

2025 in cijfers

De signalen die ertoe doen en onze Ombudstop-10



Pagina 2

Brief aan de gemeenteraad

ORR over samen afscheid nemen van een bijzondere raadsperiode



Pagina 5

Kinderombudsman

Armoede, jeugdhulp en dakloosheid door de ogen van de jeugd én het afscheid van Stans Goudsmit



Pagina 38

# OMBUDSKRANT

## JAARVERSLAG 2025

2025 in vogelvlucht

Pagina 3

Gemeente Rotterdam

Pagina 12

Introductie ORR-gemeenten

Pagina 22

Thema-rapporten & Adviezen

Pagina 34

Communicatie

Pagina 42

Praktische Zaken & Financiën

Pagina 44



# DORRZETTEN BRENGT BEWEGING

Het jaar 2025 was voor Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) opnieuw een jaar waarin we van dichtbij zagen hoe groot de veerkracht in onze regio was. Maar we zagen ook hoe scherp de randen van regels, beleid en uitvoering konden zijn. Het jaar voelde als een krant vol verhalen: groot en klein, schrijnend en hoopvol. In dit jaarverslag nemen we je dan ook graag mee in alle ontwikkelingen.

Aan gemeenteraadsleden, burgemeesters, wethouders, ambtenaren, gemeentelijke organisaties en andere lezers: met deze Ombudskrant leggen we niet alleen verantwoording af, maar nodigen we jou ook uit om met andere ogen naar de gemeentelijke beleids- en uitvoeringspraktijk te kijken. Om klachten, signalen

en verhalen te zien als brandstof om het beter te doen. En om, juist in een tijd van schaarste, de menselijke maat niet als luxe, maar als randvoorwaarde te hanteren.

In 2025 hielp ORR individuele regiogenoten om hun probleem met de gemeente, dan wel overheid, op te lossen. Ook merkten we dat er bij ORR-gemeenten een actief luisterend oor was voor de achterliggende oorzaken van signalen en klachten die bij ons binnenkwamen. Ze werden serieus genomen en leverden inzichten op die op grotere schaal tot doorbraken leidden. Tegelijkertijd kwam in 2025 een aantal lijnen samen die je ook kent uit onze eerdere jaarverslagen: de strijd tegen de lokettenjungle en systeemgeweld, de versterking

van rechtsbescherming, en het serieus nemen van klachten als leerinstrument.

We lieten zien waarom 'weinig klachten' niet automatisch betekent dat alles goed gaat, en waarom het belangrijk is dat de gemeente investeert in ORR als luis in de pels, in dienst van de samenleving. In al onze brieven, rapporten, aanbevelingen en de vele inspreekmomenten maakten we kenbaar aan colleges van B&W en raadsleden waar signalen en klachten méér waren dan alleen maar incidenten.

Alle verhalen van 2025 vertellen samen één groter verhaal: behoorlijk bestuur is geen papieren begrip, maar is elke dag voelbaar aan de keukentafel, bij een loket, op straat of in de klas. Onze taak als

ombudsman en kindervombudsman is om precies daar te kijken waar beleid en systeem botsen met levensechte situaties.

De titel van deze Ombudskrant, dORRzetten brengt beweging, symboliseert wat we in 2025 keer op keer zagen. We danken iedereen die z'n verhaal met ons deelde, en die bereid was om in de spiegel te kijken en mee te bewegen. Ook de komende jaren blijven we doen wat we het liefste doen: luisteren, doorvragen, schuren waar nodig, en samen zoeken naar oplossingen die recht doen aan mensen.

*The only way is up, en die weg omhoog bewandelen we graag samen met jou.*

NEEM EEN KIJKJE OP ONZE VERNIEUWDE WEBSITE [WWW.ORR.NL](http://WWW.ORR.NL)



# 2025 IN CIJFERS

## Signalen

Totaal binnengekomen: 1927  
Totaal behandeld: 1614



\* Waarvan 45 integriteitsmeldingen

## Manier van binnenkomen

E-mail	935	48,5%
Webformulier	451	23,4%
Telefoon	362	18,8%
Ombulance en spreekuur	158	8,2%
Overig	21	1,1%

## Manier van behandelen

Advies en informatie	Warm overgedragen en gemonitord	Bemiddeling en interventie	Registratie algemeen signaal
684 42,4%	244 15,1%	468 29%	120 7,5%
Overig	98 / 6,1%		

## OMBUDSTOP-10

- 1 Jeugd, jeugdbescherming, thuiszitters en leerlingvervoer 217
- 2 Zorg, PGB & wijkteams 200
- 3 Toeslagenschandaal 155
- 4 Parkeren 152
- 5 Wonen, woningcorporaties, daklozen en bankslapers 123
- 6 Schulden, schuldhulpverleningen en armoede 123
- 7 Burgerzaken 115
- 8 Overlast 114
- 9 Uitkeringen, inkomen en weer aan het werk 95
- 10 Verkeer en buitenruimte 90

Naast deze top-10 wijzen we ook op de rode draden die we terug zien komen in veel van deze zaken: zimmer (of het gebrek daaraan), lokettenjungle, systeemgeweld en toegang tot rechtsbescherming zijn de grote thema's.

Ook in het proces gaan vaak dezelfde dingen niet goed: communicatie (onduidelijk of onbegrijpelijk), termijnen niet gehaald, onnodig juridiseren, van het kastje naar de muur worden gestuurd. Samenwerking hapert vaak, zowel binnen de gemeente als met externe organisaties. We zien regelmatig onvoldoende samenwerking, bijvoorbeeld tussen ingekochte en gesubsidieerde hulp van instanties die gemeentelijke taken uitvoeren.

Schaarste beheerst het leven van veel inwoners die een woning of hulp zoeken. En ten slotte zien we met enige regelmaat dat de overheid uitgaat van wantrouwen in plaats van vertrouwen richting inwoners en ondernemers.

## COLUMN

### WEINIG KLACHTEN? DAN DOEN WE HET GOED!

Het klinkt logisch, maar het is een gevaarlijke conclusie. In gemeenten wordt het aantal klachten nog te vaak gezien als een soort rapportcijfer voor de kwaliteit van het bestuur. Gemeenten die weinig officiële klachten binnenkrijgen en slechts een handvol van deze klachten in tweede lijn bij ORR zien belanden, menen al snel dat het met de kwaliteit van de dienstverlening en menselijke maat wel goed zit.

De werkelijkheid is weerbarstiger. Veel inwoners en bedrijven haken al af vóórdat ze ooit een klacht indienen: omdat ze denken dat klagen tóch geen zin heeft, niet weten waar ze moeten zijn, of simpelweg niet de vaardigheden hebben om hun weg te vinden in procedures en formulieren. Juist kwetsbare groepen vinden de weg naar het klachtrecht het minst makkelijk. Klachten zijn daardoor eerder het topje van de ijsberg dan een volledig beeld van de praktijk.

Ondanks dat onze naamsbekendheid is gegroeid, komen wij nog steeds veel bewoners en ondernemers tegen die ORR niet kennen, maar ook niet weten hoe ze zelf kunnen klagen en waarover ze kunnen klagen. Dat maakt het misleidend om op

basis van aantallen te concluderen dat het goed gaat. We kunnen niet vaak genoeg benadrukken dat het bij klachtcijfers niet om de kwantiteit gaat, maar om wat die klachten zeggen over de kwaliteit van dienstverlening en beleid.

We kijken dan ook anders naar 'kleine aantallen'. Elke gegronde klacht is voor ons een signaal van een tekortkoming in het handelen van de overheid. Achter ieder dossier schuilt een mens, een verhaal, een gemiste kans om het beter te doen. Voor zowel de desbetreffende persoon, als alle andere mensen die met dezelfde klacht rondlopen, maar die klacht om welke reden dan ook niet kenbaar maakten. Dat is ook de kern van de oproep die wij in onze recente jaarverslagen aan de ORR-gemeenten doen: zet vaker de OmbudsBril op, gebruik klachten als leerinstrument en ga zelf op pad om te horen waar mensen tegenaan lopen.

Gemeenten die serieus werk willen maken van goed bestuur, zien klachten als onmisbare feedback om te leren, te veranderen en vertrouwen te herstellen. Niet het aantal klachten telt, maar wat de overheid ermee doet.

## ONS-JE

### SIGNAAL OF KLACHT: WAT IS HET NOU?!

“Als ORR krijgen we regelmatig dezelfde vraag over dat ene woord in ons jaarverslag: **signaal**. Gemeenten tellen klachten. Wij ook. Vaak hebben inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties al de formele klachtenroute doorlopen bij de gemeente zelf (eerste lijn). Dan beoordelen wij, als tweede lijn, of de gemeente zich behoorlijk heeft gedragen. Maar wij doen ook meer. We gaan de stad in, luisteren op scholen, bij ondernemers en op straat. Soms horen we iets dat nog geen formele klacht is, maar dat potentieel wél kan worden. Dan geven we de gemeente een seintje: let op, hier speelt iets (van ongenoegen).

Om te voorkomen dat mensen uiteindelijk een hele klachtenprocedure moeten starten, vragen wij de gemeenten om zelf contact te zoeken om tot een oplossing te komen. Als we voor de route “warm overdragen en monitoren” kiezen, dan bewandelen we drie wegen om de casus in te steken. **Weg 1:** de eerstelijnsklacht behandelen. **Weg 2:** de (beleids- en uitvoerende) ambtenaren waarbij we, afhankelijk van de ernst en urgentie van de casus, het lager of hogerop insteken. **Weg 3:** de bestuurlijke tafel. Monitoring houdt in dat we bij zowel de gemeente als de klager (in wording) actief om informatie vragen of de kwestie naar behoren wordt en is opgepakt.

Mocht het nodig zijn om tot een oplossing te komen die recht doet aan de behoeftes van de inwoners, dan serveren we een kop ‘oplos’koffie of laten we de klager weten dat de gemeente ‘naar behoren’ is omgegaan met de (potentiële) klacht. Signalen die we vaker horen, bundelen we tot een specifieke algemene klacht of zorg, zodat het voor gemeenten makkelijker is om hiermee aan de slag te gaan. In dat opzicht zou je kunnen spreken van ORR als proactieve postbode tussen stad en straat. Daarom spreken wij van signalen. ”

# DE VERHALEN VAN 2025 VERTELLEN SAMEN ÉÉN GROTER VERHAAL

Wie de Ombulance-acties of Oploslkoffie-uitzendingen van ORR volgde, zag het met eigen ogen. We stonden met ons busje op markten en pleinen, gingen de wijken in, en doken in kwesties van mensen die verdwaald waren in de lokettenjungle en wanhopig op zoek gingen naar een eigenaar van hun probleem. Ontdek een greep uit de verhalen van 2025.

## Ombudswerk door de ogen van de jeugd

2025 markeerde dertig jaar Kinderrechtenverdrag in Nederland. In onze regio werd de aandacht voor kinderrechten steeds zichtbaarder. We stonden zij aan zij met gedupeerde jongeren van het toeslagenschandaal die nog altijd de gevolgen dragen van, door de overheid veroorzaakte, (DUO-)schulden. We hoorden ook verhalen van kinderen die niet naar zwemles konden, omdat hun ouders in armoede leven. Een jaar na ons onderzoek staken we de thermometer in de thuiszittersproblematiek van Rotterdam: wat is er veranderd?



Lees verder op pagina 38

## Den Haag bezoekt rampgebied toeslagenschandaal

Rondom de hersteloperatie van het toeslagenschandaal lieten we op veel plekken een duidelijk ombudsgeluid horen: de herstel aanpak moet simpeler, sneller en beter. We zetten ons actief in voor betere brede ondersteuning vanuit gemeenten en hielden hen scherp. Tegelijkertijd traden we op als partner van de Rijnmondse Alliantie om opnieuw een warme vuist te maken richting Den Haag.

Lees verder op pagina 9

## Rotterdam slaat terug tegen systeemgeweld en femicide

We liepen mee in de mars tegen femicide en waren aanwezig bij de opening van de openlucht tentoonstelling "Femicide" van Open Mind in Rotterdam. Waarom? Meisjes en vrouwen die slachtoffer worden van (huiselijk) geweld vechten niet alleen tegen de dader, maar ook tegen een falend systeem. Tijdens het Rotterdamse Jaar van de Vrouw organiseerden wij een symposium om de vicieuze cirkel van geweld verder te doorbreken en riepen politiek en bestuur op tot actie.



Lees verder op pagina 8

## Olaf liep 7000 euro achterstallig loon mis

Voor de onderbetaalde Rotterdamse (ex-)medewerkers van de sociale werkplaats trokken ORR, gemeente Rotterdam, Brede Raad 010 en de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane samen ten strijde tegen het Rijk voor veilig geld: herstelbetalingen waarover alleen belasting wordt betaald, zonder verdere gevolgen van de overheid. Het was een dubbeltje op zijn kant, maar het liep goed af.

Lees verder op pagina 10

## Na 80 jaar kreeg opa van Jan Struijs eerherstel

Het oordeel van ORR dat eerherstel moest plaatsvinden voor iets wat in de Tweede Wereldoorlog was gebeurd en in de jaren 60 'goedgemaakt' had kunnen worden, eindigde niet in een rapport, maar in een gezamenlijk georganiseerd symposium 'De kleine mens tegen het grote onrecht'. Samen met burgemeester Carola Schouten brachten we tal van door overheidshandelen getroffen, uit het verleden en het heden, samen om het belang van erkenning en herstel te bespreken.



Lees verder op pagina 10

## Herzie het toeslagenstelsel, herstel vertrouwen

Dat er simpelweg overgegaan moet worden tot automatische toekenning van toeslagen waar mensen recht op hebben, kwam een stap dichterbij. Samen met de lokale ombudsmannen pleitten we rond de kabinetsformatie voor herziening van het toeslagenstelsel, inmiddels opgenomen in het coalitieakkoord. Zo krijgen de mensen die het het hardst nodig hebben de ondersteuning waar zij recht op hebben, zonder angst voor terugbetaling of ingewikkelde procedures.



Lees verder op pagina 11

## Integriteit binnen de gemeente Rotterdam

In 2025 ontvingen we als extern meldpunt integriteit een recordaantal integriteitsmeldingen over de gemeente Rotterdam. Een stijging die ons zorgen baart. Tegelijk zien wij als lichtpunt dat onze samenwerking met de gemeente op dit urgente en gevoelige onderwerp steeds meer gestalte krijgt.



Lees verder op pagina 18

## ORR luidt noodklok over rechtsstaat

Het OmbudsAlert over goede en toegankelijke rechtsbescherming in onze regio, dat we in 2024 publiceerden, sloot naadloos aan bij wat er landelijk speelde en nodig was in onze regio. In Rotterdam leidde dit in 2025 tot een technische sessie in de gemeenteraad en het initiatiefvoorstel 'Toegang tot het recht'.

