk stelsel creëren dat uitvoerbaar en houdbaar is.

In juli 2023 verscheen het eerste rapport van de commissie, waarin werd gepleit voor een verhoging van het sociaal minimum, onder andere door een verhoging van het minimumloon en de bijstandsuitkeringen.





CRISIS EN ENERGIETOESLAG

ENERGIETOESLAG

Het afgelopen jaar hebben we veel signalen ontvangen van inwoners die hun energierekening niet konden betalen en daardoor problemen hadden met hun energieleveranciers. Vaak ging het om onmogelijke afbetalingsregelingen en onbereikbare energieleveranciers.

Gelukkig bracht de energietoeslag van 2023 enige verlichting, maar helaas moesten veel mensen lang op deze toeslag wachten. Dit gold niet overal in de regio. Sommige gemeenten waren heel snel met de uitkering ervan. Anderen, zoals de gemeente Rotterdam, lieten hun inwoners langer wachten. De reden hiervoor was dat men wachtte op besluitvorming vanuit het Rijk. Pas toen er een signaal van het Rijk kwam dat alles geregeld was, is er begonnen met uitkeren.

Wel was er veel verwarring over de percentages. In 2022 varieerde het van 100% van het bijstandsniveau tot 140% van het sociaal minimum (in Rotterdam 140% dankzij een gift van de Stichting de Verre Bergen). In 2023 varieerde het van 100% tot 120% van het sociaal minimum. Bovendien zijn veel mensen er in 2023 op vooruit gegaan door een verhoging van het minimumloon en de AOW.

Dit betekende dat een grote groep die al moeite had om de energierekening te betalen, nu tussen wal en schip viel. We hebben al deze mensen doorverwezen naar de geldende regelingen en organisaties in hun gemeente die hulp konden bieden, in welke vorm dan ook.

Bijvoorbeeld naar het Tijdelijk Noodfonds Energie. Rotterdammers hebben we verwezen naar de Bijzondere Bijstand Energiekosten en de Energiebank Rotterdam. Op deze manier hebben we geprobeerd praktische hulp te bieden.



Een fout vinkje aankruisen zorgt voor veel problemen

Mevrouw Jantje*

"De gemeente moet rekening houden met mijn inkomen."

Mevrouw Jantje verliest haar echtgenoot, die altijd de zaken regelde met de Belastingdienst en het Pensioenfonds. Nu moet ze dat zelf doen. Per ongeluk kruist ze een verkeerd vakje aan op een formulier van de Belastingdienst, waardoor er loonheffingskorting op haar pensioenuitkering wordt toegepast. Hierdoor ontvangt ze een hoger netto-inkomen dan waar ze eigenlijk recht op heeft. Op basis van dit te hoge inkomen wordt haar aanvraag voor energietoeslag in 2022 afgewezen door de gemeente, omdat haar inkomen in januari 2022 boven de norm ligt.

In augustus 2022 ontdekt ze de fout en onderneemt ze actie. Ze meldt de fout aan het pensioenfonds en krijgt vanaf dat moment een lager inkomen. Met dit aangepaste inkomen zou ze wel in aanmerking komen voor de energietoeslag.

In 2023 dient mevrouw Jantje een klacht in over de afwijzing van haar aanvraag voor energietoeslag in 2022. Ze is van mening dat de gemeente rekening moet houden met haar juiste lagere inkomen. Echter, de gemeente handhaaft haar standpunt dat de afwijzing terecht was.

ORR heeft aan de gemeente gevraagd om nogmaals naar de situatie te kijken. Als mevrouw Jantje het juiste vakje had aangekruist op het formulier voor loonheffingskorting, zou ze de energietoeslag 2022 gewoon hebben ontvangen. Nu wordt ze gestraft voor het feit dat ze in een moeilijke tijd, zonder haar echtgenoot, een fout heeft gemaakt. Ze moet alles wat ze te veel heeft ontvangen later terugbetalen, maar ze kan de energietoeslag 2022 niet opnieuw aanvragen.

De gemeente herziet haar beslissing en besluit toch de energietoeslag 2022 toe te kennen aan mevrouw Jantje. Daar zijn wij blij mee. Er is niet alleen gekeken naar de regels, maar ook naar de situatie waarin de inwoner verkeerde. Mevrouw Jantje ontvangt in juli 2023 alsnog de energietoeslag 2022.

* fictieve naam



ONDERNEMERS

> Veel ondernemers die zich bij ons hebben gemeld, ervaren problemen met wegwerkzaamheden, de bereikbaarheid van hun bedrijf en de beschikbaarheid van parkeergelegenheid in de buurt van hun bedrijf.
>
> - ombudser Mathilde

Ondernemers zijn een belangrijke motor in de stad. Zij hebben tijd en ruimte nodig om te ondernemen en verdienen aanmoediging en steun. ORR ziet dat ondernemers in een lokettenjungle terechtkomen als zij iets willen aankaarten.

Het is ook niet voor iedere ondernemer duidelijk dat zij met hun verhalen ook bij ORR terechtkunnen. Dat moet beter. Daarom gaan wij in 2024 meer aandacht besteden aan ondernemers.



01

De wethouder Economie en medewerkers van de gemeente Rotterdam zijn hard bezig om de lokettenjungle voor ondernemers aan te pakken. Er is een website genaamd Ondernemen010 en een ondernemersbalie bij de Kamer van Koophandel. Daar kunnen ondernemers met hun vragen over allerlei zaken terecht.

Echter, als een ondernemer op verschillende gebieden iets van de gemeente nodig heeft, verloopt dat niet altijd soepel.

02

In 2023 hebben we vastgesteld dat de compensatieregelingen, met name die voor de werkzaamheden aan de Rosenknoop, ingewikkelde materie is. Een aanvraag bestond uit 46 pagina's met een hoog eigen risicopercentage van 25%. Dit hebben we geagendeerd bij het college en de gemeenteraad. Gelukkig heeft de gemeenteraad gezorgd voor een oplossing, maar ORR vindt dat toekomstige compensatieregelingen eenvoudig, toegankelijk en gebaseerd op vertrouwen moeten zijn. Dat betekent overigens niet dat we van mening zijn dat boeven niet moeten worden aangepakt. Integendeel.



ONDERNEMERS *en mobiliteit*

Veel ondernemers ondervinden hinder van wegwerkzaamheden, de beperkte bereikbaarheid van hun bedrijf en het gebrek aan parkeer-mogelijkheden rondom hun vestiging, vooral wanneer hun onderneming zich in stads- en dorpscentra bevindt.

ORR zet zich in om deze ondernemers te ondersteunen bij het vinden van oplossingen, met name wanneer hun bedrijven langdurig niet bereikbaar zijn vanwege bijvoorbeeld langlopende werkzaamheden aan een winkelstraat of een bouwproject dat meerdere jaren in beslag neemt.

Bij ORR hebben zich enkele ondernemers gemeld die met hun bedrijf gevestigd zijn in de omgeving van de Meent in Rotterdam. Zij ervaren elke dag multiproblematiek. Daarnaast spelen er nog zaken van conflicterende belangen.



- Post is een groot bouwproject. Het Rodezand is daarvoor gedurende een aantal jaren voor een deel afgesloten.
- De horecagelegenheden rondom de Meent hebben dagelijks verse producten nodig voor hun bedrijfsvoering. Bovendien vinden er dagelijks leveringen plaats door verhuurbedrijven en horecaleveranciers ten behoeve van diverse evenementen in het WTC en het Postiljonhotel.
- Op de Meent zijn dagelijks voetgangers, (luxe) auto's, scooters, vrachtwagens en taxi's te vinden. Het is een vrij smalle straat met een beperkt aantal parkeerplaatsen.
- Er wordt gewerkt aan het oude V&D-gebouw en de parkeergarage aan de Leeuwenstraat. Een ander deel van het Rodezand is daardoor tijdelijk een doodlopende straat geweest.
- In 2023 zijn nieuwe woningen en horeca in de plint opgeleverd aan de Westewagenstraat.
- In 2023 werd het laaddok van het WTC gebruikt als bouwopslag en voor het plaatsen van containers voor diverse werkzaamheden. De werkzaamheden veroorzaakten veel vieziheid voor voetgangers.

Vanuit ons voormalige kantoor aan de Meent hebben wij dat kunnen waarnemen. Dit heeft ons doen besluiten om de wethouder te benaderen voor een gezamenlijke wandeling door de straat. Hoewel enige overlast onvermijdelijk is, streven we ernaar te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de situatie te verbeteren.

Ondernemers en bestaanszekerheid



Ieder jaar ontvangen we verhalen van ondernemers die het net niet redden. Ze kunnen bijvoorbeeld ziek worden, te maken krijgen met een dipje in de markt, of worstelen met het betalen van hun energierekening, het terugbetalen van hun TOZO-ondersteuning, of belastingaanslagen.

Deze ondernemers hebben eigenlijk al hun energie nodig om hun bedrijf overeind te houden, maar worden nu gedwongen een belangrijk deel van die energie te besteden aan het aanvragen van inkomensondersteuning of andere hulp.

Ook hier streven wij ernaar de loketten jungle aan te pakken, zodat ondernemers zich kunnen focussen op het ondernemen.



BURGERZAKEN

> De gemeente doet bijvoorbeeld - terecht of onterecht - erg moeilijk over het afgeven van een briefadres.
>
> - ombudser Matthijs

Onder het thema Burgerzaken verzamelen we alle signalen met betrekking tot inschrijvingen en uitschrijvingen uit de Basisregistratie Personen, adresonderzoeken, de registratie van persoonsgegevens, het verkrijgen van paspoorten, opties, naturalisaties, erkenningen van kinderen, enzovoort.

De meeste signalen hebben betrekking op onterechte uitschrijvingen en het niet kunnen verkrijgen van een briefadres.

1/2 "Hoe kan het in hemelsnaam dat wij niet als broers in de BRP staan?"

Gerrit*

"Hier staat toch dat we broers zijn?"

Terwijl zijn vrouw druk aan het praten is, zit Gerrit met tranen in zijn ogen voor zich uit te staren. Ongeveer 10 minuten geleden zijn ze binnengekomen op het spreekuur van ORR in het kantoor op Zuid aan de Strevelsweg. Gerrit is 74 jaar oud en zijn vrouw is 72.

Ze zijn de week ervoor gebeld door de thuishulp van zijn broertje Maarten met de mededeling dat hij is overleden. De thuishulp kwam eens in de twee weken om zijn huis een beetje op te ruimen. Vorige week was hij niet thuis en ze had hem niet kunnen bereiken. Maarten bleek betrokken te zijn geweest bij een ernstig verkeersongeval met zijn elektrische rolstoel. Na drie dagen in coma in het ziekenhuis te hebben gelegen, is hij uiteindelijk aan zijn verwondingen overleden, zo vertelde de thuishulp.

Gerrit en zijn vrouw hebben onmiddellijk contact opgenomen met de politie en zich gemeld als nabestaanden. De politie vertelde dat ze geen familie van Maarten konden achterhalen in de Basisregistratie Personen (BRP). Daarom heeft de gemeente de taak gekregen om de begrafenis te regelen. Die zou de dag daarna plaatsvinden. Gerrit en zijn vrouw wilden graag dat Maarten werd bijgezet in het familiegraf. Uiteindelijk wisten ze een gemeentelijke begrafenis te voorkomen en hebben ze Maarten alsnog hun eigen waardige afscheid kunnen geven.

Ze hebben nog wel veel vragen en daarom komen ze bij ORR: "Maar hoe kan het in hemelsnaam dat wij niet als broers in de BRP staan geregistreerd en dat de dame van de stadswinkel van onze gemeente heeft gezegd dat ze ons niet kan helpen met het koppelen van Maarten en Gerrit in de BRP?"

Gerrit schuift het trouwboekje van zijn ouders, die lang geleden zijn overleden, naar voren. In dit trouwboekje staan twee zoons bijgeschreven die beiden in de jaren '40 en '50 van de vorige eeuw zijn geboren: Gerrit en Maarten. "Beste ombudsman, hier staat toch dat we broers zijn? Hoe moet ik nu alles gaan regelen met de bank, de woningcorporatie, enzovoort, als nergens bekend is dat mijn broertje en ik dezelfde ouders hebben?"

* fictieve naam

2/2 "Hoe kan het in hemelsnaam dat wij niet als broers in de BRP staan?"

Na ongeveer drie kwartier praten, met een doos zakdoeken op tafel en een kleine anekdote van Gerrit over Maarten, nemen we afscheid. Gerrit en zijn vrouw vertrekken naar hun woonplaats. Ik beloof contact op te nemen met de gemeente Rotterdam, waar Maarten woonde.

Uit onderzoek blijkt dat de voorloper van de BRP voor 1994 nog een papieren administratie was, die pas daarna is gedigitaliseerd. Hierdoor zijn mogelijk honderden, zo niet duizenden oudere Nederlanders niet als broers of zussen aan elkaar gekoppeld. Via de ouderlijke lijn kun je uiteraard wel zien wie de kinderen zijn. Tegelijkertijd blijkt dat de politie een beperkte autorisatie heeft en in de BRP niet ver genoeg kan zoeken om te kunnen zien dat Gerrit en Maarten broers waren. De gemeente had dat wel kunnen onderzoeken, maar heeft dat kennelijk niet gedaan.

Hoe dan ook, de medewerker van de gemeente heeft dit hersteld. Gerrit en Maarten zijn nu ook in de BRP weer broers. Na een telefoontje met de bank blijkt dat het afwikkelen van rekeningen, enzovoort, geen enkel probleem oplevert, zolang er maar een akte van overlijden is.

Drie dagen na het bezoek van Gerrit en zijn vrouw aan ORR belde ik hen op met het 'goede' nieuws dat beide broers in de BRP aan elkaar gekoppeld waren en dat de bank geen enkel probleem zou opleveren. Omdat de telefoon door de vrouw van Gerrit op de luidspreker was gezet, hoorde ik twee snikkende oude mensen een traantje wegpinken. "Och lieve jongen, wat ben ik blij dat je dit voor elkaar hebt weten te krijgen. We kunnen nu alles gaan regelen en gaan rouwen. Dank je wel, dit hadden we echt even nodig."




Welkom




Ombudsvrouw
Marianne
0800-0802 (gratis)
orr_geeftgehoor
ORR







Over briefadressen en adresonderzoeken...

In 2023 ontving ORR signalen over problemen met het verkrijgen van inschrijvingen op briefadressen en over de lange duur van adresonderzoeken. Deze problemen ontstonden bijvoorbeeld wanneer mensen scheidden, wanneer iemand besloot te gaan reizen en zijn woning verkocht, of wanneer iemand zijn woning verloor als gevolg van financiële problemen.

Als gevolg van de tekorten op de woningmarkt lukt het velen niet om een (nieuwe) woning te vinden. Dit leidt ertoe dat mensen noodgedwongen bij vrienden en familie op de bank slapen, in hun auto overnachten, of een kamer huren waar de (particuliere) verhuurder geen toestemming geeft voor inschrijving op het adres.

Deze mensen bevinden zich in een uiterst moeilijke situatie: ze hebben geen woonadres en krijgen ook geen briefadres toegewezen. De gevolgen hiervan zijn zeer ernstig: ze verliezen hun recht op uitkering, zorgverzekering en toeslagen en worden verplicht om toeslagen terug te betalen. Hierdoor belanden ze in een soort Niemandsland. De overheid kan deze mensen niet bereiken, omdat ze geregistreerd staan als Niet-Ingezetenen. Ze maken geen aanspraak op voorzieningen. Ook niet op voorzieningen die ze uit de put kunnen trekken.

Natuurlijk zijn wij aan de slag gegaan om ervoor te zorgen dat er voor deze mensen wel een oplossing kwam.

Dat was nog niet zo gemakkelijk, ondanks het feit dat er wel degelijk wettelijke mogelijkheden zijn. Het bleek helaas dat niet alle gemeenten gebruik maken van deze wettelijke mogelijkheden. Vanuit onze rol als ombudsers hebben we bepaalde wensen op dit gebied. Meer hierover volgt later. Maar eerst een beknopte geschiedenis over het doel van de Wet BRP.