Lees verder op pagina 15

## Pact tegen dakloosheid

2025 was ook het jaar waarin schaarste scherper voelbaar werd dan ooit: aan woningen, tijd, geld en menskracht. Steeds meer dakloze gezinnen, jongeren, vrouwen en andere buitenslapende mensen die door de slagbomen van zelfredzaamheid en urgentie tussen wal en schip vallen, meldden zich bij ons. Ook hulpverleners trokken bij ons aan de bel. Het was duidelijk. De gemeente moe(s)t dakloosheid anders gaan benaderen. Met meer lef, focus op wat wél kan, en vooral vanuit samenaarschap.



Lees verder op pagina 14 en 41

## Woo-relatie is geen relatie

Tijdens het rondetafelgesprek in de Tweede Kamer over de uitvoering van de Wet open overheid (Woo) overhandigden we een tegeltje aan de voorzitter met de boodschap: 'Een Woo-relatie is geen relatie'. Hiermee benadrukten we dat een open overheid niet alleen draait om transparantie en informatieverstrekking, maar dat een echte relatie met inwoners ontstaat wanneer er betrokkenheid en dialoog is.

Lees verder op pagina 11

## Steeds meer onschuldige mensen krijgen explosief aan hun deur

Geregeld kwamen bewoners van getroffen woningen op straat te staan, omdat burgemeesters besloten deze panden te sluiten. Burgemeesters van zes grote steden gingen wisselend om met hun nieuwe bevoegdheid om woningen tijdelijk te sluiten na een explosie voor de deur, bleek uit een inventarisatie van NRC. De cijfers lieten zien dat in veel gevallen zorgvuldiger handelen mogelijk is.



Lees verder op pagina 11

## Meer oog voor ondernemers

Achter de toonbank, op straat en tot diep in de nacht liepen ondernemers tegen knelpunten aan die hun werk en bestaanszekerheid raakten. In 2025 stonden we nadrukkelijker in contact met ondernemers en andersom, met extra aandacht voor onder meer de horeca en de dienstverlening op het Ondernemersplein. Van zorgen over de veiligheid van personeel na sluitingstijd tot bereikbaarheid, verkeersmaatregelen en de toekomst van het nachtleven.



Lees verder op pagina 15

# VAN WIE IS DE OMBUDSMAN EIGENLIJK?

## ORR als hulptroep van de raad

Die vraag krijgen we vaker dan je denkt. Gemeenten zien ons soms als ‘hun’ (kinder)ombudsman: zij hebben ORR ingesteld, betalen de rekening en ontvangen onze brieven, aanbevelingen en jaarverslagen. Maar wie goed kijkt naar onze wettelijke en maatschappelijke opdracht, ziet dat het verhaal ingewikkelder én interessanter is.

Formeel is onze positie helder. In de Algemene wet bestuursrecht, de Gemeentewet en lokale verordeningen is vastgelegd dat inwoners en ondernemers het recht hebben om met hun klachten en ongenoegen naar een onafhankelijke ombudsman te gaan. Gemeenteraden benoemen ons en geven ons de bevoegdheden om overheidsoptreden te onderzoeken, te beoordelen en aanbevelingen te doen.

Daarbovenop komt de bredere rechtsstatelijke laag. Internationale normen, zoals de zogeheten Venice Principles en een recente VN-resolutie, benadrukken de rol van ombudsmannen als bewaker van mensenrechten, goed bestuur en de rechtsstaat. Net als de rekenkamer zijn wij ingesteld als

‘hulptroep van de raad’ om de controlerende en kaderstellende rol van de raad te versterken.

‘Hulptroep zijn’ betekent niet ‘in dienst van het college’ of ‘verlengstuk van de raad’. In de wet (hoofdstuk 9 Awb) is vastgelegd dat de ombudsman onpartijdig en onafhankelijk is. Voor ons betekent dat: wij zijn hulptroep van de raad, maar geen politiek instrument. We onderzoeken onafhankelijk, spreken ons uit in de taal van behoorlijk bestuur en doen aanbevelingen (die soms schuren).

Als het gaat over goed bestuur en rechtsbescherming, wordt steeds vaker benadrukt hoe essentieel het is dat het burgerperspectief structureel wordt meegenomen in beleid en uitvoering. Dat dit niet vanzelf gebeurt, merken we dagelijks: instituties, regels en systemen hebben de neiging om zichzelf in plaats van de inwoner centraal te stellen, tenzij er bewust ‘tegenkracht’ wordt georganiseerd.

ORR is zo’n vorm van georganiseerde tegenkracht, net als de rekenkamer, maar met een andere invalshoek. Wij kijken vanuit individuele

klachten naar patronen: waar loopt het stelsel vast, waar is de menselijke maat zoek, waar is het normenkader van ‘behoorlijkheid’ zoekgeraakt? De rekenkamer kijkt met een onderzoeksbil naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van beleid. Samen bieden we de raad een rijker beeld dan cijfers en managementinformatie ooit kunnen geven.

Dus: van wie zijn we? Als we al een antwoord moeten geven, dan is het dit: ORR is hulptroep van de gemeenteraad, in dienst van de samenleving. De inhoud van ons werk wordt gevoed door de ervaringen van bewoners en ondernemers, en genormeerd door het recht en de beginselen van behoorlijk bestuur.

We staan niet boven de raad, niet naast het college en zeker niet tegenover de organisatie. We opereren onafhankelijk en onpartijdig in het hart van de lokale democratie: een extra stel ogen en oren voor de raad, een uitgestoken hand voor inwoners en ondernemers die vastlopen, en een spiegel voor bestuur en organisatie.

In die zin zijn we niet van iemand in het bijzonder, en juist daarom van iedereen die belang heeft bij behoorlijk bestuur, die gebaat is bij een goede balans tussen macht en tegenmacht of opereert in

het speelveld tussen macht en tegenmacht. Dat is de kern van onze rol en positie én de reden waarom we gemeenten blijven uitnodigen om hún hulptroep ORR optimaal te benutten.



## DE ROL VAN ORR IN BEWEGING

ORR bestaat in 2026 vijftig jaar. In de loop van de jaren is de context waarin (lokale) ombudsinstituten hun werk doen behoorlijk veranderd.

Zo hebben gemeenten er flink wat taken bijgekregen. In 2015 nog de uitvoering van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Tegelijkertijd is de wijze waarop tegen de bevoegdheden van de ombudsinstituten wordt aangekeken, over de decennia veranderd. Die veranderende rolomgeving is niet nieuw. Die is al lang geleden ingezet.

Zo trad in 2005 de Wet extern klachtrecht in werking. Daarin werd de zogenaamde ‘interventiemethode’ gecodificeerd die de ombudsmannen zeker al sinds eind vorige eeuw hanteren. En al in 1993 werd in VN-verband de belangrijke rol van ombudsmannen benadrukt waar het gaat om het bewaken van de naleving van mensenrechten.

Deze veranderde rolomgeving van de ombudsman is de afgelopen jaren sterker aan het licht gekomen. Dat riep bij diverse gemeenten vragen op.

Scan de QR-code voor meer achtergrond en duiding over onze bevoegdheden



## wORRdzoeker

Z	K	O	M	B	U	D	S	M	A	N	L	O	U	O
K	C	T	G	R	S	I	U	U	F	S	P	D	A	
W	I	G	X	O	X	N	I	F	J	P	K	L	O	O
U	R	N	N	T	N	W	I	P	B	W	J	O	N	U
O	I	E	D	T	I	O	O	E	S	W	I	S	A	F
R	J	K	D	E	T	N	Z	T	H	X	L	S	F	S
V	N	K	E	R	R	E	T	R	N	M	R	I	H	O
S	M	O	G	D	O	R	U	J	H	Y	O	N	A	N
D	O	R	D	A	O	U	E	Q	B	Y	O	G	N	D
U	N	T	S	M	K	H	M	C	R	S	H	J	K	E
B	D	E	U	E	T	P	J	F	H	Z	E	N	E	R
M	B	B	E	K	Q	V	Q	R	S	T	B	P	L	Z
O	T	R	O	N	D	E	R	N	E	M	E	R	I	O
B	P	I	K	L	A	C	H	T	L	F	I	N	J	E
S	W	R	E	V	L	S	I	G	N	A	A	L	K	K

KINDERRECHTEN  
ONAFHANKELIJK  
OMBUDSVROUW  
ONDERNEMER  
BEHOORLIJK  
OPLOSSING  
OMBUDSMAN  
SPREEKUR  
ONDERZOEK  
ROTTERDAM  
BETROKKEN  
RIJNMOND  
SIGNAAL  
INWONER  
KLACHT



Brief

# Afscheid van een raadsperiode samen

**Maart 2026 staat in het teken van de gemeenteraadsverkiezingen. Dat moment markeert het afscheid van een raadsperiode (2022–2026) waarin wij samen optrokken.**

In 2022 ben jij gekozen in de gemeenteraden van onze ORR-regio. Samen gaat het om 192 raadszetels: 45 in Rotterdam, 33 in Capelle aan den IJssel, 21 in Albrandswaard, 37 in Nissewaard, 21 in Krimpen aan den IJssel en 35 in Voorne aan Zee, die vrijkomen en opnieuw bezet worden.

Op elk van die zetels zit een mens: jij. Een politicus die de wereld beter wil maken langs zijn/haar/hun eigen politieke (partij)richtsnoer, met een agenda vol vergaderingen, stapels stukken en een groot verantwoordelijkheidsgevoel.

In Nederland werken we met lekenbestuur: je doet het raadswerk naast jouw baan, onderneming, studie of zorgtaken. Of anders geformuleerd: je bent naast alles wat je al doet óók nog raadslid. Tegelijk ben je in de lokale democratie het hoogste orgaan, met een zware kaderstellende en

controleerende taak. Ga er maar aan staan. Voor dat werk hebben we de grootste bewondering.

In de vorige raadsperiode (2018-2022) benoemde je Marianne van den Anker op 1 maart 2022 tot ombudsman en Stans Goudsmit al op 1 maart 2018 tot (plaatsvervangend) kinderombudsman. Vanaf het moment dat jij bent gekozen, zijn we dus een volledige raadsperiode met elkaar op stap geweest.

In onze jaarverslagen 2022 (Een lerende praktijk), 2023 (De vrijblijvendheid voorbij) en 2024 (Weten, durven, doen) vroegen we telkens aandacht voor dezelfde kernpunten: een overheid die betrokken, oplossingsgericht, open en transparant, eerlijk en respectvol is; die kinderrechten verwezenlijkt, die de lokettenjungle bestrijdt en systeemgeweld voorkomt, die signalen en klachten serieus neemt, rechtsbescherming versterkt en vertrouwen herstelt.

Daar kwamen nieuwe accenten bij: de oproep tot goed zimmeren (zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen) en tot erkennen

dat rechtsstatelijke principes onder druk zijn komen te staan als gevolg van schaarste. Dat iedereen die werkzaam is voor de publieke zaak structureel door de OmbudsBril leert kijken, en niet alleen door de rechtmatigheidsbril, is een andere diepgekoesterde wens.

Met onze OmbudsWijzer en verkiezingstegels, gedrukt op viltjes met een vleugje humor, riepen wij op om partijprogramma's 'ombudsproof' te maken: minder loketten, duidelijke taal, oog voor kinderrechten en radicale transparantie.

In het landelijke actieprogramma 'Actieagenda Goed Bestuur' krijgt de positie van gemeenteraden én van instituties die tegenkracht organiseren, zoals de lokale ombudsman, extra aandacht. Daar is ORR blij mee. Jij bent tenslotte het hoogste orgaan in de lokale democratie. Aan iedereen die niet meer verkiesbaar is: dankjewel voor de periode waarin ORR jouw hulpstroep mocht zijn. Aan wie opnieuw verkiesbaar is: we hopen dat de kiezer jou nog een raadsperiode gunt in deze prachtige, maar

veeleisende regio vol uitdagingen én kansen. Tot slot een groot woord van dank aan de colleges van burgemeester en wethouders, ambtenaren en professionals. Zonder jullie inzet waren er niet zoveel stappen vooruitgezet. We hopen dat we in de komende raadsperiode weer heel veel meters samen kunnen maken.

Scan de QR-code voor meer duidelijk over het 'Slagboom Paper'

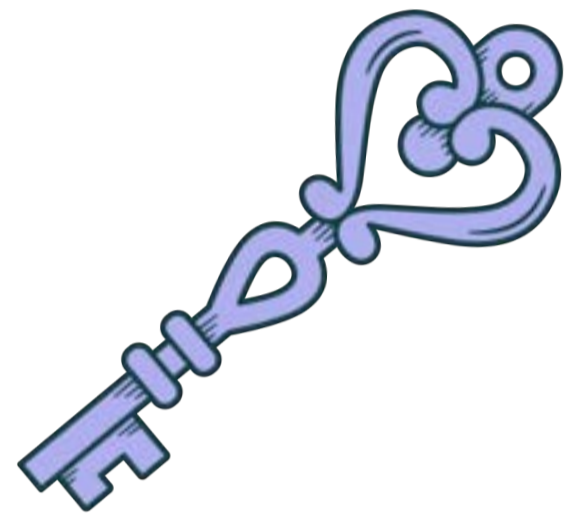


Voor de nieuwe raadsperiode vraagt ORR in het bijzonder aandacht voor de:

- Omgang met schaarste: in ons paper 'De slagbomen van urgentie en zelfredzaamheid' laten we zien hoe essentieel dat is voor Rotterdamers en inwoners in de hele regio die vastlopen in de woningnood en andere tekorten;
- toepassing van de kinderrechten: overal en altijd, dwars door alles heen;
- vormgeving van goed zimmeren, niet alleen op papier maar ook in de praktijk;
- versterking van de eerstelijnsklachtafhandeling;
- toepassing van het holy-ground-principe in de dienstverlening;
- kracht van samenaarschap;
- verbetering van de rechtsbescherming.

# OMBUDSFUNCTIE: de sleutel voor sterkere gemeenteraad

De gemeentelijke ombudsfunctie wordt in veel Nederlandse gemeenten nog altijd te weinig benut. Dat stelde Geerten Boogaard, hoogleraar decentrale overheden, in zijn bijdrage aan het boek *Sterke Raad* (maart 2025). Volgens Boogaard kan de ombudsfunctie een belangrijk instrument zijn om de volksvertegenwoordigende en controlerende rol van gemeenteraden te versterken. Die boodschap herkennen wij als ORR maar al te goed. Tegelijk weten we: sterk ombudsmanwerk ontstaat niet in je eentje. Doorbraken realiseren doe je samen. Daarom zochten we in 2025 bewust de samenwerking op met collega- (kinder)ombudsmannen om de hoek én ver daarbuiten. We wisselden ervaringen uit, lieten ons inspireren door andere aanpakken en deelden onze eigen werkwijze. Zo bouwden we samen aan een zichtbare, sterke en effectieve ombudsfunctie.