Een beetje geschiedenis

In 2014 is de Wet Basisregistratie Personen (BRP) ingevoerd. Het belangrijkste doel van de basisregistratie personen is ervoor te zorgen dat de overheid haar burgers kent en kan bereiken. Het woonadres is het uitgangspunt. Als je het grootste deel van de tijd op een bepaalde plek slaapt, wordt dit beschouwd als je woonadres. Heb je zo'n plek niet, dan kan de gemeente je inschrijven op een briefadres. Een briefadres van een particulier, een instelling of eentje van de gemeente zelf.

In het **rapport 'Een mens leeft, een systeem niet'** uit 2016 van de Nationale Ombudsman staat dat gemeenten vaak, en ook onterecht, weigeren om iemand op een briefadres in te schrijven. Deze mensen kunnen in drie groepen worden onderverdeeld:

1. Mensen die nergens wonen omdat ze dak- of thuisloos zijn of rondreizen.
2. Mensen die het risico lopen om als ingezetene uitgeschreven te worden omdat het onduidelijk is wanneer of waarheen hij/zij vertrokken is (zgn. Vertrokken Onbekend Waarheen) of wanneer er sprake is van onduidelijke regiobinding.
3. Mensen die wel ergens wonen maar zich niet kunnen/willen laten inschrijven. Denk aan mensen die verblijven in een recreatiewoning, of mensen die zich niet laten inschrijven waar ze wonen omdat dit ongewenste gevolgen kan hebben voor de hoofdbewoner (bijvoorbeeld wanneer een tijdelijk verblijf bij vrienden/familie meer permanent wordt).

Door een wijziging van artikel 2.23 lid 2 van de Wet BRP zijn gemeenten met ingang van 1 januari 2022 verplicht om alle mensen die rechtmatig in Nederland verblijven en geen woonadres hebben, ambtshalve in de BRP in te schrijven op een briefadres. In de praktijk zullen inwoners zelf of samen met hulpverleners een briefadres aanvragen.

Voor de gevallen waarin er geen persoon of instantie bereid is om als briefadresgever te fungeren, is in lid 3 geregeld dat de gemeente dan zelf als briefadresgever moet optreden.

Ombudsbril

Afgelopen jaar ontvingen wij signalen dat gemeenten, ondanks de wetswijziging van de Wet Basisregistratie Personen (Wet BRP) per 1 januari 2022, verschillend omgaan met het inschrijven op briefadressen.

Het betreft signalen over het niet of moeilijk kunnen verkrijgen van een briefadres, doorverwijzingen naar andere (centrum)gemeenten en tijdelijke briefadressen zonder permanente oplossing in het vooruitzicht.

We concluderen dat de verplichting van gemeenten om mensen wel in te schrijven, vraagt om een nieuwe werkwijze.

Gemeenten moeten ervoor zorgen dat adresonderzoeken goed en snel worden uitgevoerd.

De betrokken afdelingen, waaronder die voor de inschrijvingen in de BRP, uitkeringen, maatschappelijke opvang, daklozenopvang en hulpverlening, dienen samen te werken om waar mogelijk een briefadres te verstrekken.
Een briefadres is een eerste stap in de richting van herstel naar een 'normale' woonsituatie en kan bijdragen aan het oplossen van allerlei problemen.

Wij verzoeken de gemeenten - met onze ombudsbril op - om voortvarend en tijdig, en vanuit samenwerking en maatwerk, aan de slag te gaan met adresonderzoeken en het toekennen van briefadressen. We willen daarbij graag de aandachtspunten meegeven uit de Handreiking briefadressen en het voorkomen van dakloosheid van Divosa.





"De termijn waarbinnen een adresonderzoek wordt afgehandeld is veel te lang. We hebben een onderzoek van negen maanden voorbij zien komen met alle gevolgen van dien. Vooral geen zorgverzekering meer hebben is een groot probleem. Let op: iedereen kan hier mee te maken krijgen."

- casemanager burgerzaken







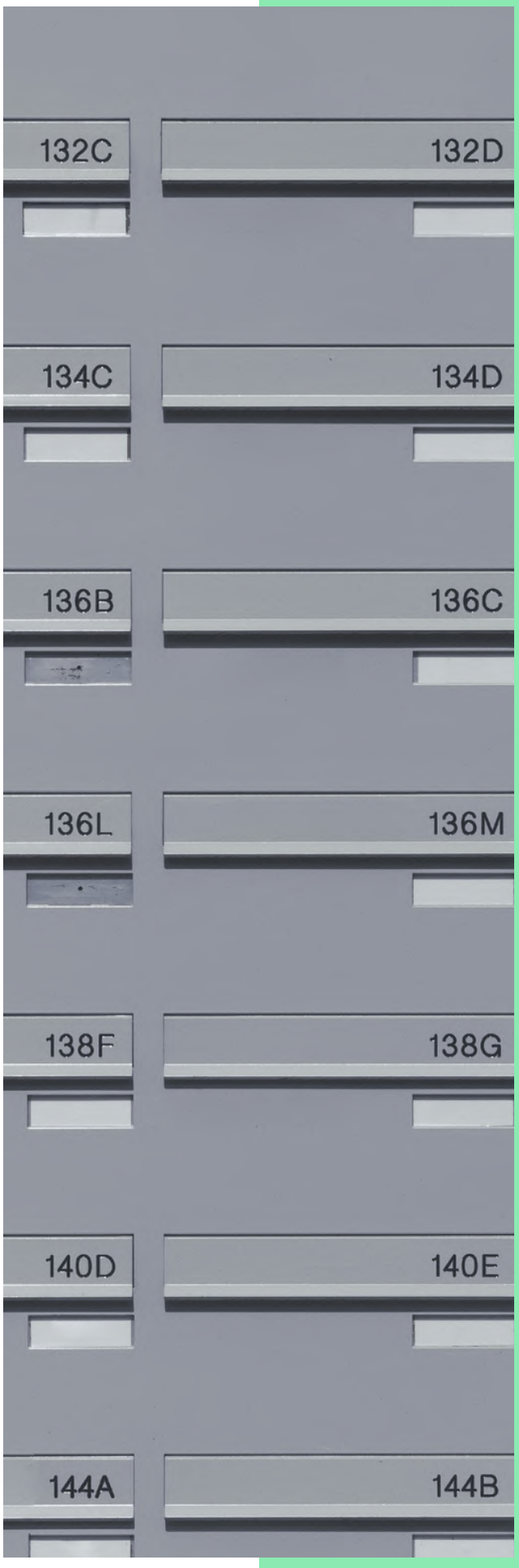
CASUS

Een vrouw komt vanuit Suriname naar Nederland. Zij bezit een Nederlands paspoort, heeft een minderjarig kind en is zwanger van de tweede. Ze brengt twee nachten door bij de ene persoon, twee nachten bij een andere en drie nachten elders. Ze vraagt om een briefadres.

De gemeente vertelt haar dat ze zich moet inschrijven op het adres waar ze het vaakst verblijft. Ze wil dat niet en de mensen waar ze verblijft, geven haar geen toestemming om zich op hun adres in te schrijven. Feitelijk zou dat ook niet kloppen.

Het is duidelijk dat deze mevrouw in de regel in Rotterdam verblijft. Ze zou daarom in aanmerking moeten komen voor een Rotterdams briefadres. Daarom vragen wij de gemeente opnieuw naar haar situatie te kijken.

De gemeente nodigt haar uit voor een persoonlijk gesprek met een medewerker van Vraagwijzer en een medewerker van team Migratie. In dat gesprek wordt gekeken naar haar specifieke situatie en bekijkt de gemeente of zij haar beslissing zal herzien.



CASUS

De heer Klaassen* komt bij ons omdat de gemeente hem geen briefadres wil toekennen. Later krijgt hij te horen dat het vier tot acht weken kan duren voordat hierover een besluit wordt genomen.

Hij kan niet zo lang wachten, omdat hij een verzekering nodig heeft, zijn rijbewijs wil verlengen en sollicitatiegesprekken heeft. Zonder een correcte BRP-inschrijving mag hij niet werken en kan hij zijn rijbewijs niet verlengen of verzekeringen afsluiten.

Zijn verhaal is dat ze hem willen aannemen op het werk, maar dat kan niet omdat hij nergens ingeschreven staat. De gemeente wijst zijn verzoek voor een briefadres af omdat hij als een traditionele bankslaper wordt beschouwd.

Volgens de gemeente moet hij zich inschrijven op het adres waar hij het meest verblijft, waar hij dus op de bank slaapt, maar de bewoners van dit adres willen dit niet. Uiteindelijk heeft de heer Klaassen een advocaat ingeschakeld en zijn ze samen een juridisch traject gestart.

* fictieve naam

Man valt tussen wal en schip met alle mogelijke gevolgen van dien

Meneer Fortes*

"Ik zit helemaal klem."

De samenvatting is als volgt: meneer Fortes heeft al jarenlang een briefadres bij zijn zoon in Nissewaard. Zijn post wordt naar zijn zoon gestuurd, die zijn zaken regelt wanneer meneer Fortes zelf in het buitenland verblijft. Hij brengt het grootste deel van het jaar door met zijn camper in het buitenland. Wanneer hij in Nederland is, verblijft hij op een camping in Gilze Rijen.

Bij de jaarlijkse verlenging van het briefadres besluit de gemeente Nissewaard dat meneer Fortes geen briefadres meer kan krijgen omdat hij volgens hen feitelijk op een camping in Gilze Rijen woont. Volgens hen is dat zijn woonadres en daarom moet hij zich daar inschrijven.

In Gilze Rijen krijgt meneer Fortes geen briefadres, maar ze schrijven hem wel in op de camping als woonadres. Vervolgens krijgt hij een brief van de afdeling handhaving van de gemeente Gilze Rijen waarin staat dat het verboden is om op de camping te wonen. Hij wordt gesommeerd om binnen zes maanden een ander adres op te geven, anders riskeert hij een boete van € 20.000, die hij in één keer moet betalen.

Dus zowel de gemeente Nissewaard als de gemeente Gilze Rijen weigeren meneer Fortes een briefadres te geven, omdat zij van mening zijn dat hij een woonadres heeft. Overigens is de heer Fortes het grootste deel van de tijd in het buitenland, dus is het nog maar de vraag of dit ook inderdaad een woonadres is, maar dit is voer voor juristen. Officieel mag hij dus niet op het door de gemeenten aangewezen woonadres wonen, anders krijgt hij een boete... snap jij het nog? Als burger zit je hierdoor hartstikke klem. Want waar kan hij zich nu inschrijven?

We onderhouden nauw contact met het Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens. Ook de gemeenten Nissewaard en Gilze Rijen hebben contact met het Meldpunt. Uiteindelijk neemt de gemeente Nissewaard de beslissing om de heer Fortes toch weer een briefadres te geven. Het Meldpunt beschouwt dit als een bijzondere situatie en geeft een signaal af aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken over de problemen waar de melder mee te maken heeft gehad.

* fictieve naam







CASUS

Op 9 maart 2023 start de gemeente een adresonderzoek naar het woonadres van de heer Zaidi*. Dit onderzoek is op 8 november 2023 nog niet afgerond.

Hierdoor wordt zijn zorgverzekering stopgezet. De heer Zaidi is ten einde raad en vraagt ORR om hulp.

De gemeente nodigt hem uit voor een gesprek. Naar aanleiding daarvan besluit de gemeente zijn inschrijving op zijn huidige adres te handhaven.

De gemeente wil van deze situatie leren en zal haar werkwijze verbeteren. Gelukkig is het goed gekomen voor de heer Zaidi, maar het heeft wel lang geduurd.

* fictieve naam



BELASTINGEN

> Het aantal klachten over de weigering van kwijtschelding is afgelopen jaar aanzienlijk gedaald.
>
> - ombudser Matthijs

Onder het thema belastingen verzamelen we alle signalen over gemeentelijke heffingen en kwijtscheldingen en de invordering van parkeerboetes.

De meeste signalen gaan over het niet krijgen van kwijtschelding.

KWIJTSCHELDING

afvalstoffheffing

Als je een laag inkomen hebt, op of rondom het bijstandsniveau, en geen vermogen bezit, kun je bij de gemeente kwijtschelding aanvragen voor de aanslag afvalstoffenheffing.

Indien dit verzoek wordt afgewezen, kun je nog een beroepschrift bij de gemeente zelf indienen. Als ook dat wordt afgewezen, staat het je vrij om bij ORR aan te kloppen. ORR beoordeelt dan voornamelijk of de wet- en regelgeving op correcte wijze is toegepast, zonder zich te laten leiden door persoonlijke opvattingen.

Elk jaar behandelen we tientallen verzoeken en vragen we de gemeente om een heroverweging. Het aantal klachten over de weigering van kwijtschelding is afgelopen jaar aanzienlijk gedaald. We hebben hier ook met de gemeente over gesproken. Er zijn verschillende redenen voor deze daling.

Ten eerste is de waarde van de auto die je mag bezitten fors verhoogd, van € 2269 naar € 3350, waardoor veel autobezitters nu wel in aanmerking komen voor kwijtschelding. Daarnaast functioneert het Inlichtingenbureau, dat alle gegevens van mensen verzamelt om te beoordelen of ze in aanmerking komen voor kwijtschelding, steeds efficiënter.

Tot slot wordt er steeds meer automatisch afgehandeld. Deze ontwikkelingen zijn positief te noemen.





Ombudser:

"JE KUNT EEN HUIS NIET OPETEN."

MATTHIJS BOSMAN
casemanager belastingen



Als we worden benaderd omdat de aanvraag voor kwijtschelding is afgewezen, merken we vaak dat dit komt door ontbrekende of onjuist ingevulde documenten.

Inwoners sturen ons dan alsnog de benodigde stukken, die wij vervolgens doorsturen naar de gemeente.

In veel gevallen wordt dan alsnog kwijtschelding verleend. Wat opvalt, is dat de gemeente, waar mogelijk, rekening houdt met de menselijke maat. Er zijn twee aandachtspunten die blijven spelen.

Ten eerste fungeren wij vaak als tussenpersoon tussen de inwoner en de gemeente wanneer het gaat omontbrekende of onjuist ingediende documenten. Wellicht kunnen we samen met de gemeente hierin nog verbeteringen aanbrengen in 2024.

Het tweede aandachtspunt betreft de afwijzing van kwijtschelding vanwege te veel vermogen, bijvoorbeeld omdat iemand een eigen huis bezit met overwaarde.

Hoewel dit wettelijk correct is, is het in de praktijk lastig voor mensen met een laag inkomen om een aanvullende hypotheek te krijgen.

In de praktijk kun je een huis niet opeten. Daarnaast is het vaak moeilijk om een huurwoning te vinden, waardoor de verkoop van het huis geen oplossing biedt.





PARKEREN

> Soms hebben inwoners niks door, terwijl de boetemachine onverminderd doorgaat.
>
> - ombudser Glenn

Onder dit thema verzamelen we alle signalen over parkeren, parkeervergunningen, parkeersectoren, parkeergarages en parkeerboetes.



BOETES, BOETES, EN NOG EENS *boetes...*

GLENN VAN EIJSDEN
casemanager parkeren



Het afgelopen jaar kregen we ook weer signalen van mensen die te maken kregen met een enorme stapel aan boetes. In officiële taal: naheffings-aanslagen parkeerbelasting met aanmanings- en invorderingskosten.

Wat begint als een kleine vergissing - een vergeten parkeermeter of een verkeerd geparkeerde auto - kan al snel uitmonden in een groot aantal boetes, soms oplopend tot duizenden euro's. Dit probleem doet zich voornamelijk voor in de gemeente Rotterdam, waar betaald parkeren veel voorkomt. Uit andere gemeenten ontvangen we weinig klachten over dit onderwerp.