## Versterking positie en samenwerking van de (lokale) ombudsmannen

Al in het regeerprogramma van 2024 stond dat er geïnvesteerd moet worden in onder andere de lokale ombudsfunctie om de kwaliteit en het functioneren van decentrale volksvertegenwoordigingen te verbeteren. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken maakte dat nog eens duidelijk in een brief van 27 juni 2025 aan de Tweede Kamer over het Actieprogramma goed bestuur. Daarin staat dat lokale ombudsmannen, naast hun rol als klachtbehandelaar, ook een bijdrage hebben aan het

herstel van vertrouwen en goed bestuur. Het ministerie erkent dat dit, gezien maatschappelijke ontwikkelingen, vraagt om een sterker gepositioneerde ombudsfunctie. De gesprekken over een aanpak ter versterking van de decentrale ombudsfuncties met het ministerie, andere lokale ombudsfuncties en de Nationale ombudsman zijn in 2025 gestart en lopen door in 2026.

Met het oog op een stevigere positie binnen het lokaal bestuur verkenden we in 2025 ook hoe

gemeentelijke ombudsmannen beter kunnen samenwerken. We startten samen met de voorbereidingen voor een beroepsvereniging, die in 2026 verder wordt opgericht, mede gesteund door het ministerie van Binnenlandse Zaken. Een belangrijk onderdeel daarvan is herkenbaar samenwerken onder één naam, elkaar inhoudelijk versterken en het benutten van de Raadbaak: een laagdrempelig platform waar we kennis delen, vragen stellen en samen optrekken rond uiteenlopende thema's.



## WERKBEZOEK IN STRAATSBURG

In maart bezochten we samen met de Nationale ombudsman en een aantal lokale (kinder)ombudsmannen een aantal instituties van de Raad van Europa in Straatsburg om zo ook meer de internationale context van het ombudswerk te doorgronden. De Nederlandse permanente vertegenwoordiging van Nederland bij de Raad van Europa organiseerde een inspirerend bezoek voor ons.

Zo spraken we de Europese ombudsman, de Nederlandse rechter bij het Europees Hof voor de Rechten van de Mens en leden van het Europees Comité voor Sociale Rechten. De werkwijze van het Comité om in geval van meerdere klachten over één onderwerp een zogenaamde 'leading case' te behandelen die leidraad is voor de afdoening van de overige klachten, gaf ons inspiratie voor ons eigen werk.

### Bijeenkomst

## Behoorlijke afhandeling van klachten en publieksreacties

Hoe zorg je voor een zorgvuldige en eerlijke afhandeling van klachten? Op 8 december brachten de Regiegroep Publieksreacties & Klachten van de gemeente Rotterdam samen met de Nationale ombudsman en ORR zo'n 50 klachtbehandelaars en coördinatoren bij elkaar. Rond de vernieuwde landelijke Behoorlijkheidswijzer gingen zij met elkaar in gesprek en deelden ze ervaringen uit de praktijk. Ombudsvrouw Marianne van den Anker en kinderoombudsvrouw Stans Goudsmit gaven daarna hun visie op de Behoorlijkheidswijzer in de praktijk in de regio. We deelden onze paarse Ombudsbrillen uit met de wens dat iedereen daar vaker doorheen zou kijken.



Bekijk hier de geactualiseerde Behoorlijkheidswijzer van ORR



## Het is niet jouw (studie)schuld!



Duizenden jongeren die slachtoffer zijn van het toeslagenschandaal leven nog altijd in een overlevingsstand, omdat hun situatie nooit echt door de overheid is opgelost.

Tot voor kort was er onvoldoende inzicht in de mate waarin hun toekomstperspectief door het schandaal is aangetast. Juist daarom trokken lokale jeugdbudsmannen samen op

en openden zij eind september 2025 het landelijke meldpunt 'Het is niet jouw (studie)schuld!'. Door signalen uit het hele land te bundelen, konden zij een breed en samenhangend beeld verzamelen. Meer dan 1.800 jongeren deelden hun verhaal. Zo werd voor het eerst zichtbaar welke impact het schandaal heeft op hun leven en studie.

Lees verder op pagina 38



## OMBUDSFAMILIE OVERZEE: BEZOEK UIT ARUBA

In oktober verwelkomden we Jurima Bryson, ombudsman van Aruba, op ons kantoor. Aruba start op korte termijn ook met een kinderombudsman en wilde bij ons inspiratie opdoen. We spraken open over onze opgaven, bevoegdheden en manieren van werken. Met bewondering hoorden we over de ruime bevoegdheid van de Arubaanse ombudsman om ook klachten over private partijen te onderzoeken. Zo ver gaan onze bevoegdheden en financiële ruimte niet. Het bezoek vond plaats vlak voor de officiële start van het Bureau Ombudsman Aruba op 1 december.



### Uitwisseling over de kracht van de kinderombudsman

Meer dan 400 deelnemers uit 60 landen namen deel aan een internationaal webinar over het belang van een kinderombudsman, georganiseerd door het African Ombudsman Research Centre (AORC) en het International Ombudsman Institute (IOI). Kinderombudsvrouw Stans Goudsmit ging in gesprek met Aneeta Ghoorah (Kinderombudsman Mauritius) en Christina Nomdo (Regionale Kinderombudsman West-Kaap, Zuid-Afrika). Aneeta liet zien hoe een stevig mandaat helpt om kinderrechten te beschermen,

maar ook welke uitdagingen daarbij komen kijken. Christina deelde hoe kinderen in haar regio actief meedenken, adviseren en meebeslissen binnen haar kantoor. Stans bracht de Rotterdam-Rijnmondse praktijk in: kinderrechten versterken door kennis te vergroten bij kinderen, ouders én professionals. De webinar maakte duidelijk dat, ondanks verschillen in context, kinderombudsmannen wereldwijd met dezelfde uitdagingen werken en dat we elkaar daarin weten te vinden en te versterken.

## Samen verduurzamen is mensenwerk

In augustus 2025 gaven wij samen met Ombudsman Metropool Amsterdam, Gemeentelijke Ombudsman Den Haag en de Utrechtse Ombudsman onze reactie op het advies 'Verduurzaming is mensenwerk' van de Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (Rli).

mensenwerk is, vraagt dat om een stevige en structurele verankering van zeggenschap en inspraak voor alle inwoners. Zimmen dus! Niet alleen bij de uitvoering, maar juist al vanaf het ontwerp. En óók voor mensen die weinig regie ervaren

of niet vanzelfsprekend kunnen meedoen aan verduurzaming. We zijn dan ook blij dat we het advies hebben kunnen verrijken met inzichten uit onze dagelijkse praktijk.

De kern van dit Rli-advies, dat verduurzaming alleen slaagt als mensen centraal staan, herkennen en onderschrijven wij volledig. Dat het anders en eerlijker moet, wordt tijdens de online Rli-talkshow 'Eerlijk verduurzamen', meerder keren benadrukt door ombudsvrouw Marianne van den Anker. Tegelijkertijd zagen wij ruimte voor aanscherping. Want als verduurzaming écht



## Rotterdam-Rijnmond in internationale best practices

Hoe bereiken ombudsmannen wereldwijd de mensen voor wie zij er zijn? Die vraag staat centraal in het Best Practice Paper dat het International Ombudsman Institute (IOI) over outreach in maart publiceerde. De paper bundelt

inspirerende voorbeelden uit verschillende landen. Ombudsman Rotterdam-Rijnmond leverde hieraan een bijdrage en deelt daarmee haar ervaring met laagdrempelig en zichtbaar werken.

Benieuwd naar de inzichten? Scan de QR-code om de volledige paper te lezen



## DUBBELINTERVIEW

# ROTTERDAM SLAAT TERUG TEGEN SYSTEEMGEWELD EN FEMICIDE

In 2025 zette Rotterdam het thema femicide nadrukkelijk op de kaart, als onderdeel van het Rotterdamse Vrouwenjaar. De urgentie werd nog meer voelbaar toen Nederland in korte tijd werd opgeschrikt door de moord op drie vrouwen, en duidelijk werd dat verschillende instanties over cruciale informatie beschikten die mogelijk levens had kunnen redden. De gebeurtenissen versterkten de stadsbrede beweging waarin zorg, veiligheid, rechtspraak en bestuur nog dichter naar elkaar toe groeiden.

Ombudsvrouw Marianne van den Anker vertelt dat haar betrokkenheid bij het thema al ontstond toen zij bij de politie werkte. Ze zag hoe geweld achter de voordeur werd beschouwd als privé: "Als politie gingen we ons niet bemoeien met zaken achter de voordeur, ook niet als er kinderen bij betrokken waren." Toen ze later wethouder veiligheid, volksgezondheid en emancipatie werd, haalde ze het uit de privé-situatie, maakte het tot een maatschappelijke zaak en richtte een structurele aanpak in.

Tanya Hoogwerf, manager van Filomena (centrum voor huiselijk geweld en kindermishandeling), kreeg vanuit haar persoonlijke netwerk met het onderwerp te maken: "Bij mij kwam echt een kantelpunt toen ik een goede vriendin had die te maken had met een stalker. Hij stuurde tot 3000 berichtjes per maand. Ze werd gek, letterlijk gek." Toen die vriendin door haar ex het ziekenhuis in werd geslagen en hij vervolgens aangifte tegen haar deed, dacht Tanya: "Dit kan toch niet mogelijk zijn." Het werd het begin van haar missie om het vangnet voor vrouwen te dichten.

**Opboksen tegen het systeemgeweld**  
Het was juist deze gedeelde ervaring met het falen van

systemen die Marianne en Tanya inspireerde om op 15 oktober de bijeenkomst 'Opboksen tegen het systeemgeweld, why not?' te organiseren in bioscoop Kino. Rotterdam slaat terug, was de boodschap van de dag. Waarom niet nu? Waarom niet hier? Waarom niet wij? Tanya: "De bijeenkomst bracht voor het eerst verschillende domeinen samen die van nature niet samenkomen. Er zitten namelijk hele onlogische schotten tussen straf, zorg, seksueel geweld en kindermishandeling."

Burgemeester Carola Schouten en Dolle Mina Joice Alves Dos Santos traptten de bijeenkomst af met een bokscinac. Op het grote doek verscheen een boksring, terwijl in de zaal de woorden klonken: "Vrouwen staan vaak ongewenst in een ring zonder regels en zonder scheidsrechter. Angst is een wapen, woorden kunnen net zo hard slaan als vuisten."

**Femicidewijzer**  
Naast waardevolle bijdragen van de verschillende hotshots, stond de lancering van de politieke 'femicidewijzer' centraal. Filomena en ORR stelden deze wijzer op aan de hand van de verkiezingsprogramma's: hoeveel aandacht besteden de partijen aan femicide, huiselijk geweld en kindermishandeling? Tanya: "Zo



kun je in een oogopslag zien welke partijen prioriteit geven aan de bestrijding van vrouwengeweld en waar nog gaten vallen. Het is een hulpmiddel voor zowel kiezers, die hiermee inzicht krijgen in de standpunten van partijen, als voor de partijen zelf, die hopelijk worden gestimuleerd hun inzet tegen femicide verder te versterken."

**Hernieuwd manifest voor de aanpak van femicide**  
De bijeenkomst was niet alleen bedoeld om verschillen in partijprogramma's te laten zien. Tanya en Marianne haalden iedereen van links tot rechts op het podium voor een groepsfoto én de ondertekening van het 'Manifest voor de aanpak van femicide'. Dit manifest is oorspronkelijk in 2023 in Rotterdam-Rijnmond opgesteld door professionals uit zorg en veiligheid en bevat negen concrete speerpunten om femicide terug te dringen en slachtoffers beter te beschermen.

Marianne: "Dat een geactualiseerde versie van dit manifest vlak voor de Tweede Kamerverkiezingen opnieuw werd bekrachtigd, gaf extra gewicht. Rotterdam is koploper in een

alliantie van coalities die het verschil willen maken met een Via225-aanpak, een speciale officier van justitie, actieve politiepartners en een burgemeester die actief optrekt tegen geweld. Hierdoor staat de stad stevig vooraan in de beweging. Dit is de eerste keer dat we als stad zo eensgezind laten horen dat het genoeg is." Een van de meest urgente punten is volgens Tanya glashelder: "Stop met het verdelen over drie ministeries en vijf of zes bewindspersonen. Sinds 2023 pleiten we in ons manifest voor één bewindspersoon die verantwoordelijk is voor de aanpak van huiselijk geweld, seksueel geweld én kindermishandeling. Het is dan ook een enorme opsteker dat het demissionaire kabinet heeft besloten een nationaal coördinator aan te stellen, waardoor dit eerste punt van ons manifest nu snel werkelijkheid wordt!"

**De ultieme toets: vrouwen moeten het verschil voelen**  
Beleid heeft alleen waarde wanneer vrouwen die bescherming zoeken het daadwerkelijk merken. Tanya is daar duidelijk over: "Onze eerste toets is: merken de mensen die bij ons over de drempel komen het verschil? En eerlijk gezegd, dat gebeurt nog onvoldoende."

De ombudsvrouw schetst het einddoel: "We willen dat iemand zegt: wow, er was wrap around care. Ik werd gedragen door een cirkel om mij heen, door mensen die mij niet loslieten. Dat is de lat waaraan Rotterdam haar ambities moet meten. The harm of one, is the harm of all. Het vat de kern samen van deze Rotterdamse beweging."



## HOTSHOTS!

Het programma werd opgevolgd met waardevolle bijdragen van Nathalie van Waterschoot (bestuursrechter en ervaringsdeskundige), Advocaat Richard Korver en Iva Bicanic (Hoogleraar 'Seksueel misbruik van kinderen en oprichter van het Landelijk Centrum Seksueel Geweld), Julia Mendlik (president van de Rotterdamse Rechtbank), Mariëtte Hamer (regeringscommissaris Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag en Seksueel Geweld), Rachael Cumberland (hoofdinspecteur bij de Politie Kent), Rotterdams raadslid Eric Verweij en Ronald Buijt (Rotterdamse wethouder Zorg).

## Geef Nederland een eigen Clare's law

**Het 'Manifest voor de aanpak van femicide' gaat onder meer over betere samenwerking en een wet op femicide. Punt 8: geef Nederland een eigen Clare's Law.**

We brachten samen met partners van Politie Eenheid Rotterdam, Filomena, Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, het Family Justice center Antwerp en Rotterdams raadslid Erik Verweij, een werkbezoek aan de politie van Kent in Engeland. Tijdens dit bezoek verzamelden we informatie over Clare's Law: een wet die mensen de mogelijkheid biedt om bij de politie informatie op te

vragen over de gewelddadige of misbruikende achtergrond van hun (ex-)partner. Deze wet is al enkele jaren van kracht in Engeland. Het redt aantoonbaar mensenlevens en biedt niet alleen partners, maar ook kinderen meer veiligheid. Want pas als je weet dat je gevaar loopt, kun je een geïnformeerde keuze maken voor jezelf én je gezin.

We zijn ervan overtuigd dat een ombudsproof variant van deze wet ook in Nederland zou moeten én kunnen worden ingevoerd. Daarom schreven we samen met alle partners, namens iedereen die het recht verdient om zichzelf veilig te houden, een gezamenlijk statement aan de politiek.

Scan de QR-code om het statement te lezen



Scan de QR-code om meer te lezen over hun bijdrage



# Van toeslagen- naar herstelschandaal Dit nooit meer!

In maart vulde Debatpodium Arminius in Rotterdam zich met ruim vijfhonderd mensen: ouders en jongeren die zijn geraakt door het toeslagenschandaal, Kamerleden, wethouders, raadsleden, de staatssecretaris Toeslagen en Herstel, professionals en betrokken inwoners. Samen kwamen zij bijeen in de regio die het hardst is getroffen door dit ongekende onrecht. De boodschap die deze avond door de zaal klonk, was helder en eensgezind: dit nooit meer.

**Het leed is nog niet voorbij**  
De bijeenkomst werd georganiseerd door de Rijnmondse Alliantie. Sinds 2023 vormt deze alliantie, bestaande uit gedupeerde ouders, jongeren, ex-partners, de (Kinder)ombudsman Rotterdam-Rijnmond en vertegenwoordigers van ORR-gemeenten Rotterdam, Nissewaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Albrandswaard, een 'warme vuist'. De alliantie vraagt aandacht voor het schandaal, draagt oplossingsrichtingen aan en roept op tot actie, empathie en gerechtigheid.

Hoewel het publieke debat de afgelopen jaren is verschoven van shock en begrip naar de vraag waarom dit onderwerp nog steeds aandacht verdient, is het toeslagenschandaal voor velen nog lang geen afgesloten hoofdstuk. Sterker nog, we constateerden dat de hersteloperatie zelf een nieuw schandaal aan het worden is. Uit het stadsgesprek in Arminius werd duidelijk: het leed is nog niet voorbij en zo'n schandaal kan iedereen overkomen. Juist daarom verdient het blijvende aandacht, zowel in de samenleving als in de politiek.

**Minder beloven, meer doen**  
Tussen de persoonlijke verhalen klonk steeds dezelfde vraag: hoe kan het herstel beter en vooral wanneer? Het adviesrapport 'Minder beloven, meer doen' van de commissie-Van Dam bood richting met een versimpelde herstelaanpak. De Rijnmondse Alliantie liet daarover geen misverstand bestaan: volg alle aanbevelingen uit dit rapport op, was de oproep aan Den Haag.

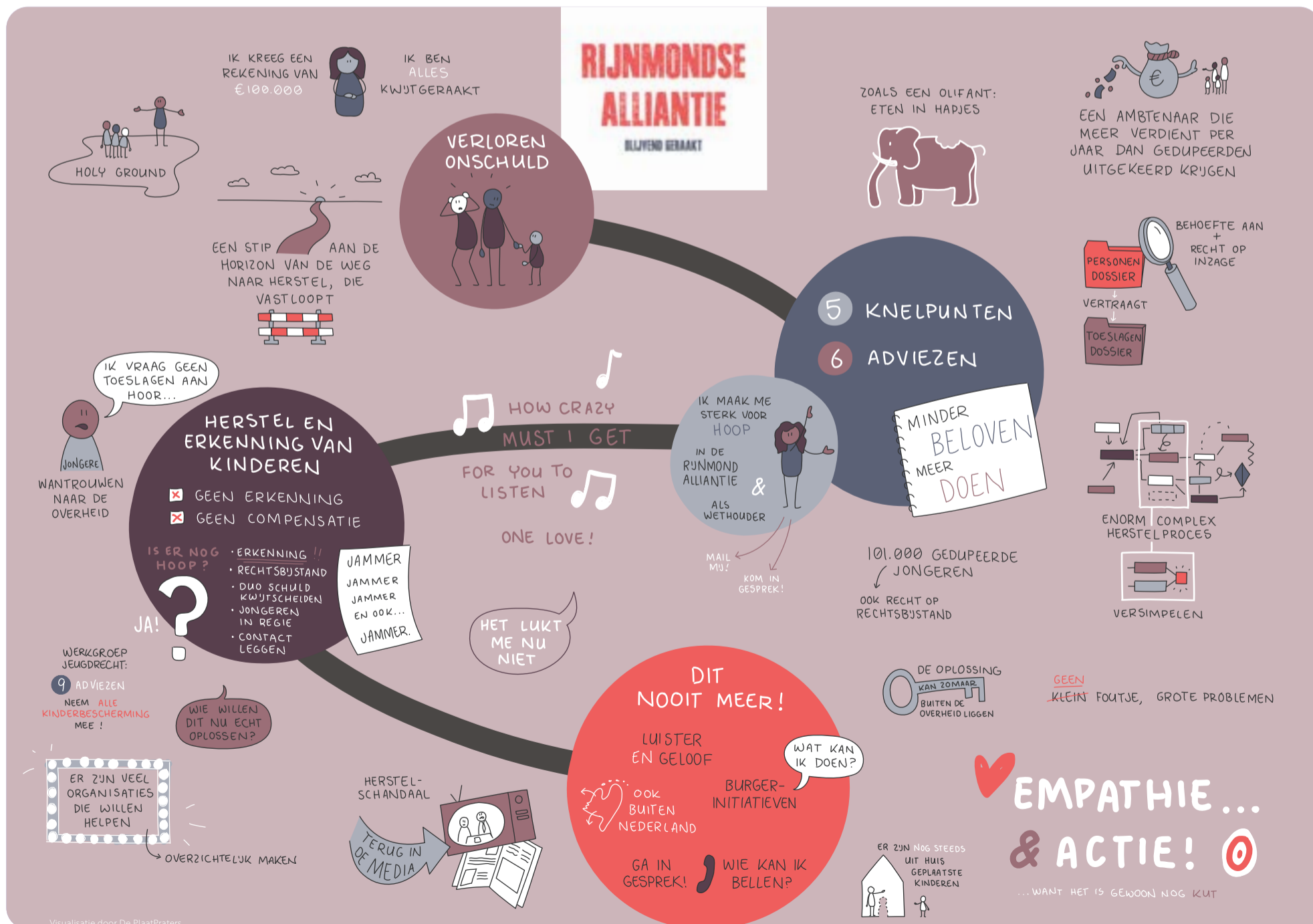
Er staat meer op het spel dan individuele dossiers. Er groeit een jongere generatie op die meekrijgt

dat de overheid er niet voor hen is. Dat vertrouwen, eenmaal verloren, is moeilijk te herstellen. Dit mag nooit meer gebeuren. Dat de staatssecretaris het tijdens haar speech niet drooghield, was een van de vele veelzeggende momenten van de avond. Als de pijn van onze regio zó voelbaar wordt dat zelfs de hoogste verantwoordelijken breken, dan weet je: dit mag nooit meer gebeuren.

**Verlenging van brede ondersteuning**  
In 2025 bleef de Rijnmondse Alliantie, naast vele andere partijen, aandacht vragen voor het belang van het voortzetten van de brede ondersteuning voor gedupeerden. Op 9 december volgde goed nieuws: de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het ministerie van Financiën maakten bestuurlijke afspraken over verlenging en uitbreiding

van deze ondersteuning. De deadline is uitgesteld naar 1 september 2027. Vóór die datum moeten slachtoffers zich bij hun gemeente aanmelden voor brede ondersteuning. Dan kunnen ze tot twee jaar na aanmelding in hun eigen tempo hulp krijgen bij herstel op belangrijke leefgebieden zoals wonen, werk, zorg, financiën en gezin.

**Lees meer over onze inspanning- en rond het toeslagenschandaal op pagina 17 en 38.**



Visualisatie door De PlaatPraters

# DE KLEINE MENS TEGEN HET GROTE ONRECHT



Veel mensen dragen onzichtbaar mentaal leed met zich mee. Dat leed komt voort uit persoonlijke ervaringen, historisch onrecht of falende overheidssystemen. Een voorbeeld daarvan is het verhaal van de ‘Vier van Brastagi’: vier Rotterdamse zeelieden die tijdens de Tweede Wereldoorlog slachtoffer werden van ernstig onrecht, dat decennialang door de overheid in de doofpot werd gestopt. Onder hen bevond zich ook de grootvader van Kamerlid en oud-rechercheur Jan Struijs.

Struijs reconstrueerde het verhaal van de Vier van Brastagi en de verstrekende gevolgen ervan in zijn boek ‘De vermiste vader’. Ombudsvrouw Marianne van den Anker kreeg het boek onder ogen en werd geraakt door Struijs’ krachtige oproep: “Laat het verleden nooit met rust als het om onrecht gaat.” Daarom bracht ORR het onomstotelijke bewijs uit het boek onder de aandacht. In een formele brief aan de burgemeester en het college van Rotterdam stelden we dat er recht moest worden gedaan aan de vier mannen en hun nazaten. In de zomer van 2025 werd deze oproep door de gemeente Rotterdam gehonoreerd.

Dit leidde in november tot een bijzondere samenkomst tijdens het symposium ‘De kleine mens tegen het grote onrecht’, dat de gemeente Rotterdam en ORR in nauwe samenwerking organiseerden. Tijdens het symposium bood de gemeente alsnog eerherstel aan de Vier van Brastagi. Het persoonlijke familieverhaal van Struijs vormde daarnaast het startpunt voor een bredere dialoog over hoe overheid en samenleving omgaan met onrecht: in het verleden, het heden en met het oog op de toekomst. In de zaal bevonden zich mensen die zelf onrecht hebben ervaren,

erkenning en herstel hebben meegemaakt, strijden voor anderen die dit is overkomen, of hier professioneel bij betrokken zijn. Tijdens de bijeenkomst werd duidelijk dat onrecht niet alleen iets van vroeger is. Ook vandaag voelen mensen zich niet gehoord. Burgemeester Carola Schouten benadrukte in haar toespraak dat erkenning van leed direct samenhangt met vertrouwen in de overheid: “Het begint met durven erkennen dat je fouten maakt. Te vaak ziet de overheid

geschiedenis uit de Tweede Wereldoorlog beter zichtbaar en toegankelijk te maken. “Want onze geschiedenis, zal op basis van opgedoken bewijs, herschreven en gerectificeerd moeten worden. Voor het herschrijven van de geschiedenis, van deze nieuwe zwarte bladzijde in de Nederlandse, Rotterdamse, Indonesische en Jappenkampen geschiedenis, zijn veel mensen, partijen en instanties nodig, ook overzees”, aldus de ombudsvrouw.

*“Het begint met durven erkennen dat je fouten maakt. Te vaak ziet de overheid een dossier, geen mens.”*

een dossier, geen mens.” Voormalig Kamervoorzitter Gerdi Verbeet stond stil bij de langdurige impact van onrecht en trauma, die van generatie op generatie kunnen doorwerken. Julia Mendlik, president van de Rechtbank Rotterdam, onderstreepte het belang van openbaarheid, waarheidsvinding en een eerlijk proces.

Daarnaast kondigde stadsarchivaris Erika Hokke een fellowship aan om de Rotterdamse maritieme

Voor het eerst, sinds de introductie van de lokale ombudsfunctie in Rotterdam, namen we het op voor de rechten van mensen die al lang zijn overleden. Van dichtbij werd zichtbaar hoe erkenning en herstel ruimte bieden voor afsluiting en mentale rust. Tijdens het symposium spraken ambtenaren bovendien hun bereidheid uit om samen met slachtoffers te (blijven) werken aan herstel en genoegdoening.

## “Ik laat het geld liever liggen”

– ombudsvrouw Marianne van den Anker

### Medewerkers van de Rotterdamse sociale werkplaats over herstelgeld

(Ex-)Medewerkers van de Rotterdamse sociale werkplaats zijn een lange tijd structureel onderbetaald. Toen de gemeente Rotterdam deze medewerkers wilde compenseren voor het achterstallige loon, gemiddeld € 7.000 bruto per persoon, lag de Belastingdienst op de loer.

Omdat de herstelbetaling niet onder de eindheffing mocht vallen, liepen deze financieel kwetsbare mensen het risico hun toeslagen te verliezen of eerder ontvangen toeslagen te moeten terugbetalen. Daarmee dreigde de compensatie juist nieuwe financiële schade te veroorzaken.

#### Veel stress

Ombudsman Marianne van den Anker heeft zich samen met de Brede Raad en de WSW-Adviesraad vanaf het begin onverminderd ingezet voor deze groep werknemers. Marianne vond het onbegrijpelijk dat iets wat zo simpel leek, niet binnen het systeem opgelost kon worden: “Deze mensen zijn eerder al benadeeld doordat zij loon zijn misgelopen. Nu dreigen zij ook gekort te worden op hun toeslagen. Doordat zij eerst jarenlang hebben moeten strijden om erkenning van de gemeente te krijgen, wordt het onrecht nu hersteld met een nabetaling. Dit heeft echter gevolgen voor hun huur- zorg en andere toeslagen. Schandalig, het gaat hier om mensen die al stress kunnen ervaren van een blauwe envelop.”

#### Veilig geld moet norm worden

ORR stuurde daarom samen met wethouder Werk & Inkomen Tim Versnel een brandbrief naar de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Zij pleitten voor ‘veilig geld’: herstelbetalingen waarover alleen belasting wordt betaald, zonder verdere gevolgen van de overheid. Ook Bart Snels (inspecteur-generaal Inspectie belastingen, toeslagen en douane) ondersteunde deze oproep: “De Belastingdienst werkt onvoldoende

(mee) aan een oplossing die recht doet aan de medewerkers van Rotterdam. Ook ik vind dat dit opgelost moet worden.”

#### Gerechtigheid voor de medewerkers

Het was een dubbeltje op zijn kant, maar in april 2025, na meer dan een jaar intensief overleg tussen de gemeente en de Belastingdienst, werd uiteindelijk tóch een passende oplossing gevonden. De Belastingdienst maakte een uitzondering voor de onderbetaalde Rotterdamse (ex-)medewerkers. Zij ontvingen hun nabetaling zonder dat dit gevolgen had voor hun toeslagen. Een belangrijke stap richting gerechtigheid.