Boetemachine

Soms hebben inwoners niks door, terwijl de boetemachine onverminderd doorgaat. Recent onderzoek van RTL Nieuws heeft dit schrijnende fenomeen blootgelegd. In dit artikel werden honderden gevallen beschreven van mensen die genadeloos worden gestraft voor slechts een kleine fout.

Wij hebben gesproken met inwoners die maar liefst 42 parkeerboetes hebben ontvangen. Deze zijn uiteindelijk kwijtgescholden. Maar deze mensen hebben er maanden stress van gehad.

Ze hebben tussen april en juli 2023 vijf brieven aan de gemeente gestuurd. Ze kwamen er niet doorheen. Met hulp van ORR gelukkig wel.

In het jaarverslag van 2022 benadrukten we onze wens om te achterhalen waarom deze parkeerboetes zo hoog konden oplopen en of we dit konden voorkomen.

Na overleg met ORR over dit probleem, is de gemeente begonnen met het uitproberen van een nieuwe aanpak. Hierbij wordt een waarschuwing geactiveerd (alert) wanneer iemand binnen een korte periode drie parkeerboetes om dezelfde reden ontvangt in Rotterdam. Na het ontvangen van drie parkeerboetes voor hetzelfde zal de gemeente onderzoeken wat de oorzaak van de boetes is.

Als blijkt dat iemand simpelweg niet heeft betaald voor het parkeren, zullen de boetes moeten worden voldaan. Maar als er een ander probleem is, kan er sneller naar een oplossing worden gezocht. Dit blijkt nog niet in alle gevallen goed te werken. Daarom blijven wij als ORR hier aandacht voor vragen.



OVERLAST

> Vaak kunnen we wel een oplossing vinden. Maar er zijn ook zaken die lastiger liggen.
>
> – ombudser Mathilde

Overlast in verschillende vormen staat altijd hoog op onze lijst van belangrijke zaken. Hoewel overlast een breed onderwerp is, identificeren we voornamelijk vier soorten waar inwoners mee te maken hebben.

Er is niet altijd een oplossing voor een burenruzie...

Mevrouw Laat*

"Ik heb last van mijn buren en het geluid dat zij produceren."

Mevrouw Laat heeft contact opgenomen met ORR vanwege de dagelijkse geluidsoverlast die zij ervaart van haar buren. Ze hebben ruzie en de situatie dreigt te escaleren. Dit duurt nu al twee jaar. Ondanks herhaalde pogingen om de gemeente, de politie en Woonbron in te schakelen, wordt haar verteld dat ze simpelweg aan de geluiden moet wennen. Zij concluderen dat wat de ene persoon als geluidsoverlast ervaart, een ander als leefgeluid ziet. Volgens de gemeente gaat het om leefgeluiden van een verouderd en gehorig gebouw.

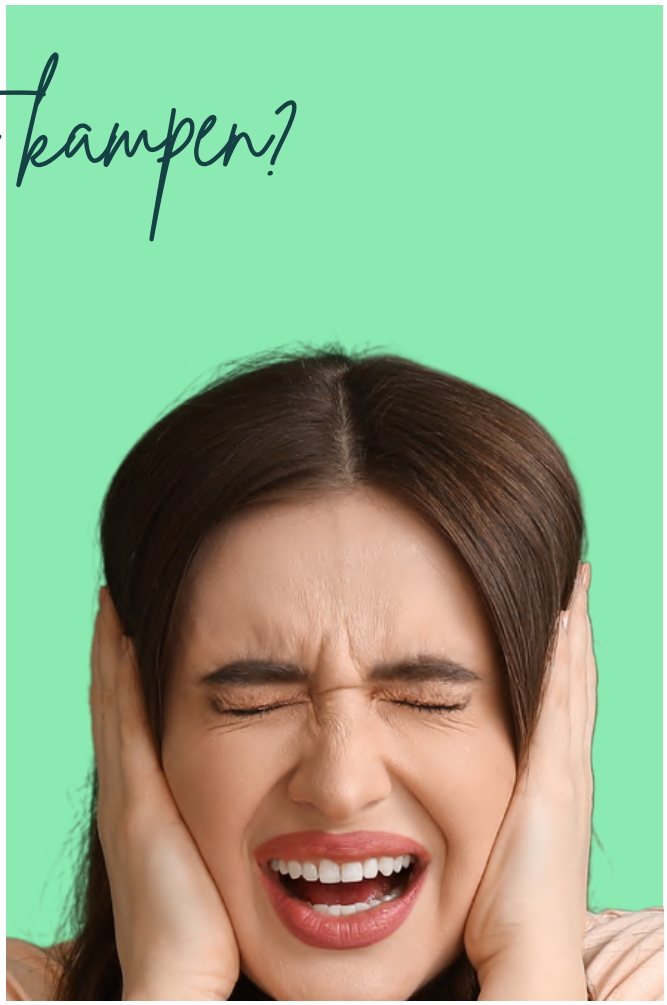
Wij vragen de gemeente om onderzoek te doen. De Veiligheidsregisseur van de gemeente gaat bij mevrouw Laat op bezoek. Om goed onderzoek te kunnen doen doet de gemeente gedurende twee weken een geluidsmeting in de woning van mevrouw De Laat en in de woning van haar buren. Dit wordt gezien als een goede aanpak om de ervaren overlast objectief te beoordelen, omdat geluidsmetingen harde cijfers opleveren over decibellen.

Uit het onderzoeksrapport blijkt dat zowel mevrouw Laat als haar buren in gelijke mate geluid veroorzaken, wat wordt toegeschreven aan leefgeluiden. Dat is ook logisch omdat de woningen in 1974 zijn gebouwd en er toen andere geluidsvoorschriften golden. De buren hebben hun vloer in samenwerking met de woningbouwvereniging geïsoleerd. Dat helpt zeker. Mevrouw Laat heeft dat nog niet gedaan.

De gemeente overweegt mediation in te zetten, maar de buren zijn hier niet meer toe bereid.
De gemeente zegt dat er geen verdere acties mogelijk zijn. Mevrouw Laat is hier niet tevreden mee. ORR legt aan mevrouw uit dat de gemeente genoeg heeft gedaan en aangezien er sprake is van leefgeluiden, is er dus geen directe aanleiding voor een interventie. Mevrouw Laat wil per se de oplossing die zij voor ogen heeft en richt haar pijlen op Woonbron.

* fictieve naam

WAAR HEBBEN MENSEN *mee te kampen?*



Er zijn vier hoofdsoorten van overlast die de inwoners beïnvloeden.

Geluids- en woonoverlast

Bij woonoverlast gaat het vaak om geluidsoverlast tussen (twee) buren onderling of veroorzaakt door een bewoner van een straat of flat. Dit gaat vaak gepaard met verslavingen en/of geestelijke problematiek.

Aan de voorkant is het belangrijk om ervoor te zorgen dat mensen met verslavingsproblemen of geestelijke problemen goed worden gematcht met hun nieuwe omgeving. Het plaatsen van jonge mensen met dergelijke problemen in een flat voor ouderen, zelfs onder begeleiding, is vragen om problemen.

Buren die last hebben van geluidsoverlast lopen vaak tegen het probleem aan dat zij geen of te weinig bewijs hebben van de overlast. Ze kunnen de geluidsoverlast niet altijd objectiveren. Zelfs als de geluidsoverlast kan worden aangetoond, is het nog maar de vraag of er een oplossing is. Alle partijen moeten immers bereid zijn om mee te werken aan een oplossing.

In oude gebouwen met achterstallig onderhoud kan vaak alleen een rigoureuze renovatie, inclusief isolatie, de situatie verbeteren. Bovendien zijn sommige mensen gevoeliger voor leefgeluiden, wat niet te objectiveren valt als overlast, maar wel moeilijk kan zijn om mee te leven.

Bij deze vormen van overlast zijn veel partijen betrokken, zoals de politie, wijkagent, woningcorporatie en gemeente. Vooral het uitwisselen van persoonsgegevens belemmert een gestructureerde aanpak. We willen niet dat al diepartijen naar elkaar verwijzen en streven naar een gecoördineerde aanpak van meldingen van woonoverlast, waarbij samenaarschap/ eigenaarschap wordt getoond.

Parkeer- en verkeersoverlast

Vaak kunnen we wel een oplossing vinden. Maar er zijn ook zaken die lastiger liggen, zoals de parkeeroverlast die omwonenden van Plaswijckpark in Rotterdam ervaren. De gemeente wil wel, maar tegelijkertijd is er weinig ruimte en ligt een deel van het probleem bij de bezoekers van het park.

Gedrag zoals foutparkeren, dubbel parkeren en het achterlaten van vuilnis op straat is voor de gemeente moeilijker op te lossen. Handhaving is niet altijd in de buurt en kan niet 24 uur per dag toezicht houden. Het is hier belangrijk om de verwachtingen over en weer uit te spreken: wat kan iemand wel van de gemeente verwachten en wat niet?

Hoe de gemeente verkeersoverlast vanwege wegwerkzaamheden kan oplossen zie je hier:

Bekijk hier een aflevering van OmbudsTV.

Onderhoud groen

Jaarlijks vinden er onderhoudsrondes plaats voor het openbaar groen. Er zijn wel stukjes die vergeten worden of waar iets misgaat. Mensen komen naar ons toe, vooral wanneer de gemeente niet reageert op hun melding of als ze ontevreden zijn over de reactie van de gemeente. Inwoners kunnen het beste zelf contact opnemen met de gemeente over hun melding. Als dat niet lukt, helpt ORR de mensen en de gemeente op weg en stapt er dan weer tussenuit.

Afval en reiniging

In hoofdzaak ontvangen we vooral meldingen over containers en afvalbakken die niet of te laat worden geleegd, evenals over afval dat op straat ligt en niet wordt opgeruimd. Ook hier geldt dat inwoners het beste zelf hun melding bij de gemeente kunnen doen. Als dat niet lukt, helpen we ze op weg, maar daarna trekken we ons terug.

Tot slot krijgen wij nog altijd signalen binnen over geluids-, verkeers- en parkeeroverlast van evenementen. Met name klachten over het niet tijdig worden geïnformeerd, geluidsoverlast en de belemmering van toegang tot hun eigen huis komen vaak voor.

ORR ziet ook het belang van een levendige en aantrekkelijke stad. Evenementen horen bij de stad, maar kondig ze tijdig aan en geef voldoende informatie over wat het betekent voor de omwonenden. Met de verspreiding van de bewonersbrieven gaat het nogal eens mis. De gemeente belooft er scherper op toe te zien dat de bewonersbrieven tijdig en goed verspreid worden.



OVERLAST
door studentenhuisvesting



Jaarlijks kiezen veel jongeren ervoor om in Rotterdam te gaan studeren. Niet alleen Nederlandse studenten, maar ook internationale studenten vinden hun weg naar Nederland.

Rotterdam is bijzonder populair. In de afgelopen tien jaar is het aantal studenten zelfs verdubbeld, waarbij het aantal buitenlandse studenten in het Nederlandse hoger onderwijs dit collegejaar opnieuw met zeven procent is gestegen.

ORR is trots op de internationale reputatie van onze Erasmus Universiteit en hogescholen. Maar in toenemende mate ontvangen wij klachten van bewoners uit heel Rotterdam over woonoverlast veroorzaakt door studenten. De algemene druk op de woningmarkt en het achterblijven van de bouw van nieuwe studentenwoningen zijn daar de voornaamste oorzaken van.

Ook de concentratie van studentenhuisvesting in bepaalde wijken draagt bij aan het probleem, met als gevolg woonoverlast voor de buurt en uitbuiting van (internationale) studenten door malafide huurders.

Bewoners van Kralingen, de wijk met de meeste studenten en de meest 'verkamerde' straten van Rotterdam, melden ons dat zij dagelijks te maken hebben met overlast van studenten.

Steeds vaker spannen zij juridische procedures aan tegen kamerverhuurvergunningen, waarbij de rechtbank hen vaak gelijk geeft. Echter, het is niet de bedoeling dat bewoners op grote schaal naar juridische instrumenten moeten grijpen om enige rust te ervaren.

Als ORR zijn we in gesprek met de gemeente en andere betrokken partijen. Aan de ene kant willen we vanuit onze ombudsbril knelpunten adresseren, maar aan de andere kant willen we ook een verbindende rol spelen.

Samen met woningcorporaties en onderwijsinstellingen streven we in samenaarschap naar een duurzame aanpak, zodat bewoners en studenten harmonieus kunnen samenleven.

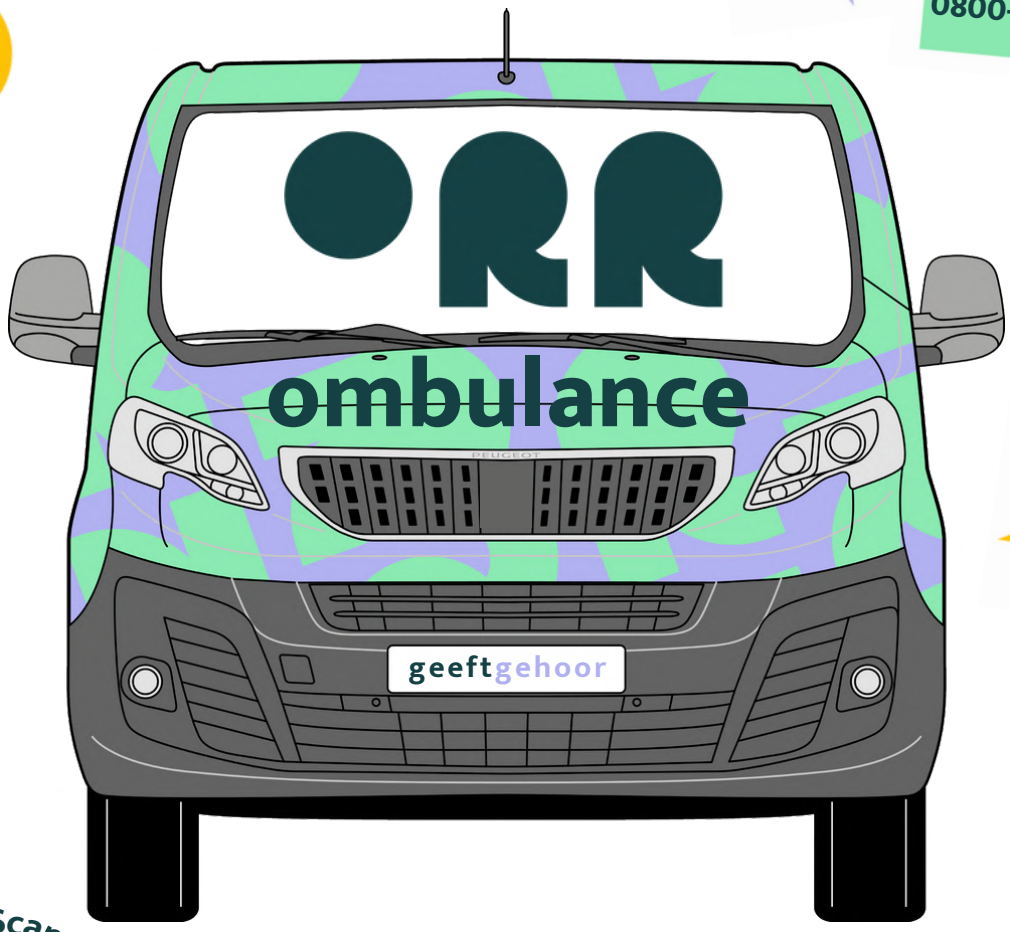
In 2024 zullen we hiermee verdergaan.

Eerste hulp

BIJ BUREAUCRATISCHE ONGELUKKEN

orr.nl

0800-0802



Scan mij!

ombudsman
rotterdam
rijnmond

Het jaar van

de kinderombudsvrouw

HAAR BLIK



OP 2023

Als kinderen of ouders een probleem hebben, kunnen ze contact opnemen met ORR. Samen met hen gaan we op zoek naar een oplossing. De kinderombudsvrouw roept daarbij de hulp in van bijvoorbeeld scholen, hulpverleners en gemeenten.





IN GESPEK MET DE KINDEROMBUDSVROUW...

Waarom heb je ervoor gekozen om Kinderombudsvrouw te worden?

Ja, er zijn vele antwoorden mogelijk. Maar kort gezegd: ik vind het heel belangrijk dat kinderen gezien én gehoord worden, dat hun rechten worden nageleefd en dat er iemand is die daarin iets kan betekenen. En dat zijn wij als kinderombudsman. Wat ik heel mooi vind aan deze positie: ik ben een hardcore jurist, maar hier kan je ook juist zoveel doen met 'niet-juridische' interventies.

Wat ik heel vaak merk is dat 'recht hebben' en 'recht krijgen' toch wel twee heel verschillende dingen zijn. En dat we korte lijntjes hebben met de organisaties die hier iets in moeten betekenen, zo is het ook wel. Het is niet vrijblijvend; iets leuks doen voor kinderen, maar het is vaak een verplichting vanuit het kinderrechtenverdrag. Dus is het ook mijn rol om ze er af en toe op te wijzen. Maar ik zoek ook graag naar manieren om organisaties te verleiden om het beste te doen voor de kinderen. En we zien hier in deze regio toch ook heel vaak dat de positie van kinderen niet rooskleurig is. Of het nu gaat om kinderen in armoede, kinderen met een beperking of gewoon gehoord worden door overheidsinstanties, daar kan nog een heleboel verbeterd worden.

Wat zou je in jouw tijd als kinderombudsvrouw nog willen bereiken?

Wat ik zou willen, is dat het vanzelfsprekend wordt in alle gemeentes dat bij het maken van nieuw beleid wordt gedacht: "Hey, hoe kijken kinderen daar zelf naar?". Het is van groot belang dat bij het opstellen van beleidsregels voor kinderen en jongeren rekening wordt gehouden met hun behoeften. Dit kun je niet zomaar bedenken achter je bureau; daarvoor moet je echt de interactie aangaan en het gesprek aandurven. Ik hoop dat deze vanzelfsprekendheid er zal zijn, met de nodige waarborgen uiteraard.

HOOR MIJ EN ZIE MIJ..

en nu?



Hoe staat het eigenlijk met de positie van kinderen en jongeren met een beperking? Eind 2022 bracht de kinderombudsvrouw het rapport 'Hoor mij en zie mij!' uit, over het dagelijks leven van kinderen met een beperking. Wat hebben gemeenten hiermee gedaan na de publicatie?

ORR constateert dat er meer aandacht is voor de positie van deze kinderen en jongeren.
De meeste gemeenteraden hebben aandacht besteed aan het onderzoek. Dit resulteerde in Rotterdam en Nissewaard in besluiten van de gemeenteraden om kinderen met een beperking te betrekken bij het opstellen van de lokale inclusieagenda.

In Rotterdam is dit inmiddels gerealiseerd. Voor het eerst hebben kinderen met een beperking de mogelijkheid gehad om mee te praten over wat zij nodig hebben om gewoon mee te kunnen doen. Een mijlpaal! In Nissewaard en ook in Krimpen aan den IJssel worden hier plannen voor gemaakt. De kinderombudsvrouw zal in 2024 met hen meedenken over de beste aanpak.

In het rapport riep ORR op tot een grote stap richting inclusief onderwijs, zodat alle kinderen in de buurt naar school kunnen, samen met kinderen zonder een beperking. Het leren kennen van elkaar op jonge leeftijd is essentieel voor inclusie. ORR is verheugd dat inclusief onderwijs een prominente plaats heeft gekregen in het nieuwe onderwijsbeleid van de gemeente Rotterdam, dat verder gaat dan alleen de huisvesting van scholen. Ook binnen samenwerkingsverbanden en scholen is er toenemende aandacht voor het onderwerp. Naar aanleiding van het onderzoek zijn BOOR en Albeda een project gestart om jongeren uit het speciaal onderwijs eerder kennis te laten maken met het Mbo om zo uitval te voorkomen. De kinderombudsvrouw gaf haar visie tijdens de start van dit project.

Toekomst

In 2024 zullen we opnieuw met ouders van kinderen met een beperking in gesprek gaan om gezamenlijk de lokettenjungle aan te pakken. In Rotterdam wijst het wijkteam ouders voortaan bij aanvang, en niet pas als de problemen zich voordoen, op het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Er start een pilot genaamd 'Jonge Kind Punt', waarbij professionals van verschillende aanbieders samenkomen om sneller en beter een passend hulpaanbod te kunnen bieden voor kinderen met een beperking.

Tot slot gaat de gemeente Rotterdam, waar mogelijk, kinderen met een meervoudige beperking een beschikking voor jeugdhulp geven voor meerdere jaren, als het voorzienbaar is dat langdurige zorg nodig is. Dit vermindert de administratieve lasten voor ouders en wijkteam-medewerkers. Hier zijn we heel blij mee. In 2024 blijft ORR in gesprek met de gemeenten over hoe de positie van kinderen en jongeren met een beperking verbeterd kan worden.

Onzekerheid door kortdurende beschikking

Kinderombudsvrouw Stans

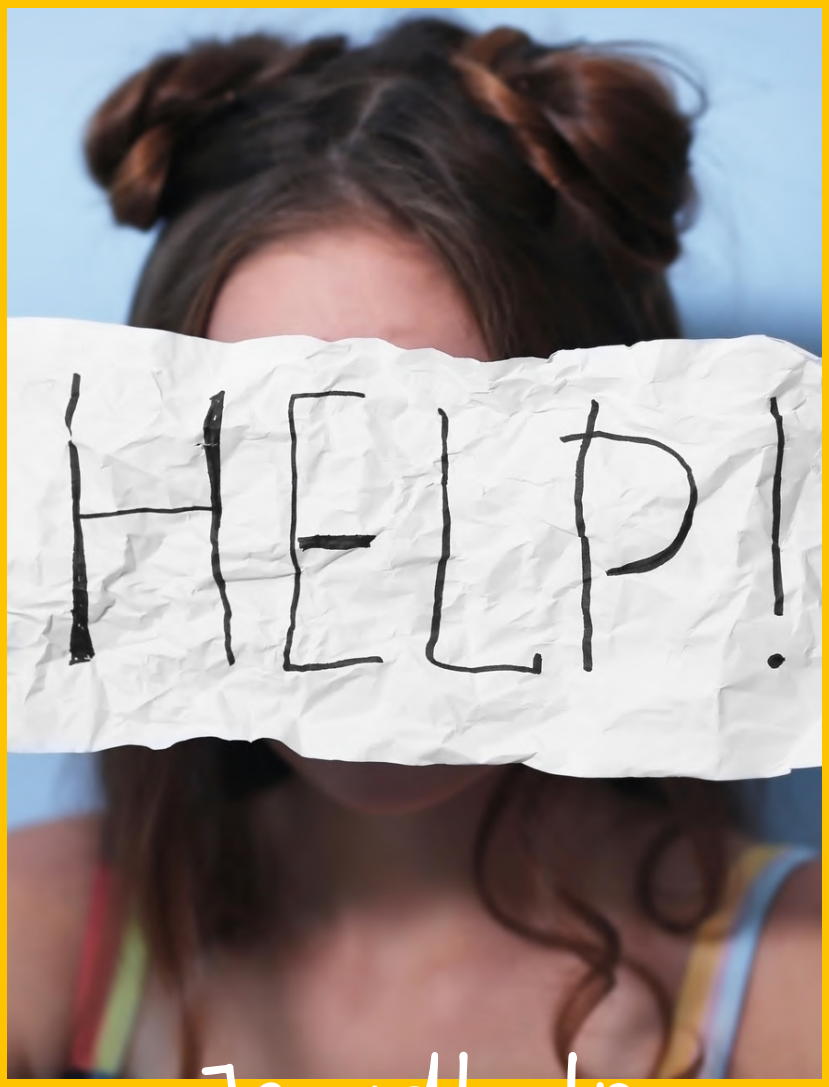
"Zorg voor één loket waar ouders alle benodigde zorg in één keer kunnen aanvragen"

Mevrouw Bernard* woont in Nissewaard en heeft een dochter van 10 jaar oud die ernstig meervoudig beperkt is. Haar dochter gaat naar het kinderdagcentrum, waarvoor zij een WLZ-indicatie en een maatwerkbeschikking voor solo-rolstoeltaxivervoer heeft gekregen. Deze beschikking moet elk jaar worden verlengd. Een kortdurende beschikking brengt veel onzekerheid met zich mee en het administratieve proces is zeer belastend.

Naar aanleiding van dit verhaal hebben we contact opgenomen met wethouder Struijk om deze kwestie onder zijn aandacht te brengen. Dit leidde tot een uitnodiging voor mevrouw Bernard om met de wethouder in gesprek te gaan. Tijdens dit gesprek werd besproken hoe de gemeente maatwerk kon bieden in de situatie van mevrouw Bernard en haar dochter. Als resultaat van dit overleg is afgesproken dat de eerstvolgende verlenging van de maatwerkbeschikking solo-rolstoeltaxivervoer voor vijf jaar zal worden afgegeven, gevolgd door verlengingen van telkens vijf jaar, zo lang als nodig is voor haar dochter.

Zie ook actiepunt 10 in ons rapport uit 2022 over het dagelijks leven van kinderen met een beperking. We pleiten voor de oprichting van één loket waar ouders alle benodigde zorg in één keer kunnen aanvragen, zelfs als deze zorg onder verschillende wetten valt.

* fictieve naam



Jeugdhulp

Ook in 2023 blijven er tal van signalen binnenkomen over jeugdhulp en jeugdbescherming. De meeste klachten over jeugdbescherming hebben betrekking op het tekort aan jeugdbeschermers, waardoor kinderen die onder toezicht worden geplaatst onvoldoende beschermd worden. Helaas kan ORR deze problemen niet oplossen. Wel brengen we ze onder de aandacht bij de bestuurder van JBRR en bij de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rotterdam Rijnmond (GRJR), het samenwerkingsverband van gemeenten dat gezamenlijk jeugdhulp en jeugdbescherming inkoopt. De kinderombudsvrouw heeft hierover ook gesproken met kinderrechters, die aangeven tijdens zittingen goed door te vragen of er daadwerkelijk een jeugdbeschermer beschikbaar is voordat ze een ondertoezichtstelling uitspreken.

De klachten over (gespecialiseerde) jeugdhulp gaan vaak over de lange wachttijden. Naast de lange wachttijden in de jeugdhulp, zien we ook dat de wachttijden bij de wijkteams oplopen. Dit betekent dat kinderen dubbel moeten wachten. Bovendien ontvangen we signalen dat als een kind dan eindelijk aan de beurt is, de jeugdhulpaanbieder het kind afwijst omdat de problemen in de tussentijd zijn verergerd en de hulp niet meer passend is. Dit resulteert in een nieuwe wachttijd. In gevallen waarin de zorgen groot zijn, doet ORR interventies om ervoor te zorgen dat jeugdhulp toch snel beschikbaar is.



Thuiszitters

Ook in het speciaal onderwijs zijn de wachttijden lang, vooral voor cluster 3 en 4 onderwijs, waar het meer dan een jaar kan duren voordat een plek beschikbaar is. Als gevolg hiervan zitten kinderen langdurig thuis. Wat gebeurt er in de tussentijd? Hoe zorgen scholen ervoor dat kinderen toch onderwijs krijgen? Elk kind heeft immers recht op onderwijs.

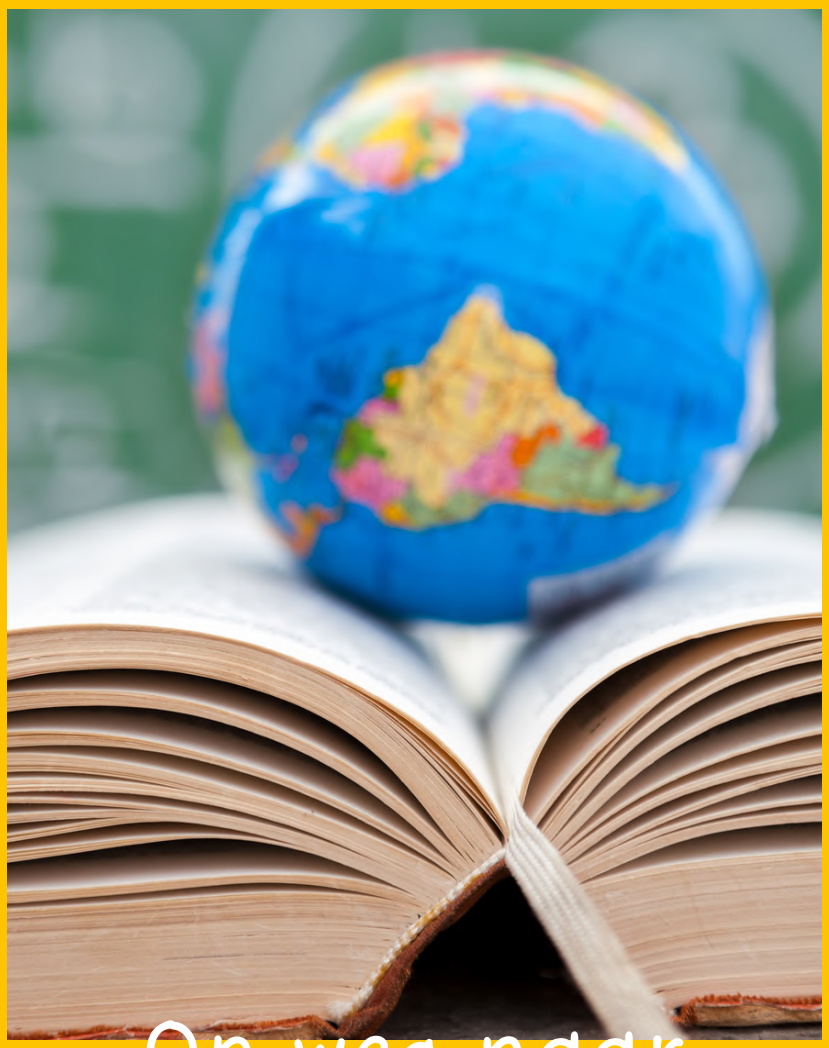
Deze kwesties baren de kinderombudsvrouw zorgen. Ook op dit gebied voert ORR regelmatig gesprekken met de gemeente Rotterdam om deze zorgen over te brengen. Of ORR doet een **interventie** om te zorgen dat kinderen toch weer naar school kunnen. In 2024 start ORR een onderzoek naar thuiszitters.



Mobiele telefoon in jeugdtegoed

Eindelijk is geregeld dat een mobiele telefoon kan worden aangeschaft vanuit het AOW- of jeugdtegoed. Dit is de uitvoering van een motie die is ingediend naar aanleiding van een aanbeveling in ons onderzoek naar de armoederegelingen voor kinderen in 2021.

Jongeren die in armoede opgroeien, gaven in dat onderzoek aan dat een mobiele telefoon tot de primaire levensbehoeften behoort. Alleen deze kon niet worden betaald vanuit het jeugdtegoed, waar slechts een beperkt aantal spullen van kan worden gekocht. Dit is nu dus aangepast.



Op weg naar verbinding

Volgens artikel 28 van het Kinderrechtenverdrag heeft ieder kind, ongeacht zijn verblijfsstatus, recht op onderwijs. Dit kinderrecht was aan de orde in de **Zaak van de Maand van mei 2023**.

VluchtelingenWerk in Voorne aan Zee maakte zich zorgen over het onderwijs voor de kinderen van asielzoekers. ORR bracht VluchtelingenWerk en de gemeente met elkaar in contact.

De samenwerking tussen de gemeente en de belangenorganisatie in deze zaak zorgt er dus voor dat de kinderrechten van kinderen van asielzoekers en vluchtelingen beter worden nageleefd.