#### Generieke compensatieregeling

In december 2025 volgde nog meer goed nieuws. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) bevestigde dat er een generieke compensatieregeling voor UWV-gedupeerden komt die geen gevolgen heeft voor toeslagen en belastingen. Zo is er vanuit Rotterdam geschiedenis geschreven voor alle vergelijkbare situaties.

Scan de QR-code voor het officiële nieuwsbericht van de Rijksoverheid



# Herzie het toeslagenstelsel, herstel vertrouwen!

*“Ook op landelijk niveau zetten wij in op automatische toekenning van toeslagen, naar Vlaams voorbeeld.”*

Dit jaar zette ORR zich, samen met andere lokale ombudsmannen, in voor een herziening van het toeslagenstelsel. Met als doel dat inwoners automatisch ontvangen waar zij recht op hebben, zonder ingewikkelde procedures, onzekerheid of het risico op terugvorderingen.

Op gemeentelijk niveau vroegen we aandacht voor de drempels die ontstaan, doordat inwoners voor elke regeling afzonderlijk een aanvraag moeten indienen. De gemeente Rotterdam heeft inmiddels alle inkomensafhankelijke vergoedingen gebundeld in één overzichtelijke flyer met de titel “kijk waar u recht op heeft”. In Capelle aan den IJssel is de gemeente bezig met eenzelfde werkwijze om het (automatisch toekennen) te realiseren. Ook vroegen wij gemeenten zich uit te spreken over automatische

toekenning en brachten dit onder de aandacht van gemeenteraden. Daarnaast werkten wij met de gemeente Rotterdam samen binnen de doorbraakthema's, waarbij inkomenszekerheid één van de vijf thema's was.

Ook op landelijk niveau zetten wij in op automatische toekenning van toeslagen, naar Vlaams voorbeeld. Samen met verschillende lokale ombudsmannen stuurden wij een gezamenlijke brief aan de formateur met een oproep tot herziening van het toeslagenstelsel. Daarbij benadrukten we het belang van een eenvoudig en mensgericht systeem, dat voorkomt dat inwoners vastlopen in complexiteit en onnodig in financiële problemen belanden.

Automatische toekenning op zowel lokaal als nationaal niveau is essentieel voor een samenhangend systeem.



## Actieplan Open Overheid

In 2025 waren we regelmatig aanwezig bij bijeenkomsten van de Maatschappelijke Coalitie Over Informatie Gesproken (MCOIG), waarvan ORR onderdeel is. De coalitie maakt deel uit van het 'Actieplan Open Overheid' en bestaat uit overheden, wetenschappers, journalisten en private organisaties die zich gezamenlijk hebben verbonden aan een manifest. Dit manifest is een normerend document dat concrete handvatten biedt voor de manier waarop informatievoorziening en transparantie zouden moeten worden georganiseerd.

Tijdens deze bijeenkomsten verzorgden wij lezingen en workshops, onder meer op nationale evenementen zoals het ECP-jaarfestival. Daarbij benadrukten wij herhaaldelijk dat het manifest over de gelijkwaardige informatierelatie essentieel is voor het herstel van het vertrouwen van inwoners in de overheid en daarmee bijdraagt aan een ombudsproof overheid.

Daarbij ondersteekten we ook het belang van samenaanschap tussen overheid en samenleving, waarbij Open Overheid een

sleutelrol vervult. Dit betekent ook dat de overheid een actieve verantwoordelijkheid heeft om te voorkomen dat individuen verdwalen in de lokettenjungle of in een bestuurlijk niemandsland terechtkomen.

De komende periode wordt spannend. De technologische vooruitgang gaat heel snel, overheden maken zichzelf ook meer zorgen over de afhankelijkheid van Big Techbedrijven. Vanuit de burger bezien worden digital rights steeds belangrijker. Hiervoor sluit de ORR aan bij de ombudsman van Metropool Amsterdam, die het initiatief heeft genomen om lokaal, landelijk, Europees en internationaal ombudsmannen samen te brengen in een Digital Rights Pact.

## Rotterdam Transparant Award en e-learning

We waren ook aanwezig bij de Rotterdam Transparant Award & Launch. Tijdens deze bijeenkomst lanceerde de gemeente Rotterdam de Transparant Award en de e-learning Schrijven voor openbaarheid. Met deze initiatieven zette de gemeente in op actieve transparantie onder

de Wet open overheid (Woo). De e-learning maakt onderdeel uit van een breder pakket aan maatregelen dat erop is gericht om overheidsinformatie toegankelijker en begrijpelijker te maken voor een breed publiek.

## Landelijke discussie over de Woo

Op landelijk niveau ontstond in 2025 een discussie over het mogelijk inperken van de Woo, mede vanwege de hoge uitvoeringslasten. Volgens het ministerie zouden binnen de huidige wettelijke kaders geen grote verbeteringen mogelijk zijn. Tegelijkertijd toonde het rapport 'De baten van transparantie' van het Instituut Maatschappelijke Innovatie en de Open State Foundation dat een open overheid, inclusief de Woo, de samenleving naar schatting 4,4 miljard euro kan opleveren. Transparantie kan bijdragen aan het blootleggen van misstanden, kostenbesparing en een beter openbaar bestuur, zoals eerder bleek bij het toeslagenschandaal. De Woo was in 2025 nog geen vier jaar van kracht, en de officiële evaluatie van de wet liep nog. Ons uitgangspunt bleef daarbij onverminderd helder: een Woo-relatie is geen relatie.



# Explosies, sluitingen en de vraag: wie beschermt het slachtoffer?

Bijna elke dag gaat het ergens in Nederland mis. Een knal bij een woning, een kapotte gevel, geschrokken buren. Explosies bij woningen zijn inmiddels geen uitzondering meer. Uit cijfers van het Offensief tegen Explosies (Politie, januari 2026) blijkt dat er in 2025 maar liefst 1.525 (pogingen tot) aanslagen met explosieven plaatsvonden.

Sinds 2024 beschikken burgemeesters over extra bevoegdheden om snel in te grijpen. Na een explosie mogen zij een pand ook sluiten zonder dat er een direct verband is met wat er in de woning aan bewijs ligt voor de explosies. Het simpele feit dat er rondom jouw pand een explosie is, mag een burgemeester aangrijpen om jouw huis (tijdelijk) te sluiten. Maar hoe zorgvuldig wordt die bevoegdheid eigenlijk ingezet? Uit een inventarisatie van NRC bleek

dat burgemeesters in zes grote steden hier heel verschillend mee omgaan (NRC, 6 april 2025, 'Een explosief voor je deur: dat komt al lang niet meer alleen voor in het criminele circuit').

## Van slachtoffer naar verdachte

Wie denkt dat alleen criminelen worden geraakt, heeft het mis. Regelmatig belanden juist onschuldige bewoners op straat, nadat hun woning wordt gesloten. ORR sprak met mensen die hierdoor in grote problemen kwamen. Ombudsvrouw Marianne van den Anker: "We zien als team steeds meer mensen die slachtoffer zijn, maar wel zonder twijfel gezien worden als verdachte. De buurt kijkt je direct met de nek aan. Burgemeesters mogen sneller ingrijpen en een woning sluiten. De woningcorporaties mogen de huur opzeggen.

Soms zijn er kinderen bij betrokken. Zij kunnen niet meer naar dezelfde school."

## Veiligheid versus zorgvuldigheid

Niemand twijfelt eraan dat straten veilig moeten zijn. Maar volgens de ombudsvrouw moet de afweging bij een woningsluiting zorgvuldiger worden gemaakt: "Het is goed dat burgemeesters laten zien dat straten veilig moeten zijn, maar je ziet meer mensen die slachtoffer zijn. Dat kan iedereen gebeuren. Wie beschermt jou? Dan wil je dat de burgemeester, woningcorporatie en politie eerst zorgvuldig kijken. Nu kunnen slachtoffers geen gesprek voeren. Of ze horen niet dat je bezwaar kunt maken tegen de (tijdelijke) woningsluiting."

## Duidelijke informatie voor bewoners én omwonenden

Juist daarom zijn we blij

met een belangrijke stap vooruit in Rotterdam. In nauwe samenwerking met de gemeente Rotterdam is er duidelijke informatie geplaatst over woningsluitingen door de burgemeester. Toen wij signalen van inwoners hierover behandelden, was er online namelijk... niets. We zijn trots op dit resultaat en op de

samenwerking met de directie Veiligheid. Het is misschien een klein doorbraakje, maar wel één die in de praktijk een groot verschil kan maken voor inwoners die van de ene op de andere dag alles kwijt dreigen te raken. We adviseren de andere ORR-gemeenten om deze informatie ook op hun website te plaatsen.





## CIJFERS UIT GEMEENTE ROTTERDAM

Totaal aantal signalen: 1557\*

### Manier van binnenkomen

E-mail	751
Webformulier	354
Telefoon	299
Ombulance en spreekuur	140
Overig (Klacht ingetrokken/behandeling geen meerwaarde)	13

Totaal behandelde signalen: 1322

### Manier van behandelen

<b>Advies en informatie</b>  555	<b>Warm overgedragen en gemonitord</b>  398	<b>Bemiddeling en interventie</b>  217	<b>Registratie algemeen signaal</b>  98
<b>Overig</b> 54			

\*Waarvan 45 integriteitsmeldingen

**‘ALLEEN  
GA JE SNELLER,  
SAMEN  
KOM JE VERDER’**

ORR is en blijft een lieve luis in de pels. Maar 2025 liet óók iets anders zien: we werkten steeds vaker samen met de gemeente om verbeteringen te realiseren. Door elkaar eerder te vinden, kennis te delen, samen te bouwen aan oplossingen en problemen voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties te voorkomen. Dus ja, we stonden op scherp én we staken samen de handen uit de mouwen. En die combinatie werkte verrassend goed. In de voorbeelden hieronder lees je hoe deze samenwerkingen er in de praktijk uitzagen.

### Op pad in Rotterdam

8 januari

Bijeenkomst Verward Gedrag

15 januari

Het Rotterdam Gesprek (stadsverwarmers)

21 januari

Kapstokoverleg voor jongeren (thema thuiszitters)

22 januari

Startbijeenkomst programma Jonge Kind Rotterdam-Zuid

30 januari

Presentatie stafadviseurs over het werk van ORR

30 januari

Presentatie juryleden European Capital of Democracy

7 maart

Viering internationale Vrouwendag

17 maart

Bijdrage bijeenkomst Toekomstverkenning sociaal domein 2050

20 maart

Bijeenkomst klachtencoördinatoren

22 april

Bijdrage viering Werkstation 1 jaar

22 mei

Werkbezoek Ondernemersplein Rotterdam

12 juni

Bijeenkomst klachten-collega's Rotterdam

18 juni

Rotterdam Promotie Prijs

3 juli

Ombulance actie OmbudsWijzer

# DOORBRAAKAGENDA: UNIEKE MANIER VAN SAMENWERKEN

De overtuiging van ORR dat klachten voorkomen kunnen worden door het gestructureerd inrichten van een lerende praktijk (jaarverslag ORR 2022) vond omarming en weerklank bij het college en vormde de basis voor het doorbraakoverleg. Het bijeenbrengen en analyseren van de klachten die uiteindelijk bij ORR terecht (zijn ge-)komen én de signalen en klachten die de gemeente zelf ontvangt, vormden het “werkmateriaal” van het overleg.

Zowel de gemeente als ORR hebben hiermee gezamenlijk een unieke informatiepositie als het gaat om wat er speelt in de stad en waar de kansen liggen of soms zelfs noodzaak ligt om de dienstverlening te verbeteren. Het gemeenschappelijke doel en het gevoel om juist die zaken beet te pakken rondom het verbeteren van de menselijke maat en de dienstverlening en het herstellen van het vertrouwen in de overheid, ontstond snel. De eerste periode is vooral geïnvesteerd in betere en effectievere onderlinge samenwerking.

Bij de start van het overleg heeft ORR meer dan veertig mogelijke doorbraken geformuleerd. Uiteindelijk zijn er vijf doorbraakthema's benoemd. De gezamenlijke klantsignalen vanuit de gemeente én ORR gaven aan dat zich binnen deze thema's de meest dringende problemen voordoen vanuit het perspectief van de Rotterdammers (inwoners, ondernemers en bezoekers). De vijf thema's zijn: Inkomenszekerheid, Statusinformatie, Dejuridiseren, Overlast en Toegang tot zorg. Vervolgens zijn per doorbraakthema trekkers uit het samenwerkingsoverleg benoemd, werkgroepen per thema ingesteld

en plannen van aanpak gemaakt om het aantal negatieve signalen op het thema terug te dringen.

Ook is er ruimte om urgente ontwikkelingen en signalen die zich buiten deze thema's bevinden te bespreken zodat een actueel integraal beeld en daarmee informatiepositie behouden blijft van wat er in de stad speelt. Hierbij is de gemeente verantwoordelijk voor het behalen van de resultaten. ORR denkt mee, stimuleert en inspireert om de gezamenlijke ambitie op deze top vijf aan betekenisvolle doorbraken concrete verbeteringen te realiseren met als doel het toenemen van de tevredenheid en daarmee het vertrouwen in de overheid. Hieronder in een notendop de gezamenlijk geïdentificeerde problemen waar een doorbraak op wordt ontwikkeld.

*“Bij de start van het overleg heeft ORR meer dan veertig mogelijke doorbraken geformuleerd.”*

**1. Inkomenszekerheid**  
Rotterdammers met weinig geld moeten voor elke regeling opnieuw een ander formulier invullen. Vaak weten ze niet dat ze recht hebben op hulp. Hierdoor missen mensen geld waar ze recht op hebben.

**2. Statusinformatie**  
Rotterdammers weten niet hoe het staat met hun aanvraag of melding. Ze bellen daarom vaak de gemeente, worden doorverwezen en moeten meerdere keren hun

verhaal doen. Dit zorgt voor frustratie.

**3. Dejuridiseren (minder juridische procedures)**  
Te vaak loopt contact met de gemeente uit op formele bezwaarprocedures. Dat kost tijd, lost het probleem vaak niet op, en vergroot de afstand tussen inwoner/ondernemer en gemeente.

**4. Overlast**  
Rotterdammers die overlast melden, voelen zich niet altijd gehoord. Ze weten niet wat ermee gebeurt.

**5. Toegang tot zorg**  
Rotterdammers die zorg nodig hebben, weten niet waar ze aan toe zijn. Ze zijn moeilijk bereikbaar voor de gemeente en worden doorverwezen naar verschillende loketten.

**Oproep: meer, breder en dóór**  
De meerwaarde van het overleg en de methode is dat actief, consequent, periodiek en gestructureerd gewerkt wordt aan (het realiseren van) doorbraken. Doorbraken die gezamenlijk zijn vastgesteld. Wat ORR betreft wordt er de komende raadsperiode samen met de gemeenteraad, het bestuur, ambtenaren en professionals (van uitbestede diensten en anderszins) gewerkt aan nog meer doorbraken om de dienstverlening vanuit de gemeente Rotterdam vorm te gaan geven vanuit de leefwereld van de bewoners waarbij een variatie aan kleine(re) en grotere doorbraken in beleid en uitvoering de Rotterdamse dienstverlening nog meer vleugels gaat geven. ORR hoopt ook dat andere ORR-gemeenten en andere ombudsmannen deze werkmethode gaan volgen.

**Waarom werkt deze methode?**  
Per doorbraakthema zijn heldere maatschappelijke doelen geformuleerd. Per doorbraakthema is de link duidelijk tussen het te behalen resultaat en (het voorkomen/oplossen) van klachten en signalen uit de stad/samenleving. De te behalen resultaten sluiten bovendien één op één aan bij de terminologie die je (inmiddels) van ORR gewend bent: zet de OmbudsBril op, voorkom systeemgeweld, beleg samenaarschap, maak een einde aan lokettenjungle, werk vanuit de bedoeling, heb oog voor de mens(elijke maat), werk begrijpelijk, toegankelijk, eerlijk en open en communiceer duidelijk.

Per doorbraakthema is een duidelijk activiteitenpalet en tijdsplan neergelegd om de maatschappelijke resultaten te gaan behalen. Hieruit blijkt ook duidelijk dat de gemeente extra stappen heeft gezet, meer en andere inspanningen heeft gepleegd, buiten jaarplannen etc. om, juist en ook omdat er tussen gemeente en ORR eensgezindheid

over de urgentie, noodzaak en dure plicht om doorbraken te realiseren/het voor elkaar te krijgen.

**Behaalde resultaten**  
Doorbraakthema vijf “toegang tot zorg” loop achter in tempo en resultaat bij de andere doorbraken. Voor de andere doorbraken had ORR, wellicht tegen beter weten in, gehoopt dat er stevigere resultaten gepresenteerd hadden kunnen worden, maar de weg naar verbetering is ingeslagen. Doorbraakthema 1 heeft ORR richting het rijk recent kracht bijgezet door samen met andere lokale ombudsmannen (zie bijlage) een oproep te sturen aan het nieuwe kabinet.

Kortom het spoor van de doorbraken, is een goed spoor en een spoor om verder op door te gaan. Tegenover het ongeduld van ORR over traag draaiende molens bij de gemeente, staat ook respect en waardering voor wat de gemeente goed doet, voor elkaar krijgt en voor elkaar heeft weten te krijgen op deze doorbraakthema's.

## Werkbezoek Ondernemersplein Rotterdam

Op 22 mei 2025 brachten we samen met de gemeente Rotterdam een werkbezoek aan het Ondernemersplein, samen met vertegenwoordigers van de Ondernemersbalie, het Regionaal Bureau Zelfstandigen, de Kamer van Koophandel, VNO-NCW West en MKB Rotterdam. Tijdens het bezoek lag de focus op de ervaringen van ondernemers: hoe soms het vinden van het juiste loket een zoektocht is, hoe procedures ingewikkeld en ondoorzichtig kunnen aanvoelen, en hoe financiële onzekerheid en regelgeving het ondernemen bemoeilijken. Tegelijkertijd werd duidelijk hoe waardevol persoonlijk contact en duidelijke informatie zijn om te voorkomen dat ondernemers vastlopen in het systeem. In een open en constructief gesprek wisselden de deelnemers inzichten uit, niet om alles direct op te lossen, maar om beter te begrijpen waar ondernemers behoefte aan hebben en hoe samenwerking kan bijdragen aan eenvoudigere, mensgerichte dienstverlening.

**Training ‘De Ontmoeting’**  
Ombudsvrouw Marianne van den Anker volgde samen met collega's van de directie Gemeente Rotterdam een training van Onzichtbaar Rotterdam. Deze organisatie had het hart van Marianne al eerder veroverd, omdat ze haarfijn, loepzuiver, indringend en indrukwekkend de verhalen van het echte leven naar de systeemwerkelijkheid weten te brengen. Door middel

van een social escape room werd een inkijkje gegeven in het leven van Yvonne. Eens een trotse café-eigenaar, maar na een scheiding en een mislukte investering nu gevangen in de verstikkende greep van armoede en bureaucratie doelhoven. Marianne: “Iedere ambtenaar, op welk niveau dan ook, zou dit soort ontmoetingen moeten hebben. Door echt contact te maken en de leefwereld van inwoners recht je hart binnen te laten komen, ontstaat ruimte om morgen al stappen te zetten naar onze gezamenlijke droom: een nabije, aardige en begrijpelijke overheid. Een overheid die het systeem van binnenuit durft te kantelen. Daar worden we allemaal rijker van.” De trainingen van Onzichtbaar Rotterdam kunnen ook in andere gemeenten worden gegeven. Geen aanrader volgens de ombudsvrouw, maar een MUST (do).

## Tegeltjes vol wijsheden spijkeren aan de muur van het Rotterdamse stadhuis?

Jazeker! In juli ‘stormde’ ombudsvrouw Marianne van den Anker de raadszaal binnen om, met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen, persoonlijk onze OmbudsWijzer te overhandigen aan de fracties. De OmbudsWijzer is een pamflet vol tegelwijsheden. Elke tegel staat voor een belangrijk signaal dat voortkomt uit wat ORR structureel hoort van inwoners uit onze regio. Lees meer over de OmbudsWijzer op pagina 4.

15 september

Training ‘De Ontmoeting’ met Samenwerkingsoverleg

24 september

Panel bijeenkomst: Denken én doen: Dienstverlening in de context van digitale transformatie

25 september

Bespreking ORR jaarverslag

1 oktober

Inspiratiebijeenkomst: Doorbraakteam thuiszitters, hoe dan?

16 oktober

Presentatie Rotterdams Jaarboekje 2025

1 december

Presentatie: Armoede- en Schuldenconferentie ‘Kuip vol kansen’

8 december

Bijeenkomst: i.s.m. ORR & Nationale Ombudsman – vernieuwde behoorlijkheidswijzer



# ROTTERDAM ZET DOOR TEGEN GROEIENDE DAKLOOSHEID

Niemand hoort op straat te slapen. Toch telt Rotterdam nog altijd een groeiend aantal dakloze mensen. Zowel zichtbaar op straat als onzichtbaar in een tijdelijke opvang of bij familie en vrienden. Om deze urgente situatie het hoofd te bieden werkten ORR, gemeente Rotterdam en tientallen organisaties die maatschappelijke verantwoordelijkheid dragen op het gebied van zorg, veiligheid, welzijn en huisvesting samen aan de 'Uitvoeringsagenda Integrale Aanpak Dak- en Thuisloosheid Rotterdam 2025'.

Bregtje Philippi, onderzoeker bij ORR, vat de betrokkenheid helder samen: "Wij vinden als ORR natuurlijk al heel lang wat van de dak- en thuislozenproblematiek en de situatie in de stad. Het idee om samen op te trekken ontstond na alle signalen die ORR ontving vanuit de wijde omtrek van het probleem. Van de samenwerkende ziekenhuizen tot de straatartsen en straatadvocaten, van opvangorganisaties tot mensen die overlast ervaren en van de politie tot de GGZ. Tijdens een overleg met wethouder Buijt in april 2024 werd vastgesteld dat de gemeente het niet alleen kan en dat het mandaat van de ombudsman behulpzaam kan zijn om een totaalaanpak vorm en inhoud te geven voor alle betrokkenen langs de lijn van samenaanschap. In mei volgde het bestuurlijk ontbijt, het officiële startpunt van een intensief traject."

Joost Kadijk, senior beleidsadviseur bij de gemeente Rotterdam, noemt de samenwerking bijzonder: "Volgens mij is dit nog niet eerder zo gedaan. Dat maakt het ook wel interessant en spannend." Hij doelt hiermee op het feit dat

gemeente en ombudsman zelden samenwerken aan een inhoudelijk plan. Meestal is ORR juist (be)hoeder van gemeentelijk beleid en uitvoering.

## Het ontstaan van de uitvoeringsagenda

Tijdens een zestal themabijeenkomsten kwamen ruim honderd professionals samen om kennis en ervaringen te delen en gezamenlijk te verkennen wat nodig is om dak- en thuisloosheid in Rotterdam beter aan te pakken. Aan tafel zaten onder meer straatwerkers, zorgorganisaties, politie, opvang en wijkteams. "Je zag dat de motivatie heel groot was om gezamenlijk naar het probleem te kijken", vertelt Bregtje. De bijeenkomsten leverden volgens Joost veel inzichten op: "De gesprekken gingen onder meer over de toegankelijkheid van hulp, EU-migranten, bankslapers, overlast en het voorkomen van huisuitzettingen. Ideeën om de problematiek aan te pakken liepen uiteen van tiny houses tot betere financiering van de bemoeizorg. Met een bemoeizorgfonds, waarin middelen van alle financiers samenkomen, creëer je een potje met ontschot geld." Alle ideeën zijn verwerkt in een visiedocument én een uitvoeringsagenda met dertig voorstellen. Niet alles is meteen uitvoerbaar, maar er ligt nu een duidelijk, breed gedragen plan voor de stad.

## Een mijlpaal in juli 2025

Op 16 juli 2025 vond een slotbijeenkomst plaats waarin het duo de definitieve uitvoeringsagenda presenteerde. Voor beiden voelde dit moment als een echte mijlpaal. "Zowel wethouder Buijt, ombudsvrouw Marianne van den Anker als alle andere bestuurders spraken daar



expliciet hun commitment uit om met de punten aan de slag te gaan. Er was bovendien veel waardering voor het doorlopen proces. Ook werd de documentaire 'Ruurd' van maker Tim Bary vertoond, waarna een goed gesprek volgde over de vraag of de groeiende groep multiprobleem dakloze mensen wel voldoende geholpen kan worden," vertelt Bregtje.

*"Je zag dat de motivatie heel groot was om gezamenlijk naar het probleem te kijken."*

Een bijzondere reactie kwam volgens Joost van een medewerker van het Leger des Heils Amsterdam: "In Rotterdam hebben jullie het eigenlijk heel erg goed geregeld." Juist omdat deze

opmerking van buiten de stad kwam, voelde dat voor hem als een groot compliment.

## dORRzetten

Uit de gesprekken en themabijeenkomsten komen drie duidelijke aandachtspunten naar voren: vasthouden aan samenwerking, blijven investeren in menswaardigheid en zorgen dat alle betrokken domeinen aangesloten blijven. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat aandacht voor menswaardigheid en aandacht voor de leefbaarheid van wijken hand in hand moeten gaan. ORR benadrukt dat het verminderen van overlast haalbaar is. "Ik geloof dat we naar nagenoeg geen overlast voor inwoners kunnen," zegt Bregtje.

Volgens Joost is dit bestuurlijk ook een interessante tijd: "We zitten nu een beetje in het interbellum, we hebben nog geen nieuwe regering en volgend jaar zijn er gemeenteraadsverkiezingen. De plannen die we gemaakt hebben

kunnen als input dienen voor een nieuwe regering en voor een nieuw college in Rotterdam. Dat moment moeten we aangrijpen." De basis is gelegd. De komende jaren moeten laten zien hoe groot de verandering wordt.

## Samenwerking van grote waarde

De samenwerking zelf bleek van grote waarde. "Ik heb enorm genoten van onze samenwerking. We hebben echt iets moois neergezet," zegt Bregtje. Joost is het daar volledig mee eens: "Het is bijzonder om samen te werken met een toezichthouder, maar het heeft veel opgeleverd. We kunnen elkaar via de achterdeur snel vinden om casuïstiek op te lossen, zodat problemen niet hoeven te escaleren. Dat is heel waardevol," sluit Joost af.

Scan de QR-code om de agenda te bekijken



*"Ik heb enorm genoten van onze samenwerking. We hebben echt iets moois neergezet"*

# (Z)onderdak en de nasleep

In het voorjaar van 2025 meldden zich meerdere Rotterdammers bij ons, nadat zij van de gemeente een brief hadden ontvangen met het dringende verzoek hun woning binnen vier maanden te verlaten. Daarnaast werden zij geconfronteerd met hoge schadevergoedingen, omdat zij niet zouden hebben betaald voor het gebruik van de woning. Deze bewoners hadden in het verleden een woning uit het programma (Z)onderdak toegewezen gekregen via een ambtenaar, terwijl zij daar officieel geen recht op hadden.

We voerden gesprekken met zowel de bewoners als de gemeente. Wij maakten ons zorgen over de dreigende huisuitzettingen, zeker omdat ook gezinnen met minderjarige kinderen waren betrokken. De hoogte van de schadevergoedingen en het gebrek aan oog voor de menselijke gevolgen maakten intensief contact met de gemeente noodzakelijk.

We vonden dat de gemeente aanvankelijk te hard en te juridisch handelde, met kille brieven zonder uitleg, hulp of ruimte voor hoor en wederhoor. Ook legde de gemeente

buitensporige schadebedragen op die kwetsbare bewoners in grote problemen zouden brengen.

Hoewel we begrijpen dat gratis wonen geen optie is en dat de gemeente voor een lastige opgave stond, is er volgens ons onvoldoende gereflecteerd op de eigen rol in het ontstaan van deze situatie. De woning werd immers namens de gemeente aangeboden door een ambtenaar, en het is niet vreemd dat bewoners in een kwetsbare positie dat aanbod accepteerden. Dat deze ambtenaar jarenlang kon frauderen, wijst bovendien op het falen van interne



controles. Tot slot vonden we dat de gemeente aanvankelijk te snel koos voor juridische procedures in plaats van voor het gesprek en redelijke en mensgerichte oplossingen.

Wij zijn blij dat de gemeente uiteindelijk, mede door onze blik vanuit de OmbudsBril, haar aanpak heeft aangepast: sommige bewoners kunnen mogelijk blijven, gezinnen krijgen

ondersteuning bij het vinden van alternatieve woonruimte, de schadevergoedingen zijn verlaagd en bewoners hebben meer tijd gekregen voor besluitvorming en juridische ondersteuning.

Tegelijkertijd blijft de situatie onzeker voor een aantal bewoners die niet akkoord zijn gegaan met de vaststellingsovereenkomst van de gemeente. Juridische procedures zijn niet uitgesloten.