Naar aanleiding van deze Zaak van de Maand heeft ORR het team Leerlingzaken bezocht om kennis te maken en afspraken te maken, zodat we elkaar in de toekomst goed kunnen vinden.



AANDACHT VOOR KINDERRECHTEN



> Kinderen zijn vaak afhankelijk van hun ouders of verzorgers. Ze kunnen bijvoorbeeld zelf geen huis regelen of geld verdienen. Kinderen kunnen zichzelf ook niet altijd goed beschermen. Kinderrechten gaan over hun leven thuis en op school. Over wat ouders of verzorgers voor ze moeten doen en waar de overheid voor moet zorgen.
>
> - Stans Goudsmit

ZAAK VAN DE MAAND



In onze maandelijkse artikelreeks, de 'Zaak van de Maand', onderzoeken we een specifieke casus en leggen we de focus op een kind waarvan de rechten mogelijk worden geschonden. Ontdek echte situaties waarin de bescherming en erkenning van kinderrechten cruciaal zijn. Hier volgt een selectie.

Een plek krijgen in het speciaal onderwijs gaat maanden duren...

Kinderombudsvrouw Stans

"Zoek in het belang van Dina naar een creatieve oplossing."

Dina (10)* woont in Rotterdam. Omdat haar ouders niet goed voor haar konden zorgen, is ze in een jeugdhulpinstelling terecht gekomen. Begin 2023 ontving ze goed nieuws: ze kreeg de kans om te verhuizen naar een gezinshuis in Rotterdam, dichtbij haar familie. De voorwaarde was wel dat er een plek op school beschikbaar zou zijn. Helaas liep dit spaak.

Dina moest naar het speciaal onderwijs, maar daar was pas over enkele maanden plaats voor haar. Ondanks de inspanningen van haar voogd, slaagde men er niet in een oplossing te vinden. Het gezinshuis informeerde daarop dat Dina's plek aan een ander kind zou worden gegeven. De voogd kwam hierna bij ORR.

Stans nam eerst contact op met het samenwerkingsverband, maar zij gaven aan niets te kunnen doen vanwege de lange wachtlijst in het speciaal onderwijs (cluster 4). Vervolgens belde de kinderombudsvrouw een schoolbestuur op en verzocht hen, in het belang van Dina, om een creatieve oplossing te vinden. Het schoolbestuur stemde hiermee in vanwege de uitzonderlijke situatie.

Niet lang daarna kwam het verlossende telefoontje: Dina kon naar school en dus kon ze ook naar het gezinshuis! Stans is erg blij dat het schoolbestuur zich zo heeft ingezet voor Dina.

* fictieve naam

Wanneer komt het oordeel van de klachtencommissie van JBRR?!

Kinderombudsvrouw Stans

"Dit is niet de eerste keer dat ouders hierover klagen."

Mark (14)* staat onder toezicht van JBRR. Zijn ouders zijn ontevreden over de samenwerking met zijn jeugdbeschermer. Het contact verloopt stroef, afspraken worden vergeten en hun vragen blijven vaak onbeantwoord. Ondanks twee besprekingen hierover met de jeugdbeschermer en diens manager, is er geen verbetering opgetreden.

Uit frustratie dienen ze een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie van JBRR. Hoewel er al een hoorzitting heeft plaatsgevonden, wachten Mark's ouders al enkele maanden op het oordeel van de klachtencommissie zonder enig bericht. Daarom hebben ze besloten contact op te nemen met de kinderombudsvrouw.

Stans herkent het verhaal van Mark's ouders, aangezien dit niet de eerste keer is dat ouders hierover klagen. Bij het controleren van het klachtenreglement van de klachtencommissie van JBRR ziet ze dat de beslistermijn van zes weken ruimschoots is verstreken.

De kinderombudsvrouw neemt contact op met de klachtencommissie om dit op te lossen, maar vermoedt dat er mogelijk een groter probleem is vanwege meerdere klachten. Daarom spreekt ze de bestuurder van JBRR aan om het probleem aan te pakken. De bestuurder erkent het probleem en belooft extra mankracht te zoeken om de klachtencommissie te ondersteunen en zo de klachten tijdig af te handelen.

Stans is verheugd over deze ontwikkeling en zal het aantal klachten hierover nauwlettend volgen.

* fictieve naam

Moeder in detentie, kinderen op straat?

Kinderombudsvrouw Stans

"Overweeg de belangen zorgvuldig en neem dan een besluit."

De moeder van Munir (11) en Shanta (12)* is opgepakt in het buitenland en zit sinds de zomer in detentie. De oudere zus van Munir en Shanta is bij hen ingetrokken om voor hen te zorgen. Dan krijgen ze een onverwacht bericht van de woningbouwvereniging: ze moeten binnen twee maanden uit de woning. De reden hiervoor is de afwezigheid van de moeder, die de huurder van de woning is. Maar waar moeten de kinderen heen?

Ze dreigen dakloos te worden en gescheiden te worden van elkaar. De jeugdbescherming, die bij de kinderen betrokken is, neemt contact op met ORR. Kan de kinderombudsvrouw misschien helpen?

Stans stelt vast dat de Raad voor de Kinderbescherming de situatie als veilig heeft ingeschat. De jeugdbescherming vertelt dat de oudere zus de stabiliteit biedt die de kinderen zo hard nodig hebben. Daarnaast komt de moeder van de kinderen over een half jaar vrij. Als de kinderen in de woning kunnen blijven, kan de moeder straks de draad weer oppakken. Het elders en gescheiden onderbrengen van de kinderen is een ingrijpende maatregel.

De kinderombudsvrouw benadert de woningbouwvereniging en vraagt hen om de belangen van de kinderen zorgvuldig te overwegen voordat ze een besluit nemen. Daarbij wijst zij op het belang van het kind, zoals vastgelegd in het Kinderrechtenverdrag.

Kort daarna meldt de jeugdbescherming positief nieuws: na een gesprek met de woningbouwvereniging mogen de kinderen in hun huidige woning blijven. Een voorwaarde is dat de hulpverlening betrokken blijft. Daartegen heeft niemand bezwaar.

* fictieve namen

Bakkie oplos-*choco*

óók voor kinderen
en jongeren!



ORR IN ACTIE





HET VERSTERKEN
van de (lokale) ombudsfunctie

Op 4 september 2023 stuurde demissionair minister Hanke Bruins Slot een brief aan de Tweede Kamer over het versterken van decentrale volksvertegenwoordigers en besturen. ORR merkte op dat de lokale (kinder)ombudsfunctie niet was meegenomen in deze brief.



Na contact met demissionair minister van BZK Hugo de Jonge, de opvolger, heeft het ministerie tijdens het debat met de Tweede Kamer op eigen initiatief deze omissie rechtgezet. In het uitvoeringsprogramma is nu wel de versterking van de ombudsfunctie opgenomen.

De geplande gesprekken die oorspronkelijk voor december 2023 stonden gepland, waarbij de Nationale Ombudsman en de lokale (kinder)-ombudsmannen met BZK zouden samenkomen, zijn nu verplaatst naar 2024.

Voor een goed functionerende democratie is een stevige inrichting van macht en tegenmacht van cruciaal belang. Dit geldt met name gezien de toenemende verantwoordelijkheden die vanuit het Rijk naar de gemeenten zijn overgeheveld.

Het is dan ook noodzakelijk om de lokale ombudsvoorziening te versterken en te verstevigen. Samen met de gemeenteraden waarmee ORR samenwerkt, en de colleges van B&W, is het van belang om deze versterking daadwerkelijk vorm te geven.



Rechtmatigheids*kramp*



MARIANNE VAN DEN ANKER
ombudsvrouw

Er zakken momenteel behoorlijk wat mensen door hun hoeven, omdat ze de overheid niet meer begrijpen of vertrouwen. Helaas belanden te veel mensen in een soort Niemandsland, waar niemand verantwoordelijkheid neemt of aanspreekbaar is voor problemen.

Mensen met multiproblematiek worden nog steeds van het kastje naar de muur gestuurd en verdwijnen in de loketten jungle. Bij de ene instantie vinden ze dat je niet genoeg verslaafd bent, terwijl bij de andere instantie je schulden niet hoog genoeg zijn.

De ene instantie vindt dat je zelfredzaam genoeg bent om het zelf op te lossen, terwijl de andere instantie vindt dat je juist beschermd moet worden, soms zelfs tegen jezelf.

Steeds vaker raken ook ambtenaren in de bureaucratie de weg kwijt. Talloze professionals klagen steen en been over de regeldruk, gebrek aan vertrouwen en kafkaëske situaties. De grootste schuldeiser blijkt keer op keer de overheid zelf te zijn.

Het lijkt alsof belastinggeld de hele dag met belastinggeld praat, zoals je cynisch zou kunnen zeggen. En dat is in feite precies wat er in de ombudswereld gebeurt. Toen ik bijna twee jaar geleden begon, wist ik dat ik terecht zou komen in klachtenland.

Mensen benaderen ORR niet om hun positieve ervaringen te delen. Ze nemen contact op wanneer ze zich in een lastige situatie bevinden, boos zijn, verontwaardigd zijn, teleurgesteld zijn, of zich niet gehoord of begrepen voelen. Ons werk draait dan ook om het vinden van de juiste weg in de ingewikkelde bureaucratie met al zijn regels, protocollen, uitzonderingen en voorwaarden.

We streven naar een overheid die er voor je is, die vriendelijk is, die begrijpt dat jij niet alles begrijpt en die niet van jou verwacht dat je alles zelf oplost via apps die steeds vaker worden ontwikkeld. We streven naar een overheid met een menselijk gezicht, waar je echte mensen aan de lijn krijgt die zeggen: "Ik help je totdat ik een collega heb gevonden die jou nog beter van dienst kan zijn."

Fouten komen in elk werkveld voor, maar bij de overheid lijkt het systematisch en dramatisch de verkeerde kant op te gaan. De overheid lijdt aan een soort ziekte. Een organisme dat lijdt aan het rechtmatigheidsvirus dat als een soort Pac Man om zich heen vreet. Alleen als je ergens recht op hebt, heb je er recht op. En om ergens recht op te hebben, moet jij aantonen dat je er recht op hebt.

Vaak moet je dan een zee aan informatie verstrekken die de overheid al lang heeft, enkel om te bepalen of je wel recht hebt op waar je om vraagt.
Voor elke situatie wordt gekeken of het wel rechtmatig is, of je nu burger of ondernemer bent.

Maar dit is nu juist het probleem. Maatwerk vereist mensen, maar deze mensen durven vaak niet af te wijken van het rechtmatigheidsdenken uit angst voor precedentwerking en het op je kop krijgen.

Het maken van uitzonderingen vergt vaak veel overleg en tijd, waar steeds minder ruimte voor is omdat 'we' de hele dag bezig zijn om met belastinggeld te praten over het steeds complexer wordende systeem. En dat systeem maken we ook nog eens steeds ingewikkelder uit angst om het geld niet rechtmatig uit te geven.

De afwikkeling van problemen zoals aardbevingsschade in Groningen, overstromingen in Limburg en het toeslagenschandaal laten pijnlijk zien hoe goede bedoelingen kunnen vastlopen in een nog weer ingewikkeldere bureaucratie.



Het rechtmatigheidsdenken werkt verlammend en staat innovatie en transformatie in de weg. Rechtmatigheid is slechts een van de vele vereisten voor een goede overheid. Daarom is het zaak dat het rechtsmatigheidsdenken van binnen en van buiten wordt gekraakt. Wel de nootjes overhouden, maar niet de gebarsten schillen.

Ruim baan dus voor de transformers die de kat de bel aanbinden. Zowel vanuit de samenleving als vanuit het systeem zelf wordt rechtmatigheid gezien als een belangrijke oorzaak van de systeemgekte. En zo is het maar net. Mensen maken de overheid. Mensen binnen de overheid nemen initiatief.

Laten we ruim baan geven aan deze transformers. Zij zijn degenen die onze nieuwe overheid vormgeven en verdienen alle steun, want de huidige situatie is soms om gek van te worden. Zodra je een uitweg uit de jungle hebt gevonden, wordt er weer een hek voor je neus geplaatst.

Zodra je een goed idee hebt, wordt het de kop ingedrukt. Denk je dat je een uitweg hebt gevonden voor een bepaalde situatie, bam, is er weer een contra-indicatie. Mensen verdienen te veel of te weinig. De opleiding staat niet in het rijtje. Er is geen geschikte woning te vinden. Er is geen contract met een onderaannemer of die onderaannemer wordt uitgekleed door de hoofdaannemer. Het geld zit bij een andere instantie die niet wil meebetalen. De termijn is verstreken. De gemeente gaat er niet over. En zo gaat het maar door.

Voor je het weet worden bestuurders, ambtenaren en professionals opgeslokt door het systeem waar ze zo graag verandering in willen brengen. Cynisme ligt op de loer en de energie vloeit weg. Op een gegeven moment heb je niet meer de energie om een deur te openen die toch weer dichtslaat. En de samenleving lijdt er net zo goed onder.

Burgers en ondernemers begrijpen er niets meer van en verliezen het vertrouwen in de overheid en de democratie die van ons allemaal is. Daarom moeten we onze democratie en al diegenen die zich inzetten voor het algemeen belang koesteren. Vertrouwen kan worden hersteld. We hebben begrip, clementie, snelheid en daadkracht nodig.

Wat dat betreft zijn we de vrijblijvendheid voorbij. Rechtmatigheid is belangrijk, maar naast bewoners en ondernemers staan levert meer op.

Bestaanszekerheid

MARIANNE VAN DEN ANKER
ombudsvrouw



De kwestie van bestaanszekerheid is een centraal thema geweest tijdens zowel de gemeentelijke verkiezingen van 2022 als de recente landelijke verkiezingen van 22 november 2023.

Bestaanszekerheid kan verschillende aspecten omvatten, afhankelijk van diverse factoren zoals economische omstandigheden, werkgelegenheid, huisvesting, sociale voorzieningen en andere maatschappelijke aspecten.

Rotterdam, net als vele andere grote steden, kenmerkt zich als een diverse stad met zowel welvarende(re) gebieden als wijken en buurten waar uitdagingen op het gebied van bestaanszekerheid spelen.

Ook in de regiogemeenten zijn vergelijkbare kwesties aanwezig, zij het soms in minder omvangrijke mate, maar niettemin geconcentreerd in bepaalde wijken of buurten. Elke ORR-gemeente heeft haar eigen programma's en initiatieven om sociale zekerheid te ondersteunen en economische kansen te bieden aan haar inwoners.

Wat kan en heeft ORR gedaan?

In 2023 heeft ORR op verschillende momenten de aandacht gevestigd op bestaanszekerheid, onder andere als opvolging van het OmbudsAlert. Dit deden wij door middel van mediaoptredens en bij relevante politieke besprekingen, zoals de behandeling van de aanpak van armoede en schulden in Rotterdam.

Tevens hebben wij input geleverd aan de Commissie Bestaanszekerheid onder leiding van Engbersen, gebaseerd op het beeld dat ORR heeft van bestaanszekerheid en de ideeën van de kinderombudsvrouw en mijzelf over het verbeteren van de positie van mensen die in armoede leven.

ORR kan mensen in armoede op verschillende manieren ondersteunen:

- Klachtenbehandeling: het onderzoeken van signalen en klachten van mensen in armoede over overheidsinstanties of -programma's, zoals problemen met uitkeringen, sociale voorzieningen, huisvesting, gezondheidszorg, enzovoort.
- Advies en begeleiding: het verstrekken van advies aan mensen die in armoede leven over hun rechten, toegang tot overheidssteun en hoe ze effectief met overheidsinstanties kunnen omgaan.
- Onderzoek naar structurele problemen: het onderzoeken van bredere systemische problemen die mensen in armoede treffen, zoals onvoldoende toegang tot essentiële diensten, discriminerende praktijken, bureaucratische obstakels, enzovoort.
- Aanbevelingen: het doen van aanbevelingen aan overheidsinstanties om beleid te verbeteren, procedures te vereenvoudigen of hiaten in dienstverlening te identificeren om de levensomstandigheden van mensen in armoede te verbeteren.
- Bewustwording: door verslag uit te brengen over onrechtvaardigheid of problemen in het systeem.
- Samenwerking: samenwerken met maatschappelijke organisaties, overheidsinstanties en belangengroepen die zich bezighouden met armoedebestrijding om gezamenlijke oplossingen te vinden en de effectiviteit van ondersteuningsprogramma's te verbeteren. Ook wordt aandacht gevraagd voor verbeteringen bij de politiek en gemeenten. En er wordt samengewerkt met mensen die ervaringen hebben met armoede om verbeteringen door te voeren.