## VERBETEREN VANUIT 'KLANT'SIGNALLEN

We sloegen ook de handen ineen om nog beter te luisteren naar signalen uit de stad. Ombudsvrouw Marianne van den Anker en Danny Colijn, directeur Dienstverlening, bekrachtigden die samenwerking op 22 juli met hun handtekening.

Elk jaar ontvangt ORR talloze signalen van inwoners en ondernemers over hoe de gemeentelijke dienstverlening beter kan. Ook via de gemeentelijke kanalen stromen signalen binnen over wat goed gaat én wat beter kan, meer dan 400.000 per jaar. Door al die signalen samen te brengen, ontstaat een scherper en vollediger beeld van de knelpunten die Rotterdammers ervaren.

Al die meldingen worden volledig geanonimiseerd samengebracht in een innovatief klantsignaldashboard. En ook al spreken we bij ORR liever over inwoners en ondernemers dan over klanten, we zijn blij dat dit dashboard haarscherp laat zien waar kansen liggen om te verbeteren.

De verbetermanagers van de gemeente kunnen gericht aan de slag om knelpunten op te lossen en verbeteringen door te voeren. Rotterdam is de eerste stad in Nederland die op deze manier te werk gaat. Het project kwam tot stand met steun van het Innovatiebudget Digitale Overheid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, in samenwerking met de gemeenten Rotterdam, Tilburg en Utrecht, de Belastingdienst en ORR.

# Horecaondernemers ook Safe'R

*"Deze signalen leidden in oktober 2025 onder andere tot het aannemen van de motie."*

De signalen uit de stad over (on)veiligheid bereikten ons vanuit tal van hoeken: de horeca, de Dolle Mina's, (jong) uitgaanspubliek, handhavers, politie en andere betrokkenen. Deze signalen leidden in oktober 2025 onder andere tot het aannemen van de motie 'Horecamedewerkers ook Safe'R' door de gemeenteraad.

Naar aanleiding van deze motie én de ontvangen signalen stuurden we een brief aan het college waarin wij nadrukkelijk verwezen naar de brandbrief van Koninklijke Horeca Nederland (KHN). Wij vroegen, op de bestuurlijke achtergrond achter de schermen, aandacht voor duidelijke stappen die horecamedewerkers helpen zich veilig te voelen tijdens en

na hun werk, voor maatregelen die aansluiten bij wat er in de praktijk gebeurt, en voor goede samenwerking tussen horeca, handhavers, politie en maatschappelijke partners.

Er kwam beweging: burgemeester Carola Schouten reageerde op de brandbrief van KHN en ging met de signalen aan de slag.

We blijven in gesprek met de Rotterdamse nachtburgemeester, belangenorganisaties, zoals VNO-NCW West en MKB Rotterdam Rijnmond. Door signalen te blijven verzamelen en het gesprek gaande te houden, proberen we bij te dragen aan een sterke en veilige positie van (nacht)ondernemers in de stad.



## FOLLOW-UP OMBUDSALERT 'TOEGANG TOT HET RECHT STAAT ONDER DRUK'

In 2024 publiceerde ORR een OmbudsAlert waarin we stelden dat de toegang tot het recht en rechtsbescherming onder druk staat. Sociaal advocaten stoppen ermee, terwijl inwoners door schaarser wordende voorzieningen steeds vaker moeten vechten om hun recht te halen. Ook in Rotterdam is de drempel naar rechtshulp voor veel mensen nog steeds te hoog. Daarom zijn we enorm blij dat ons OmbudsAlert een jaar later expliciet is genoemd in het initiatiefvoorstel 'Toegang tot het recht'. Dit voorstel bevat opdrachten aan het college om juridische hulp begrijpelijker, toegankelijker en dichter bij de wijken te maken.

Scan de QR-code om het voorstel te bekijken



# MAAK VAN DE PARTICIPATIEVERORDENING EEN LERENDE, BLOEIENDE PRAKTIJK

De aanleiding voor wijzigingen in het gemeentelijke participatiebeleid is de Wet versterking participatie op decentraal niveau. Deze wet formaliseert een oproep die al langer en ook luid klinkt: luister als overheid beter naar inwoners, ondernemers, jongeren en kinderen. Omdat dit in de praktijk onvoldoende van de grond kwam, zijn gemeenten langs deze wet verplicht om transparante en structurele spelregels voor participatie vast te leggen en wel vóór 1 januari 2027.

Nog steeds, zie onze ombudstop-10, zijn klachten over (een gebrek aan) participatie aan de orde van de dag. Klachten die vrijwel nooit eenvoudig te behandelen zijn. Niet in de laatste plaats omdat bij gemeenten een kader voor goed 'zimmen' ontbreekt. Maar ook omdat voor alle vormen van participatie andere spelregels zijn en waarvoor kwaliteitsafspraken niet onder één bestuurlijk en ambtelijk dak vallen.

Goed zimmen – wat staat voor zeggenschap, inspraak, meedenken en meebeslissen – is geen afvinklijst en ook geen eenmalig proces. Het is een visie, een manier van werken, maar vooral een cultuur. Dat betekent: als gemeente durven experimenteren, bereid zijn om tussentijds bij te sturen en actief willen leren van ervaringen in de praktijk. Participatieregels zouden die dynamiek moeten ondersteunen, niet dichtregelen.

Rotterdam kiest ervoor om haar bestaande inspraakregels aan te

passen, in plaats van een nieuwe participatieverordening te maken. Formeel kan dat voldoen aan de wet, maar de vraag is of dit ook daadwerkelijk leidt tot meer betrokkenheid, eigenaarschap en initiatief vanuit de samenleving. Zullen inwoners en ondernemers zich hierdoor uitgenodigd voelen om verantwoordelijkheid te nemen, mee te denken en mee te beslissen? Of blijft participatie vooral procedureel ingericht en wordt niet toegekomen aan het oplossen van knelpunten van initiatiefnemers?

Onze ervaring is dat bij ons aangesloten gemeenten de energie, creativiteit en volkskracht in de samenleving vaak wél zien en erkennen, maar deze nog

*“Vertrouwensherstel vraagt meer dan regels.”*

onvoldoende weten te benutten en belonen (lees meer over ons onderzoek 'Omarm Me' op pagina 34). Juist nu, met schaarser wordende middelen en tanend vertrouwen in overheid en politiek, is dat een gemiste kans. Vertrouwensherstel vraagt meer dan regels: het vraagt ruimte, leervermogen en een andere bestuursstijl.

Het vraagt om ambitie: om participatie breed te definiëren, structureel te verankeren in alle fasen van beleid (nieuw én bestaand), en inwoners inclusief kinderen en jongeren expliciet als volwaardige gesprekspartners te zien. Het vraagt om bestuurlijke en ambtelijke ruimte om vanuit behoorlijkheid te handelen: niet alleen kijken naar wat niet mag, maar vooral naar wat wél kan.

De praktijk leert dat het verschil uiteindelijk wordt gemaakt in de uitvoering. Daar moeten inwoners zich gezien en gehoord voelen,

initiatieven een warme ontvangst krijgen en participatie voelbaar bijdragen aan betere besluiten. Pas dan ontstaat het vertrouwen dat nodig is voor een sterke lokale democratie.

Kijken we naar Rotterdam, dan is ORR te spreken over de verruiming die de wijkraden hebben gekregen, waarvoor een motie is ingediend waar de input van de ombudsman nadrukkelijk in is benoemd. Vanuit de nieuwe Wet versterking participatie op decentraal niveau kwam het college met een raadsvoorstel over de gewijzigde

Inspraakverordening dat door ORR smal is genoemd.

Vanuit onze praktijk en ervaringen doen wij aan alle gemeenten de oproep om van hun participatieverordening een lerende, bloeiende praktijk te maken.

Onze 'Handout Zimmen' is hier te vinden:



## 'SOAP' ROND HET KRUISPLEIN

De verkeerssituatie rond het Kruisplein in Rotterdam zorgde in 2025 een langere tijd voor spanningen, vooral bij ondernemers aan de West-Kruiskade.

Ze merkten dat hun bereikbaarheid verslechterde, zagen hun omzet dalen enervaarden een gebrek aan transparantie vanuit de gemeente.

In aanloop naar het actualiteitendebat van 10 juli brachten we deze zorgen onder de aandacht in een brief aan de gemeenteraad. Daarin riepen we onder andere op tot: herstel van vertrouwen, echte inspraak en zeggenschap (zimmen), betere afstemming over afsluitingen, voorkomen van juridische procedures.



## Rotterdam in de ban van erfpacht

In 2025 ontvingen wij verschillende signalen van inwoners over de erfpachtproblematiek. Veel bewoners gaven aan dat zij moeite hadden met de betaalbaarheid en de begrijpelijkheid van de erfpachtberekeningen. Mede op instigatie van ORR heeft wethouder Zeegers uiteindelijk gekozen voor een brief aan alle erfpachters met duidelijkere informatie. In de tweede fase van onze betrokkenheid voerden wij gesprekken met erfpachters, gemeentelijke medewerkers, belangenorganisaties, politieke vertegenwoordigers en de wethouder. Daarbij benadrukten wij steeds dat wij geen oordeel vellen over de berekeningssystematiek of beleidskeuzes; die ruimte bleef bij de gemeenteraad.



Voorafgaand aan de commissiebehandeling van december 2025 meldden wij dat, hoewel de voorgestelde aanpassingen in de erfpachtssystematiek (zoals toegelicht in de raadsinformatiebrief) verbeteringen boden, er nog steeds vragen en onzekerheid bestonden bij inwoners. Zij wezen met name op de verschillende routes om erfpacht om te zetten of af te kopen, waaronder de Nesseland-deal, de reguliere berekeningsmethode, tijdelijke en structurele begrenzingsen, verlaagde canonrente, uitstel van betaling en de historische grondwaarderegeling. De variatie in regelingen leidde in de praktijk tot uiteenlopende financiële uitkomsten voor vergelijkbare woningen, wat door inwoners

soms als “niet rechtvaardig” of “onevenredig” werd ervaren. De door ORR ingebrachte punten vanuit de stad werden herkend en maakten (onder)deel uit van het raadsdebat.

Een raadsmeerderheid heeft op 18 december 2025 ingestemd met het erfpachtvoorstel van het college. De wethouder gaf aan dat met het voorstel ‘een behoorlijke afslag is genomen’ en onder meer verzekert dat ‘niemand zijn huis hoeft te verkopen vanwege erfpacht’. Daarnaast stemde de gemeenteraad unaniem in met een motie om een aanvullend Rekenkameronderzoek naar het bestuurlijk handelen rond het erfpachtbeleid. Dat betekent dat de kwestie rondom erfpacht ook komend jaar zeker nog niet van de agenda verdwijnt.

## ZORGEN OVER LEERLINGEN- EN DOELGROEPENVERVOER



In 2025 ontvingen we opnieuw signalen van ouders en scholen over het leerlingen- en doelgroepenvervoer, waarin zij aangaven dat het niet (altijd) goed verliep. Het ging dan veelal om dezelfde bekende signalen, namelijk: vervoer kwam niet of te laat, er was geen vaste chauffeur of de vervoersafspraken werden niet nagekomen (denk aan het op de juiste manier vastzetten van de rolstoel in het busje of het meelopen met het kind tot aan de voordeur).

De invoering van de 25-kilometerregel voor het doelgroepenvervoer leidde daarnaast tot nieuwe zorgen over toegang tot de zorg. Begin september stuurden we hierover een brief aan de wethouder, gevolgd door een brief aan de gemeenteraad. In deze brieven benadrukten we dat de 25-kilometerregel kan leiden tot ongelijke behandeling op basis van woonadres. En dat dit op gespannen voet staat met uitgangspunten van de Wmo

2015 en het VN-verdrag Handicap, waarin participatie en gelijke toegang tot voorzieningen centraal staan.

Specifiek vroegen we aandacht voor vervoer naar ziekenhuizen en voor de onduidelijkheid die ontstaat wanneer inwoners voor ritten binnen de gemeente worden verwezen naar verschillende vervoersregelingen, zoals Valys of vervoer via de zorgverzekeraar. We riepen de gemeente op om, samen met betrokken partijen, te

zorgen voor maatwerkoplossingen voor inwoners die verder dan 25 kilometer moeten reizen, zodat alle Rotterdammers met een indicatie voor doelgroepenvervoer de gehele gemeente kunnen blijven bereiken. De wethouder heeft aangegeven dat in 2026 verdere opvolging zal worden gegeven aan een oplossing voor de gesignaleerde knelpunten. We blijven de ontwikkelingen volgen.

## Hersteloperatie toeslagenschandaal

Ook in 2025 vroeg de hersteloperatie rond het toeslagenschandaal weer de nodige tijd en aandacht van ons. We behandelden veel klachten, leverden input voor de nieuwe beleidskaders voor de brede ondersteuning en informeerden de raad over wat we tegenkwamen in het herstelproces. Ook spraken we meermaals met de betrokken wethouder over de problemen waar gedupeerde ouders, kinderen en medewerkers tegenaan liepen. Daar vonden we gehoor voor onze signalen.

Het aantal klachten dat wij in 2025 van gedupeerde Rotterdammers

kregen (ouders en jongeren) was enorm hoog. Die klachten gingen met name over lange wachttijden voor de brede ondersteuning en de eenzijdige afsluiting van dossiers. Voorafgaand aan de vergadering van de Commissie Werk & Inkomen, Onderwijs, Samenleven, Schuldhulpverlening & Armoedebestrijding (WIOSSAN) in maart, informeerden wij de gemeenteraad hierover. Naar aanleiding van ons signaal dat de klachtafhandeling veel te lang duurde, is er een klachtcoördinator op dit dossier gezet. Dat leidt nog niet tot voldoende verbetering in de snelheid van afhandeling van klachten.

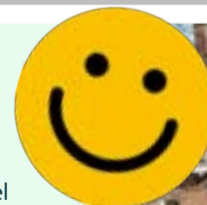
In diezelfde brief uit maart vroegen we de raad oog te hebben voor ambtenaren binnen de gemeente die zelf slachtoffer zijn. We kregen signalen dat zij zich niet gehoord en gezien voelen door de gemeente. Ze zijn daarom terughoudend om hulp te vragen bij de gemeente. Inmiddels is een oplossing gevonden en is voor gedupeerde ambtenaren, ter ondersteuning van hun herstelproces, een aparte route ingericht via een randgemeente of intern via een VIP-dossier.