Kortom, in 2023 heeft ORR door klachten te behandelen, structurele problemen aan te kaarten, advies te geven en aanbevelingen te doen een bijdrage geleverd aan het verbeteren van de situatie van mensen in armoede en het rechtvaardiger maken van het systeem.

Wat is bestaanszekerheid eigenlijk?

Het begrip bestaanszekerheid werd tijdens de afgelopen verkiezingen steeds breder gedefinieerd. Oplossingen varieerden van het verhogen van minimumlonen tot het uitbreiden van sociale vangnetten en het aanpakken van ongelijkheid op de arbeidsmarkt, evenals het bevorderen van betaalbare huisvesting en toegang tot zorg.

Vanuit het perspectief van ORR omvat bestaanszekerheid dat mensen zich veilig en zeker voelen in hun bestaan, toegang hebben tot werk, betaalbare huisvesting, gezondheidszorg, onderwijs en sociale voorzieningen.

Aan bestaanszekerheid kun je ook zelf wat doen
Hoewel ORR erkent dat overheidsbeleid en externe omstandigheden een rol spelen bij het voorkomen van armoede, moeten individuen ook aangesproken worden op hun eigen aandeel en verantwoordelijkheid.

Soms voeren we gesprekken met de gemeenten waarin de rol van inwoners ten opzichte van die van de gemeente wordt belicht. Soms worden er bijna verwijten heen en weer gegooid. Als onafhankelijke toezichthouder kiezen wij een positie boven de partijen en schromen wij niet om ook inwoners aan te spreken op hun eigen rol bij het voorkomen, aanpakken, of vermijden van armoede.

Men kan niet altijd verwachten en eisen dat de overheid alles oplost. Op haar beurt mag de overheid niet elk individu volledig verantwoordelijk maken voor de situatie waarin hij of zij leeft of terecht is gekomen. In de interactie tussen burger en overheid is het van belang dat wij benadrukken hoe belangrijk het is om:

- Te investeren in onderwijs en vaardighedenontwikkeling, wat de kans op werkgelegenheid en een beter inkomen vergroot.
- Financiën te beheren en een budgetplan op te stellen om uitgaven te beheersen en schulden te voorkomen.
- Te streven naar werkgelegenheid, het verbeteren van carrièrekansen en het nastreven van persoonlijke groei om financiële stabiliteit te bereiken.
- Een goede gezondheid, een positieve mindset en veerkracht te ontwikkelen om tegenslagen te kunnen overwinnen.
- Een sociaal netwerk op te bouwen om kansen te vinden en ondersteuning te krijgen in moeilijke tijden.
- Proberen te sparen - als het kan - om een buffer te hebben bij onvoorziene omstandigheden. Bewust te worden van de besteding van geld en te kijken waar er mogelijkheden zijn om te besparen.

Ombudsoproep

Hoewel het aanspreken van bewoners op hun eigen gedrag en keuzes en de ondersteuning van bewoners door de overheid van cruciaal belang zijn, is het nog belangrijker om bredere structurele en beleidsmatige veranderingen door te voeren om armoede op grotere schaal aan te pakken. Armoede is vaak het resultaat van een complex samenspel van factoren. Het aanpakken ervan vereist een combinatie van individuele inspanningen en ondersteuning vanuit de samenleving en de overheid.

In het jaarverslag van 2023 wijzen wij erop dat er veel loketten en formulieren zijn, dat de bureaucratie bijna ondoordringbaar is, dat het mensbeeld nog steeds onvoldoende compassievol is. En ook dat er een overvloed aan contra-indicaties en talloze partijen, stichtingen en gesubsidieerde organisaties zijn die, ondanks goede intenties, niet in staat zijn tot wrap-around dienstverlening.



AVG weg ermee!

MATHILDE VAN DEN HOOGEN
coördinator



AVG, weg ermee? Nee, natuurlijk niet. Het is belangrijk dat onze persoonsgegevens niet bij Jan en Alleman op de koffietafel liggen.

Jammer genoeg is de AVG vaak de reden dat inwoners niet automatisch krijgen waar ze recht op hebben. Bijvoorbeeld automatische toekenningen van regelingen voor het bestrijden van armoede zoals het Jeugdtegoed en gratis OV voor de kinderen. Kunnen we daar niet een oplossing voor bedenken?

In Vlaanderen kan het. Het Vlaams Groeipakket bestaat uit gezinstoelagen en andere financiële tegemoetkomingen om gezinnen te ondersteunen bij de opvoeding van hun kinderen.

De Vlaamse overheid verzamelt alle gegevens die nodig zijn om het recht op het Groeipakket vast te stellen. Je hoeft als ouder die toeslagen en tegemoetkomingen dus niet aan te vragen. 915.000 gezinnen krijgen zo maandelijks het Groeipakket automatisch op hun rekening. Het resultaat is dat 99,5 procent van de Vlamingen die daar recht op hebben, deze toeslagen ook krijgen. En in België geldt de AVG ook.

Maar we kunnen het in Nederland ook. Als je in Nederland recht op kinderbijslag hebt, wordt er automatisch gekeken of je ook in aanmerking komt voor het kindgebonden budget: bij de geboorte van een kind stuurt de SVB een startbericht naar de



Belastingdienst Toeslagen dat er vanaf een bepaalde datum recht op kinderbijslag bestaat. Op basis van dit startbericht beoordeelt de Belastingdienst of er recht op het kindgebonden budget bestaat.

Deze regeling is bedoeld om ouders met lagere inkomens tegemoet te komen door hen automatisch kindgebonden budget toe te kennen. Dit betekent een vermindering van de administratieve lasten voor de ouders en een vermindering van de uitvoerings-kosten van de Belastingdienst/Toeslagen. Maar ook dat ieder krijgt wat hem toekomt en dat budgetten niet ongebruikt blijven.

Tegen een vader die vond dat de SVB de persoonsgegevens van zijn dochter ten onrechte naar de Belastingdienst stuurde, zei de Raad van State: dat in dit geval de inbreuk op de privacy in beginsel evenredig is in verhouding tot de met de verwerking te dienen doelen.

Het kindgebonden budget is een aanvulling op het inkomen voor ouders in lagere inkomensgroepen. De enige hobbel is dat er een ‘rechtsgrond’ moet zijn. In de AVG staan zes voorbeelden op basis waarvan je een rechtsgrond kunt vaststellen. De belangrijkste is: als de persoon waarvan je de gegevens wil verwerken, toestemt.

Dus als je toestemming vraagt op het aanvraag-formulier voor een bijstandsuitkering of andere vorm van inkomstenondersteuning, en de betrokkene geeft deze, dan kun je automatisch alle Extraatjes010 en minimaregelingen toekennen in Albrandswaard, Capelle, Krimpen, Nissewaard en Voorne aan Zee waar deze persoon of dit gezin recht op heeft.

Dat zou wat ORR betreft een mooie doorbraak zijn.


2023
EEN KIJKJE
achter de schermen

Spreekuur

Elke dinsdag houden we open huis, waar iedereen welkom is om zijn verhaal aan ons voor te leggen. In 2023 was dit op de Meent en nu op de Batavierenstraat 15 in Rotterdam. Dit biedt de gelegenheid voor face-to-face contact met onze onderzoekers. Van oudsher ontvangen we meer bezoekers uit het noorden van Rotterdam, terwijl het aantal bezoekers uit Rotterdam-Zuid altijd achterbleef.



ORR locatie Rotterdam-Zuid

Veel inwoners uit Rotterdam-Zuid weten niet van het bestaan van ORR. De stap om ons in het centrum van de stad te bezoeken is groot. Vandaar dat wij elke woensdag van 10:00 tot 16:00 uur spreekuur houden aan de Strevelsweg 690, tegenover winkelcentrum Zuidplein. Wekelijks zitten twee medewerkers van het team klaar om inwoners te woord te staan.

De locatie moet (nog) meer naamsbekendheid krijgen. Wij gaan in de wijk geregeld de straat op om met inwoners in gesprek te gaan. Op deze manier horen wij signalen en als het nodig is ondernemen wij meteen actie. Zo kwamen wij in gesprek met een inwoner die geen energietoeslag kreeg, terwijl zij een bijstandsuitkering ontving.

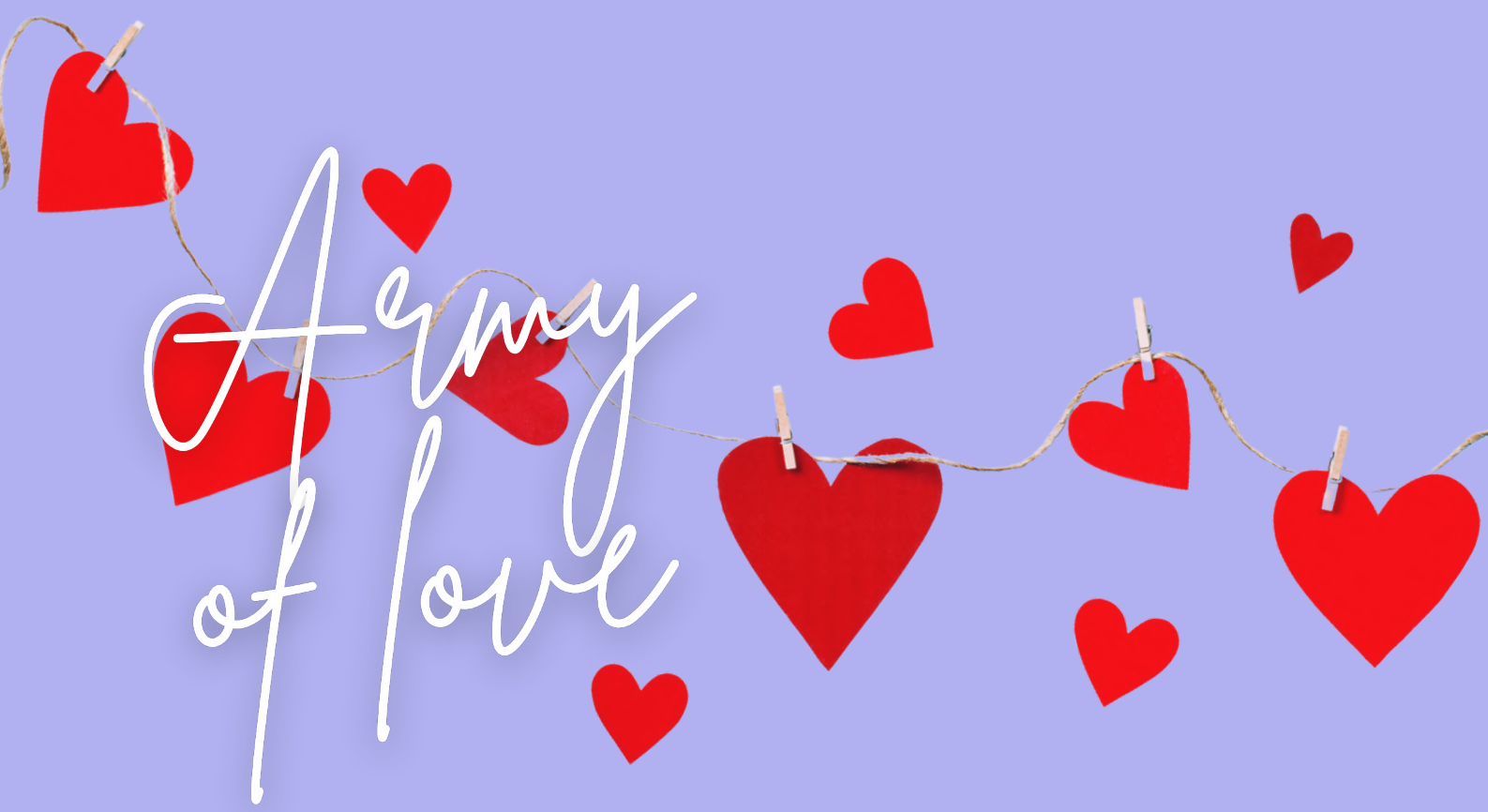


Tijdens ons contact werd duidelijk dat er sprake was van een bijzondere situatie. ORR heeft dit aan de gemeente voorgelegd en uiteindelijk is de energietoeslag van 2022 alsnog naar de inwoner overgemaakt.

Daarnaast bezoekt ORR de gemeentelijke wijkhubs, de vraagwijzers, huizen van de wijk in Zuid. Ook sluiten we soms aan bij overleggen, zoals een armoedeberaad in Charlois.

Beter een goede buur dan een verre vriend

Aan de Strevelsweg zitten we naast de kledingbank. In de zomer van 2023 organiseerde deze organisatie een modeshow. Teamleden van ORR hebben hier met veel enthousiasme aan deelgenomen. Op deze wijze hebben we niet alleen onze steun betuigd aan de kledingbank, maar ook de gelegenheid gehad om hun prachtige kleding aan de inwoners te tonen.



Army of love

In 2023 heeft ORR zich meer toegelegd op mediation en bemiddeling. We zien dat we leven in een samenleving waarin polarisatie steeds meer dreigt en waarin de problemen zo complex zijn dat het vaststellen van wie gelijk heeft vaak geen duurzame oplossing biedt.

Het afgelopen jaar heeft ongeveer de helft van ons team, samen met enkele collega's van de gemeente Rotterdam, in-company een mediation opleiding gevolgd bij Caleidoscoop. Het komende jaar zal de andere helft van ons team dit ook doen. Met de vaardigheden die we hierdoor verwerven, voegen we een belangrijke dimensie toe aan ons team: mediation- en bemiddelingsvaardigheden.

2023 stond in het teken van leren en geleidelijk aan meer bemiddelingen uitvoeren. Gelukkig hebben we binnen ORR al twee ervaren bemiddelaars, waarvan één tevens trainingsacteur. Dit helpt bij het leren, oefenen en uitvoeren. De bemiddelings-gesprekken worden momenteel vaak nog met twee personen uit ons team uitgevoerd, met zeer positieve resultaten. Ze dragen bij aan de-escalatie en helpen mensen weer verder te kunnen met hun leven.

Mediation blijkt vaak betere, snellere, effectievere en dus ook goedkopere manier te zijn om tot een oplossing van een (dreigend) conflict te komen dan een juridische procedure. Bij bemiddeling draait het niet om wie gelijk heeft, maar om het zuiver krijgen van de behoeften van beide partijen en om het gezamenlijk vinden van een oplossing voor het conflict.

We constateren dat veel conflicten onnodig voortduren of escaleren omdat het echte gesprek waarin de kern op tafel komt, nooit is gevoerd.

In november sprak Ombudsvrouw Marianne tijdens het 15-jarig jubileum van het Mediation Netwerk Midden Nederland (MNMN) in Amersfoort. Hier waren verschillende ombudsers bij, evenals de centrale klachtencoördinator van de Gemeente Rotterdam.

MNMN is een informeel samenwerkingsverband waarin diverse overheidsinstanties zich bundelen op het gebied van mediation en bemiddeling. Ze maken gebruik van een pool van mediators die kunnen worden ingezet bij conflicten, en organiseren jaarlijks intervisie en trainingsdagen.

Zowel wij van ORR als de klachtencoördinator zijn geïnspireerd geraakt door deze bijeenkomst. Dit willen wij ook in de regio Rijnmond. Begin 2024 staat de eerste afspraak gepland om dit te verkennen en zo een 'army of love' te starten.

Scan mij!

Samen groeien we verder

ombudsman
rotterdam
rijnmond



Klachten over *ons*

In 2023 ontvingen we twee klachten over onszelf. Deze personen waren niet tevreden, omdat we geen onderzoek wilden starten naar hun klachten. Bij één persoon boden we een alternatieve oplossing aan waar deze persoon het niet mee eens was.

We wilden graag samen met hem werken aan het oplossen van al zijn problemen (die nogal talrijk waren), in plaats van slechts één aspect ervan aan te pakken. Bovendien verwachtte hij dat wij ervoor zouden zorgen dat hij financiële compensatie kreeg. Dat kan niet.

De andere persoon was niet tevreden met onze conclusie dat de gemeente voldoende had gereageerd op de klachten.

Beide gevallen betreffen beslissingen omtrent onderzoek en over een onderzoeksbeslissing kun je volgens de klachtenregeling niet klagen.

Formeel worden dergelijke klachten als "niet-ontvankelijk" beschouwd, hoewel we deze term vermijden.

In plaats daarvan zijn we in gesprek gegaan met deze personen om te kijken hoe we tegemoet konden komen aan hun zorgen. Dit lukte bij één klager, maar niet bij de ander.





AVG en WOO *verzoeken*

In 2023 ontvingen we twee Woo-verzoeken. Deze verzoeken kwamen van mensen die hun eigen dossier wilden inzien. Er zijn veel misverstanden over de Wet open overheid, die eigenlijk niet bedoeld is voor dit doel. De Algemene verordening gegevens- bescherming (AVG) is daarentegen wel geschikt voor het verkrijgen van inzage in eigen gegevens.

Mensen willen voornamelijk weten wat er in hun dossier bij ORR staat, vooral als ze ontevreden zijn over onze dienstverlening of acties. Bij ORR zijn we eigenlijk van mening dat iedereen recht heeft om te weten wat we doen en hoe we dat doen. We streven naar transparantie.

Echter, we vinden het lastig om kostbare tijd van onze medewerkers te besteden aan het doorspitten van oude dossiers en e-mails die mensen ons zelf hebben gestuurd of hebben verstuurd naar anderen met ons in de cc, zonder een specifieke vraag aan ons.

Deze tijd kunnen we veel efficiënter gebruiken. Daarom willen we graag in gesprek gaan met mensen die vragen hebben. Als blijkt dat het om een daadwerkelijke informatiebehoefte gaat, luisteren we graag naar welke informatie iemand concreet zoekt en zullen we ons best doen om die aan te leveren.

Dit heeft onze voorkeur boven dagenlang bezig zijn met het opzoeken van oude dossiers, het identificeren van betrokken ambtenaren, enzovoort. In beide gevallen gaat het om inwoners die vinden dat de dienstverlening van hun gemeente - al jarenlang - ondermaats is en dat de gemeente broddelwerk levert.



"Onze ambitie is om de lokale ombuds-voorziening laagdrempeliger en toegankelijker te maken."

Communicatie afdeling

Het versterken van de informatiepositie is een belangrijk doel van ORR. Dit is tweeledig: enerzijds willen we de verhalen, klachten, signalen en meldingen van inwoners en ondernemers 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.

Wij zijn ervan overtuigd dat goed luisteren zorgt voor heling en daarom trekken we er steeds vaker op uit. Dit draagt overigens ook bij aan onze ambitie om een lokale ombudsvoorziening laagdrempeliger en toegankelijker te maken. Wij zetten al onze communicatie in op de verschillende doelgroepen in de regio. Wij zijn er namelijk voor alle Rotterdammers: kinderen/jongeren, inwoners, ondernemers én ambtenaren. Maar ook voor de vijf omliggende gemeenten die wij als ORR bedienen (Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee). Daarnaast hebben we voorafgaand aan het opstellen van de communicatiestrategie uitgebreid onderzoek gedaan naar de verschillende groepen in onze regio.

Naast de 'vaste groepen' kunnen er door bepaalde situaties ook nieuwe groepen ontstaan. Zo is een belangrijke doelgroep van ORR de ouders en gezinnen die slachtoffer zijn geworden van het ongekende onrecht dat hen is aangedaan door het toeslagenschandaal.

Verhuis BERICHT

ombudsman
rotterdam
rijnmond



DE BATAVIER

PER 05-02-2024

Beste kennis, collega, partner,

Wij gaan verhuizen! Vanaf 5 februari 2024 hebben we een nieuwe plek in Rotterdam. We kijken ernaar uit om onze activiteiten voort te zetten op deze nieuwe locatie en hopen jullie daar binnenkort te verwelkomen.

Onze contactgegevens blijven hetzelfde, dus je kunt ons nog steeds bereiken via hetzelfde telefoonnummer en e-mailadres: 0800-0802 en info@orr.nl. Ons nieuwe post- en bezoekadres is:

Batavierenstaat 15-35
3014 JH Rotterdam
5e etage

Groetjes,
Team ORR

ONS NIEUWE KANTOORR

ombudsman
rotterdam
rijnmond

Port Betaald postnl

orr.nl

Communicatie middelen

Hieronder volgt een opsomming van onze communicatiemiddelen/instrumenten met een korte beschrijving van hoe wij deze inzetten:

- Als instituut kunnen we onderzoeken opstarten om onze informatiepositie te verbeteren, maar ook mét de doelgroep nadenken over structurele oplossingen en verbeteringen. Zo zijn we op dit moment vanuit de Rotterdamse kinderombudsman bezig met een onderzoek naar Rotterdamse thuiszitters. Hiervoor hebben we op onze website **een meldpunt** geopend waar zowel kinderen en jongeren, als ouders en professionals via een vragenlijst hun ervaringen en mogelijke oplossingen met ons kunnen delen. Om hier aandacht voor te vragen, benaderen wij actief de media en delen we dit breed op onze sociale mediakanalen: LinkedIn, Instagram én Facebook
- Als de nood hoog is en we een stevig en duidelijk signaal willen afgeven aan de gemeenteraad, kunnen we ervoor kiezen om een 'OmbudsAlert' in te zetten. Dit is een brief (maximaal 1 pagina) met hoge urgentie over een bepaald onderwerp dat een groot deel van de inwoners van Rotterdam aangaat. Hoewel we vaker brieven naar de gemeente sturen, is het belangrijk om ook een troef achter de hand te hebben voor wanneer we écht willen opschalen en het belang van een oplossing willen agenderen.
- Zoals eerder beschreven, hebben we de ambitie om laagdrempeliger en toegankelijker te worden. Met alleen een locatie in het centrum van Rotterdam voldeden we niet aan deze verwachting. We willen van de Rotterdammers horen wat er beter kan in de stad, hun wijk of thuissituatie. Om zo problemen te signaleren en op te lossen voordat het vastloopt, hebben we in het najaar van 2022 - zoals eerder benoemd in dit jaarverslag - een tweede locatie geopend aan de Strevelsweg in Rotterdam, tegenover winkelcentrum Zuidplein.

Er kwamen maar weinig klachten van de inwoners uit dit deel van de stad, terwijl je dat wel zou verwachten gezien de problematiek. Met de opening van deze locatie op Zuid geven we invulling aan de opdracht om beter benaderbaar en bereikbaar te zijn in een gebied waar mensen ORR niet kennen en weten te vinden. Op 5 februari 2024 verhuizen we met onze primaire locatie naar de Batavierenstraat, nabij Rotterdam Centraal Station.



- In dezelfde lijn zijn we met de Rijnmondse 'Ombulance' gekomen, naar het idee van de Ombudsman Metropool Amsterdam, die al een tijdje met een soortgelijk voertuig rondrijdt. Dit succes heeft ons geïnspireerd om een soortgelijke mobiele spreekkamer naar Rotterdam te brengen. De term 'Ombulance' combineert 'ombudsman' en 'ambulance', omdat we als instituut ook een dienst zijn die hulp biedt bij juridische of bureaucratische noodsituaties, vergelijkbaar met hoe een ambulance medische noodgevallen behandelt. Wij hebben het dan ook over EHBO, maar dan net iets anders, namelijk: "Eerste Hulp bij Bureaucratische Ongelukken". Met dit kantoor op wielen brengen wij de hulp naar de mensen toe en staan wij klaar om op locatie met de mensen in gesprek te gaan. Wat de Ombulance bijzonder maakt, is dat het de noodzaak van menselijk contact benadrukt in een tijd waarin gemeenten steeds meer digitaliseren en de afstand tussen overheid en burger lijkt te

groeien. Onze Ombulance is regelmatig te vinden op allerlei drukke locaties in de Rotterdam en de omliggende gemeenten.

- We merkten dat er ook onder de gemeenteraadsleden nog veel onwetendheid was over ons en ons werk. Daarom zijn we – in 2023 – gestart met 'OmbudsTalk'. Dit is een (live) talkshow die we vier keer per jaar maken voor en mét gemeenteraadsleden in onze regio. Vanuit ons instituut schuiven de ombudsman en kinderombudsman samen aan om het te hebben over bepaalde onderwerpen die op dat moment spelen. We vragen ook of er twee gemeenteraadsleden uit de regio willen aanschuiven. Tijdens de live verbinding staat er een chat open die bijgehouden wordt. De vragen kunnen op deze manier ook live in de uitzending worden besproken. OmbudsTalk is een waardevolle uitwisseling van informatie en kennis, die via een verborgen link voor de gemeenteraadsleden, op ons YouTube-kanaal, altijd nog kan worden teruggekeken. Vanaf 2024 willen we dit ook toegankelijk maken voor alle ambtenaren in de regio.



- Dat het voor de inwoners onduidelijk is wie we zijn en wat we precies doen, werd al snel duidelijk na een kort straatonderzoek na het aantreden van de nieuwe ombudsvrouw. Daarom ontstond al snel de wens om dit op een pakkende manier aan onze inwoners duidelijk te maken. We zijn een samenwerking aangegaan met de lokale televisiezender OPEN Rotterdam en met hen zijn we het programma **OmbudsTV** gaan maken. Dit draagt bij aan het vergroten van onze bekendheid, geeft inzicht in de aard van ons werk en geeft antwoord op vragen als: wat erbij komt kijken, hoe dat gaat en wat een (kinder-)ombudsman kan doen of kan betekenen voor jou, voor je buren en andere mensen die je kent en die met een probleem rondlopen over de overheid. Het eerste seizoen – in 2023 – bestond uit negen afleveringen en dit gaan we ook in 2024 voortzetten.

Tienduizenden mensen (ouders, jongeren en ex-partners) uit onze regio zitten daarom geestelijk en financieel aan de grond. Voor én met hen hebben we een unieke alliantie (De Rijnmondse Alliantie) opgericht om ook landelijk een signaal af te geven. Deze unieke samenwerking is ontstaan tussen de slachtoffers van het toeslagenschandaal, betrokken ambtenaren en bestuurders van verschillende gemeenten (Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Nissewaard) én de kinderombudsman en ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR). Door deze alliantie is een **video** en een **aanbevelingsdocument** (ook te vinden op onze website) opgesteld dat we gezamenlijk naar Den Haag brengen (overhandigen aan demissionair Staatssecretaris Aukje de Vries en aan de commissie voor Financiën van de Tweede Kamer).





ORR *op de planken*

Hier volgt een overzicht van de presentaties/lezingen die ORR in 2023 heeft gegeven:

- 10 januari 2023 Webinar Minderheid, ongemak en wijsheid
- 19 januari 2023 Nyenrode Masterclass - Publiek Leiderschap
- 19 januari 2023 Rotterdamse vrouwennetwerk de Blonde Tafel
- 23 januari 2023 Bezoek Almere Number 90
- 31 januari 2023 Teambijeenkomst communicatie Maatschappelijke Ontwikkeling en Werk en inkomen
- 2 februari 2023 Geldzorgen: Eén gemeentelijk loket voor Rotterdammers
- 14 februari 2023 Stadsgesprek Carnisse
- 17 februari 2023Webinar Startgids MijnZaken met Omnichannel
- 21 februari 2023Cedris lezing 2023
- 23 februari 2023 Erasmus Universiteit: evenement Mijn Stad Rotterdam
- 6 maart 2023 Seminar menselijke maat SO
- 8 maart 2023 De Goede Raad
- 8 maart 2023 Politics, Society and Care
- 28 maart 2023 Themabijeenkomst Armoede en Schulden
- 30 maart 2023 MD middag
- 5 april 2023 Werkbezoek 14010: Meeluisteren met een medewerker 14010
- 12 april 2023 Stadsgesprek nieuwe westen middelland
- 13 april 2023 Inspiratiesessie gemeentehuis Hardenberg
- 14 april 2023 Presentatie 16 trainees gemeente Rotterdam
- 27 april 2023 Uitreiking/jury kralingen talentenshow
- 5 mei 2023 Ontmoeting ombudsmannen van Curaçao, Amsterdam, Den Haag en Rotterdam
- 13 mei 2023 Workshop dag van de Wijkraden - Lot
- 22 mei 2023 Webinair: Staat van de ambtelijke dienst (STAD) Bouwen aan vertrouwen
- 23 mei 2023 College on tour: Mooi, mooi Middelland, Rapport presentatie medezeggenschap
- 25 mei 2023 Dialoog: De kracht van openheid met de ombudsman van Rotterdam
- 1 juni 2023 'VNG Bestuurscommissie Bestuur en Veiligheid'
- 2 juni 2023 Beeld droom en daad stationsplein
- 8 juni 2023 Seminar Directie Veiligheid en de Menselijke Maat
- 11 juni 2023 Talkshow de Kronieken
- 13 juni 2023 VNG congres
- 14 juni 2023 Bijeenkomst menselijke maat w en I
- 19 juni 2023 Week van de Dienstverlening
- 26 juni 2023 Expertbijeenkomst 'Een overheid die werkt voor iedereen?'



- 27 juni 2023 IBP VTH Utrecht
- 27 juni 2023 Voordracht aan bewoners Stichting Ternaat
- 3 juli 2023 Zomerschool
- 5 juli 2023 GDV lustrum 15 jaar
- 13 juli 2023 Masterclass ombudsfunctie door prof. dr. Marc Hertogh, hoogleraar Rechtssociologie.
- 12 september 2023 Gastcollege Nijenrode - Bob Hoogenboom
- 13 september 2023 Sessie op iBestuur Congres - Den Haag
- 15 september 2023 Integriteitslab
- 22 september 2023 Symposium: Levende cultuur en een duurzame samenleving binnen het
- Koninkrijk
- 27 september 2023 Netwerk conferentie - Landelijke aftrap Week tegen Eenzaamheid
- 8 oktober 2023 Panelgesprek over alerte democratie
- 8 oktober 2023 Panelgesprek over alerte democratie
- 30 oktober 2023 Rotterdamse Douwers
- 1 november 2023 Het mediation netwerk midden-Nederland bestaat 15 jaar
- 2 november 2023 Presentatie MKB Ede
- 3 november 2023 Landelijke Taalstrijd
- 6 november 2023 Tafelgast "De Omgevingswet"
- 7 november 2023 Conferentie Maatwerk in tijden van schaarste
- 9 november 2023 Aftrap van het Participatiecafé - Vertrouwen in de overheid
- 13 november 2023 Rotterdams verkiezingsdebat
- 14 november 2023 VONC diner
- 16 november 2023 Dag van maatschappelijke stabiliteit (MAST-DAG)
- 16 november 2023 Masterclass Publiek leiderschap
- 21 november 2023 Dagvoorzitter VNO - NCW en beweegalliantie
- 22 november 2023 Congres toegang tot het recht



EARNED media



- Het aantal mensen op straat blijft groeien in Rotterdam: ‘En dit is pas het begin’
- Ombudsvrouw: Rotterdam mag medische noodzaak warmtetoeslag controleren, maar vraagt de gemeente niet te veel?
- De Rotterdamse ombudsman gaat problemen oplossen in nieuw tv-programma
- Rotterdam koningshuisgezind? ‘De monarchie wordt niet ontzettend gesteund, maar wij houden wel van een feestje’
- Ombudsman Marianne van den Anker: 'Rotterdam moet naast inwoners staan, in woorden en in daden’
- Dominique is de nieuwe kinderburgemeester van Rotterdam: ‘Functie op haar lijf geschreven’
- Voel het toeslagenschandaal
- Schulden en slechte gebitten: kinderen toeslagenaffaire willen gezien worden
- Overheid verdeelt Innovatiebudget over 14 projecten
- Het gaat beter met het leerlingenvervoer: ‘En toch kostte het een dag om voor meisje ritten te regelen’
- Boze skaters willen massaal richting stadhuis uit protest tegen gemeentebeleid: ‘Dit kan zo niet langer’
- [VIDEO] Ombudsman Rotterdam-Rijnmond introduceert Ombulance in Capelle aan den IJssel
- Ombudsman Rotterdam: ‘Het aantal formulieren voor minima moet minder’
- (Gossip-girl-accounts grote zorg voor middelbare scholen)
- (Tiktok-roddels die de leraar aan het huilen maken)
- Ombudsman Rotterdam kraakt gesubsidieerd OV-vervoer kinderen
- Rotterdamse Kinderombudsman uit stevige kritiek op procedure gesubsidieerd ov
- Rotterdamse ombudsman kraakt gesubsidieerd ov-vervoer: ‘Ouders voelden zich overvallen’
- (De aanbevelingen van de Commissie-Marcouch kunnen onze democratie weer weerbaar maken) VWDR
- Nederland sluit akkoord met Marokko voor aanpak georganiseerde criminaliteit
- Dak- en thuislozen veelal de klos vanwege ‘lokettenjungle’
- Moeizame communicatie en afspraken waar niemand iets van weet: het eerste levensjaar van fusiegemeente Voorne aan Zee verloopt niet vlekkeloos



TEAM ORR

Ontmoet ons *team*



Marianne van den Anker
Ombudsvrouw
marianne.vandenanker@orr.nl



Stans Goudsmit
Kinderombudsvrouw
stans.goudsmit@orr.nl



Mathilde van den Hoogen
Coördinator
mathilde.vandenhoogen@orr.nl



Jelle Tiernego
Stf
jelle.tiernego@orr.nl



Eva van Schendelen
Team manager
eva.schendelenvan@orr.nl



Laurence van Ham
Communicatie
laurence.hamvan@orr.nl



Abderrahman El Aazani
Capelle
abderrahman.elaazani@orr.nl



Derya Tatli
Nissewaard
derya.tatli@orr.nl



Donnovan Wenting
Voorne aan Zee
donnovan.wenting@orr.nl



Caroline Oosterbaan
Krimpen
caroline.oosterbaan@orr.nl



Glenn van Eijsden
Alblandswaard
glenn.eijsdenvan@orr.nl



Bregtje Philippi
Onderzoeker
bregtje.philippi@orr.nl



Tineke ten Heuw
Onderzoeker
tineke.tenheuw@orr.nl



Matthijs Bosman
Onderzoeker
matthijs.bosman@orr.nl

"WE ZIJN ZO DANKBAAR VOOR DIT MOOIE TEAM!"

Marianne & Stans



Esther Durenkamp
Communicatie
esther.durenkamp@orr.nl



Taylan Cicek
Onderzoeker
taylan.cicek@orr.nl



Pieter Wilbrink
Onderzoeker
pieter.wilbrink@orr.nl



Cem Laçin
Onderzoeker
cem.lacin@orr.nl



Josje van Nes
Verbinder
josje.vannes@orr.nl



Anja van de Rijt
Assistent
anja.vanderijt@orr.nl



Marjan Frigge
Administratie
marjan.frigge@orr.nl



Maurice Geluk
Onderzoeker
maurice.geluk@orr.nl



Lucia Suero Pelaez
Onderzoeker
lucia.sueropelaez@orr.nl



Esther van Eijk
Onderzoeker
esther.vaneijk@orr.nl



O'Nel Reid
Gastheer
onel.reid@orr.nl

Het team van ORR is een dynamisch en energiek team. Ook in 2023 zijn we volop aan de slag gegaan met binnengekomen signalen, samenwerkingen met de gemeenten, het maken van OmbudsTV en nog veel meer.

Team

Ons team bestaat uit 22,94 FTE, oftewel 25 mensen. Dit lijkt een krimp ten opzichte van 2022 (24,61 FTE), maar dit komt doordat we eind 2022 meerdere stagiairs hebben gehad. In werkelijkheid hebben we het aantal onderzoekers juist uitgebreid, vanwege het toenemende aantal signalen van bewoners en onze intensievere samenwerkingen met de gemeenten.

Naast de uitbreiding van het aantal onderzoekers, hebben we ook een **gastheer**, verwelkomd vanuit een samenwerking met garantiebanen van de Gemeente Rotterdam, die zorgt voor een warm welkom voor collega's en gasten. Bovendien hebben een aantal collega's van de Gemeente Rotterdam gere-integreerd bij ORR.

Mediation

In 2023 heeft een deel van ons team een intensieve mediationopleiding van tien dagen gevolgd. De vaardigheden die we daar hebben geleerd, komen goed van pas tijdens bemiddelingsgesprekken tussen bewoners en gemeenten. Zoals eerder benoemd zal een ander deel van ons team deze opleiding in 2024 gaan volgen.

Integriteit

Dit jaar zijn we intern aan de slag gegaan met het thema integriteit, waar we in 2024 mee verder zullen gaan. Ook hebben we besloten om in 2024 veel aandacht te besteden aan de vitaliteit van medewerkers en het team, evenals aan veilig werken. De basis hiervoor is gelegd in 2023.

Verhuizing

In 2023 is ook besloten om in februari 2024 naar een nieuwe locatie te verhuizen, omdat we een meer laagdrempelige locatie willen. Daarnaast levert het een aanzienlijke kostenbesparing op. Samen met collega's en in samenwerking met de gemeente Rotterdam zijn we hard aan de slag gegaan om de verhuizing en alles wat daarbij komt kijken voor te bereiden.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedroeg 1.74% (in 2022 was dat 7.61%). Kortdurend verzuim was 0,95% (in 2022: 0,85%), middellang verzuim was 0,79% (in 2022: 1,57%) en langdurig verzuim was 0% (in 2023 was dat 5.19%).

Nevenfuncties ombudsvrouw en kinderombuds-vrouw

Ombudsvrouw Marianne van den Anker zet zich belangeloos in als bestuurslid van de Vrienden van het IJssellandziekenhuis en als aanjager van Eén tegen Eenzaamheid. Al voor haar aantreden als ombudsman was zij lid van de Raad van Toezicht van Capri Hartrevalidatie Rotterdam.

Op persoonlijke titel en vanwege haar brede maatschappelijke ervaring is zij gevraagd om lid te worden van de Adviescommissie ter versterking van de weerbaar- heid van de democratische rechtsorde en heeft zij zitting gehad in de referendum-commissie Amersfoort. Voor beide functies ontving zij een vacatievergoeding. Deze nevenactiviteiten zijn gemeld bij de griffier.

Kinderombudsvrouw Stans Goudsmit vervulde in 2023 de volgende nevenfunctie: lid van de Adviescommissie Zelfredzaamheid Rechtshulp en Rechtsbijstand. Ze ontving daarvoor een vergoeding. Daarnaast is Stans tijdelijk adviseur van het Utrechts Ombudsloket. ORR ontvangt hiervoor een vergoeding.

Bakkie oplos-koffie





FINANCIËN

Over 2023 heeft de gemeente Rotterdam € 2.699.000 bijgedragen. Dit is inclusief:

- De toegekende structurele verhoging van € 300.000 per jaar bij de Voorjaarsnota 2023;
- De tijdelijk aan ORR toegekende extra POK-middelen (€ 536.000). De POK-middelen zijn door het Rijk aan gemeenten toegekend om de dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities fundamenteel te verbeteren. Eén van de actielijnen is om de functie van de ombudsman te versterken. Deze gelden zijn in ieder geval tot en met 2026 toegekend, naar aanleiding van de uitkomsten van Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen (POK).

De bijdragen van de overige vijf aangesloten regiogemeenten bedroegen over 2023 in totaal, inclusief BTW, € 171.935.

Financiële kengetallen	Jaarverslag 2022	Begroting 2023	Jaarverslag 2023
Financieel resultaat voor dotatie/onttrekking egalisatiereserve	€ -130.750	€ -	€ 230.000
% loonkosten personeel t.o.v. totale kosten	67.2%	66.9%	71.7%
% huisvesting t.o.v. totale kosten	9.3%	7.8%	7.3%
% inhuur t.o.v. arbeidskosten	4.5%	7.3%	4.8%
% bijdragen gemeente Rotterdam t.o.v. totale kosten	93.8%	94.5%	94.6%
% bijdragen regiogemeenten t.o.v. totale kosten	6.2%	5.5%	5.4%

Toelichting

Door de timing van de toekenning van extra middelen bij de Voorjaarsnota (begin juli), de uitdagingen op de arbeidsmarkt en een kritisch beleid ten aanzien van inkopen, is een deel van de toegekende middelen in 2023 niet besteed. Dit overschot wordt toegevoegd aan de egalisatiereserve van ORR, in de hoop dat het een toereikende buffer vormt voor de verhuizing in 2024.

Het aandeel van de personeelskosten binnen de totale exploitatie neemt toe, wat een positieve ontwikkeling is omdat het laat zien dat we ons budget steeds meer besteden aan mensen die de regiogenoten kunnen helpen. Het aandeel van huisvestingskosten vertoont in 2023 een dalende lijn en is ook lager dan begroot, wat een welkome ontwikkeling is. We verwachten dat deze prestatie-indicator na de verhuizing in 2024 nog verder zal dalen.

EEN ODE AAN DE *compassie*

MARIANNE VAN DEN ANKER
ombudsvrouw



Rechtmatigheid vormt een belangrijk fundament van overheidsbeleid, maar zo ook begrippen als fairplay, proportionaliteit en subsidiariteit.



Door de ombudsbril bezien gaat het om eerlijke behandeling, betrouwbaarheid en oplossingsgerichtheid. Het gaat om het inzetten van de minst ingrijpende maatregelen en wetgeving. De overheid, met al haar macht, staat tegenover de individuele burger. Hier hoort een houding van fatsoen, respect, mededogen en compassie met zwakkere inwoners bij.

In onze regio zijn er veel gezinnen die moeite hebben om financieel rond te komen, soms resulterend in overtredingen, overlast en zelfs criminaliteit. Het lukt maar mondjesmaat om deze gezinnen weer op de rit te krijgen. Is dit te wijten aan de gezinnen zelf, aan de aanpak, of spelen er andere factoren?

Het is lastig om de oorzaken van deze problemen in te schatten. Vaak is er al jaren van alles aan de hand. Om tot een oplossing te komen is een veelzijdige aanpak nodig. Vaak hebben mensen de motivatie om hun situatie te verbeteren, maar kunnen ze dit niet alleen.

Ze hebben de ondersteuning van de overheid en andere instanties nodig om van uitzichtloosheid naar perspectief te gaan. In onze regio wordt dat steeds vaker en steeds beter gezien door steeds meer organisaties.

Instanties begrijpen dat veel mensen laaggeletterd zijn, dus wordt er vaker gebeld in plaats van brieven gestuurd. Ze begrijpen dat mensen moeite hebben om de juiste voorzieningen te vinden, dus vestigen ze zich meer in de wijken. Er wordt steeds meer ingezet op overleg, coördinatie en samenwerking om tot een integrale aanpak te komen. Instanties weten dat mensen het niet fijn vinden als er over hen gepraat wordt, dus wordt er steeds vaker met de mensen zelf om tafel gegaan.

Instanties realiseren zich dat het systeem ingewikkeld is en een inwoner niet meteen bij een verkeerd gezet kruisje of een te laat ingeleverd formulier moet worden gestraft. Men begrijpt dat er sprake kan zijn van onwetendheid, onhandigheid en een gebrek aan vaardigheden, en dat kwade opzet niet altijd aanwezig is.

Ook begrijpen ze dat het niet rechtvaardig is om onschuldigen, zoals jonge kinderen en ouderen, te treffen wanneer de overheid moet optreden tegen illegale of criminele activiteiten.

Daarom deze ode aan de compassie. We zijn er nog niet, dat blijkt ook uit dit jaarverslag, maar er stroomt bloed naar het hart van de overheid.

NAWOORD



In 2023 heeft ORR veel kunnen betekenen voor inwoners en ondernemers die zich tot ons hebben gewend. We zijn dankbaar voor de ambtenaren en bestuurders die in individuele gevallen het verschil hebben weten te maken. Een uitkomst die menselijker, aardiger én passender is voor de (individuele) situatie van (jongere) bewoners en ondernemers. Soms moesten we bergen verzetten, soms was één telefoontje voldoende en soms lukte het niet.

Vooral situaties waarin schaarste een rol speelt, veroorzaken bij iedereen, inclusief bestuurders en ambtenaren, frustratie. Hoewel iedereen vanuit het hart, met billijkheid en redelijkheid, een andere uitkomst wil, lukt dit soms simpelweg niet.

ORR ziet het niet gebeuren, ondanks de inspanningen van velen, dat het woningtekort en de wachtlijsten in de (jeugd)zorg op korte termijn worden opgelost. We hebben goede hoop dat de genomen acties zich snel zullen uitbetalen, maar de hartverscheurende verhalen tonen de druk op mensen- en kinderrechten als gevolg van schaarste.

Het écht structureel verbeteren van de dienstverlening vergt meer dan alleen cultuur- en gedragsveranderingen. Er zal de komende periode hard gewerkt moeten worden om de verstikkende bureaucratie en de lokettenjungle te bestrijden. De samenwerking met de gemeente Rotterdam om dit te bereiken, breiden we uit naar de andere ORR-gemeenten. Het leren van klachten om herhaling te voorkomen, is een belangrijk doel voor het komende jaar.

Zo zorgen we ervoor dat iedereen kan profiteren van de verbeteringen in de dienstverlening, waarbij rechtmatigheid een integraal onderdeel wordt van good governance en niet langer als solomaat de boventoon voert. Het transformeren van het systeem vergt tijd en inzet, maar we gaan vol goede moed aan de slag om successen te behalen in deze uitdagende en taaie materie, samen met anderen.

Komend jaar zal de Ombulance weer druk in de weer zijn, zijn er nieuwe afleveringen OmbudsTV te bekijken op OPEN Rotterdam en RTV Rijnmond en trekken we er op uit om de goede verhalen én de negatieve ervaringen zo te combineren dat daar inspiratie en hoop van uit voort komt.

We blijven ons onverminderd inzetten voor de slachtoffers van het toeslagenschandaal. Zeggenschap, inspraak en participatie blijven belangrijke thema's. Ook zullen we blijven werken aan het bieden van de nodige aandacht aan thuiszitters, terwijl toegang tot recht ook hoog op de agenda blijft staan. Groepen bewoners, ondernemers en mensen die zich willen inzetten voor hun gemeenschap blijven we nauwlettend volgen.

Begin 2024 zal de Batavierenstraat onze hoofdvestiging worden, terwijl we blijven investeren in onze locatie in Rotterdam-Zuid. Samen met de Rekenkamer zijn we er voor alle gemeenteraden, waarbij we trends en patronen zullen blijven presenteren en inspelen op actuele vraagstukken.

De (online) bijeenkomsten voor, door en met gemeenteraadsleden, onder de noemer 'OmbudsTalk', krijgen een vervolg na een positieve evaluatie. Voor ORR wordt 2024 ook het jaar van de nieuwe website en van de OmbudsPodCast 'Wat zeg je?'.



ombudsman
rotterdam
rijnmond

De vrijblijvendheid voorbij

0800-0802 (gratis)

orr.nl

@orr_geeftgehoor

ORR_geeftgehoor

Ombudsman Rotterdam-Rijnmond

info@orr.nl

Jaarverslag | Jaargang 2023 | april 2024