We kregen dit jaar wederom zorgelijke signalen over de werkcultuur van medewerkers van het toeslagenteam. De nieuwe wethouder, de derde in

de raadsperiode, pakte dit heel serieus op met het actieprogramma werkplezier. We hopen echt dat de medewerkers dat gaan voelen en ze het werkplezier ook daadwerkelijk weer terugkrijgen. Werken in het toeslagenteam vraagt immers veel van medewerkers en zij verdienen alle steun!

In december stuurden we de gemeenteraad een update over al deze onderwerpen.

Scan de QR-code om de brief te lezen:



# INTEGRITEIT BINNEN DE GEMEENTE ROTTERDAM

In 2025 ontvingen wij een recordaantal integriteitsmeldingen over de Gemeente Rotterdam. Een stijging die ons zorgen baart. Tegelijk zien wij als lichtpunt dat onze samenwerking met de gemeente op dit urgente en gevoelige onderwerp steeds meer gestalte krijgt. Voor de financiering van onze activiteiten vroeg ORR aandacht bij college en gemeenteraad.



## Extern meldpunt *integriteit*

Al ruim twee decennia fungeert ORR als extern meldpunt integriteit. Huidige en voormalige medewerkers of personen die op een andere manier voor de gemeente werkzaam zijn (geweest), kunnen bij ons aankloppen met (vermeende) integriteitskwesties en ongewenste omgangsvormen. Ook inwoners en ondernemers weten ons te vinden. Liefst zien we dat zij eerst bij de gemeente hun verhaal doen, maar rechtstreeks bij ORR is evengoed mogelijk.

*“We willen in iedere afzonderlijke situatie maatwerk leveren.”*

Wat opvalt, is dat situaties die melders bij ons aanklaarten met de jaren complexer zijn geworden. Dat zij geregeld al op meerdere plekken binnen de gemeente zijn geweest, maakt de casuïstiek waarmee wij te maken krijgen complex in aard en omvang. Uitzoeken hoe iets door de tijd precies gelopen is en wie allemaal binnen de gemeente wat heeft gedaan rond een melding, maar ook bepalen of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld, kost ons een groeiende hoeveelheid tijd en inzet.

Melders vertellen ons daarbij geregeld dat zij zich niet of onvoldoende gezien en gehoord voelen. Er zijn melders die aangeven bang te zijn om intern te melden, uit angst voor de gevolgen. Dat hun angst reëel is, blijkt uit het feit dat wij daadwerkelijk situaties tegenkomen waarbij hij of zij ‘de

sjaak’ is. Ook zagen wij dat situaties die wij als ORR aan de gemeente voorleggen, in enkele gevallen breder binnen de ambtelijke organisatie werden gedeeld, terwijl deze vertrouwelijk hadden moeten blijven. Nadat wij de gemeente hierop aanspraken, heeft zij haar werkwijze aangepast.

We willen in iedere afzonderlijke situatie maatwerk leveren. Om dit vol te houden en dus onze taak als extern meldpunt adequaat uit te kunnen blijven voeren, hebben wij met het college van B & W gesproken over extra financiering. In december ontvingen wij de collegebrief met de bevestiging dat wij in 2026 één extra fte (schaal 11) kunnen aantrekken. Wij blijven in gesprek met zowel het college als de gemeenteraad om deze versterking structureel te maken.

# STAPPEN VOORUIT

Wij zien dat de gemeente, onder meer volgend op het najaar 2023 verschenen Rekenkamer Rotterdam-rapport over integriteit, serieus aan de gang is en blijft met het verbeteren van de integriteitsketen. Er is geïnvesteerd in capaciteit, zoals extra integriteitscoördinatoren. De gemeente wil het (vertrouwelijk) melden voor medewerkers makkelijker en veiliger te maken. Op de werkvloer is meer aandacht voor het onderwerp, zoals bewustwordingscampagnes en trainingen aan leidinggevenden.

Niettemin blijft het op plekken onrustig, met name bij Stadsbeheer en Maatschappelijke Ontwikkeling (Toeslagen). Bijna de helft van de bij ons binnengekomen meldingen gaat over het eerstgenoemde cluster. Deze onrust vormde, in combinatie met andere voorvallen (zie jaarverslag 2024), de aanleiding om als ORR intensief met de gemeente in gesprek te gaan én te blijven. Zowel op bestuurlijk als (hoog)ambtelijk niveau.

Omdat ook wij te maken kregen met een veelheid aan gemeentelijke ingangen en contactpersonen, hebben we in samenspraak met de gemeente

ingezet op meer structuur en slagkracht. Wij willen geen lokettenjungle in integriteitsland. Als resultaat is er sinds dit jaar periodiek overleg met de wethouder Organisatie. Er was al sprake van zo'n overleg tussen ORR en alle voor integriteit verantwoordelijke directeuren. Verder hebben wij één ambtelijke ingang bedongen, zodat het verkrijgen van onze informatie niet telkens verwordt tot een zoektocht. Overleggen en sparren doen we nog steeds regelmatig met de gemeente.

Voor het zomerreces hebben we op verzoek van diezelfde gemeente meegedacht met de nieuwe interne meldregeling-in-wording. Datzelfde deden wij voor het werkproces anonieme meldingen, dat wettelijk verplicht wordt. Wij vinden dat anoniem melden mogelijk moet zijn, maar niet overdreven aangemoedigd dient te worden. De gemeente heeft vooral baat bij een cultuur waarin het behalve veilig, volstrekt normaal is voor medewerkers (leidinggevenden inclusief) om elkaar aan te spreken of in gesprek te gaan. Daarin zijn stappen te zetten. Beide documenten worden naar verwachting einde Q1 vastgesteld.

## 45 NIEUWE SITUATIES

Ons kleine team integriteit boog zich het afgelopen jaar over 45 nieuwe situaties (2024: 18). Een zeer ruime verdubbeling. Daar komt bij dat achter deze meldingen soms meerdere melders schuilgingen.

Zij kaartten bij ons vooral (vermeende) ongewenste omgangsvormen aan. Doorgaans zijn dit situaties in de relatie leidinggevende-werknemer, waarbij het vrijwel zonder uitzondering de

te controleren. In 2025 hebben wij bijvoorbeeld driemaal een rapport van de centrale onderzoekseenheid van de gemeente opgevraagd. Van één rapport beoordeelden wij de kwaliteit op delen onvoldoende, waarop de gemeente na onze aansporing actie ondernam. De concerndirecteur Stadsbeheer heeft toegezegd een (aanvullende) opdracht te verstrekken aan een extern onderzoeksbureau.

In meerdere instanties gingen wij na hoe de gemeente

Gelijktijdig met de gemeente ontvingen we in 2025 meerdere anonieme meldingen. Een voor ons relatief nieuw fenomeen. Ondanks inspanningen van onze kant hebben deze melders zich nooit kenbaar gemaakt. De verdachtmakingen die zij uitten aan het adres van hoge ambtenaren zijn door hen niet verder onderbouwd. Als gevolg daarvan zijn deze dossiers bij ons en de gemeente onverrichter zake afgesloten.

*“Ondanks inspanningen van onze kant hebben deze melders zich nooit kenbaar gemaakt.”*

werknemer is die ons benadert. In veel mindere mate gaan meldingen over ambtenaren die zich niet als 'goede ambtenaren' zouden gedragen (harde integriteit). Als dit laatste het geval is of lijkt, zien wij dat de gemeente regelmatig een intern onderzoek start, dit gedegen uitvoert en op basis van de uitkomsten adequaat handelt.

Als extern meldpunt integriteit zagen wij een aantal keer aanleiding om dergelijk onderzoek

integriteitsmeldingen ontvangt en afhandelt. Dit leidde in verschillende situaties tot vragen vanuit ORR, en tot actie. Wij signaleerden meermaals dat de gemeentelijke nazorg aan melders, maar ook aan beschuldigde(n) (die werden vrijgepleit), collega's of andere betrokkenen, onvoldoende of zelfs nagenoeg aanwezig was. In twee gevallen hebben we de gemeente direct aangespoord alsnog nazorg te bieden.

De gesprekken die wij voeren vanuit onze rol als extern meldpunt integriteit leiden overigens niet zonder meer tot formele meldingen of directe actie vanuit ons richting gemeente. Soms bieden wij een luisterend oor, of een moment van reflectie. Wij leggen uit en geven adviezen aan melders, bijvoorbeeld welke stappen zij eerst zelf kunnen ondernemen. Ook kunnen we hen doorverwijzen.

We ontvingen één signaal van een bewoner over een vermeende integriteitskwesitie rond een wethouder en een gemeenteraadslid. Na overleg met de gemeentelijke coördinator bestuurlijke integriteit concludeerden we dat van overtreding van de geldende gedragscodes geen sprake was. Eén signaal, niet meegenomen in onderstaande tabel, ging over een andere bij ons aangesloten overheidsorganisatie. Deze verwachten wij begin 2026 af te handelen.

### Tabel: Overzicht door ORR ontvangen meldingen

Aantal	Soort	Afhandeling/vervolg
7	Concrete meldingen van medewerkers, ondernemers of inwoners.	Na gesprekken met betrokkenen en inzien stukken, de gemeente in de gelegenheid gesteld op signaal te reageren en/of goed onderzoek te doen, dit gemonitord en verzocht om adequate nazorg.
19	Meldingen over situaties die (volop) in ontwikkeling zijn. Gemeente en melders zijn doorgaans nog druk doende.	Luisterend oor bieden, reflecteren, uitleg over gemeentelijke protocollen. Advies over door melders eerst zelf te nemen stappen.
6	Meldingen over een gebrek aan nazorg, pijn en verdriet na een onderzoek naar henzelf of naar anderen. Achterliggende vraag: Hoe kunnen zij verder binnen de gemeente Rotterdam?	Na gesprekken met betrokkenen en nagaan gemeentelijke handelingen, meldingen onder de aandacht gebracht van wethouder, (concern)directeuren en/of leidinggevenden.
7	Meldingen zonder vervolg.	Geen integriteitskwesitie of -schending, signaal was onvoldoende hard te maken of met een anonieme melder ontstond geen contact.
6	Meldingen worden in 2026 afgehandeld.	

# AANDACHT VOOR INTEGRITEIT IN 2026

## NAZORG, TRANSPARANTIE EN RECHTSBESCHERMING BLIJVEN CENTRAAL IN HET TOEZICHT VAN ORR

In 2026 gaan we door op de ingeslagen weg. Waar mogelijk in goed overleg met de gemeente. Vanuit onze rol als (be)hoeder van behoorlijk bestuur en hulpgroep van de gemeenteraad blijven wij uiteraard kritisch op wat diezelfde gemeente doet, of juist nalaat.

Op een aantal aspecten leggen wij nadruk. Allereerst, (na)zorg en rechtsbescherming. De gemeente moet melders en andere personen betrokken bij of geraakt door een integriteitsonderzoek, actief (na)zorg bieden. Dit is een verplichting die verdergaat dan een (passieve) doorverwijzing naar bedrijfsmaatschappelijk werk. De gemeente behoort hier als werkgever écht werk van te maken. Aanvullend letten wij op de rechtsbescherming van melders. Dat de gemeente termijnen eerbiedigt, proportioneel handelt, zij transparant en eerlijk is over het proces. Dat melders in alle duidelijkheid worden gewezen op een mogelijk vervolg. Zoals naar ORR stappen of de mogelijkheid tot een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag (LKOOG) of andere instanties.

Wij zullen de gemeente blijven aansporen tot meer openheid en transparantie. Zodat de gemeenteraad actiever informatie ontvangt over lopende, impactvolle integriteitskwesties. Deze proactieve houding bloeit wat ons betreft óók op in de ambtelijke organisatie zelf. Doordat de gemeente met de rem erop communiceert, zijn we regelmatig postbode van meldingen. Wij vinden het van belang dat de gemeente markeert en adresseert dat er zaken spelen die niet kloppen. Dat ze daar betekenisvol

*“Blijvende oplettendheid voorkomt misplaatste integriteitskwesties.”*

transparant (tot waar dit kan) over is. In het verlengde zijn wij verheugd dat de gemeenteraad het onderwerp ambtelijke integriteit apart wil gaan agenderen. Waar ORR in algemene zin

voor blijft waken, is dat wij aanhoudend te maken hebben met integritisme. Hetzelfde geldt voor de gemeente. Ons worden regelmatig zogenaamde integriteitskwesties voorgelegd die in de kern arbeidsconflicten zijn. Het omgekeerde gebeurt eveneens: integriteitskwesties worden door betrokkenen omgekat tot arbeidsconflicten. In beide gevallen gaat de aandacht dan niet uit naar waar het hoort. Met zowel melders als de gemeente gaan wij op casusniveau actief het gesprek aan over de vraag waarmee we te maken hebben en wie vervolgens aan zet is.

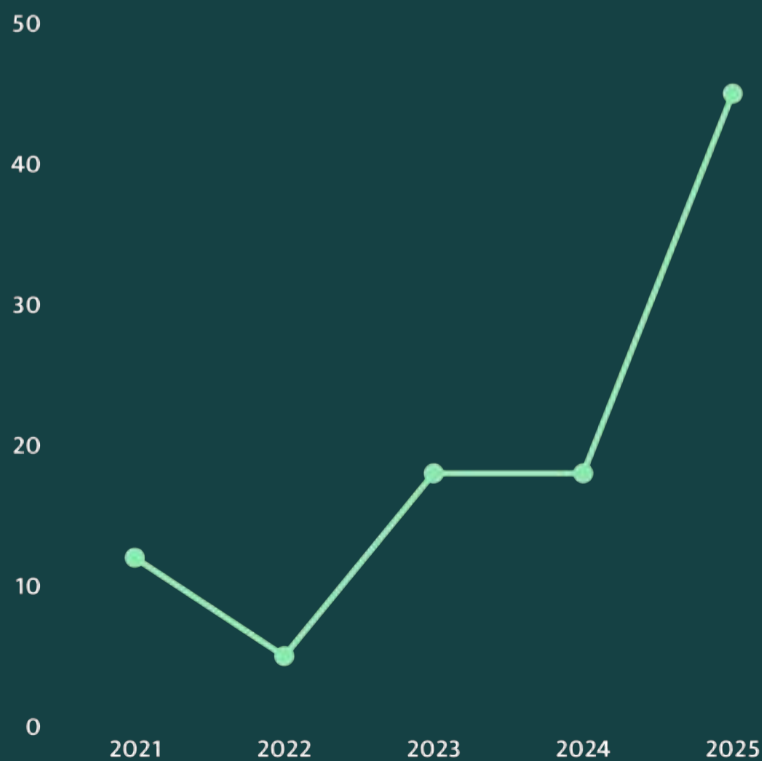
Meer uitgezoomd, is het essentieel dat de gemeente nadenkt over de richting die zij op wil met haar integriteitsbeleid. Het aantal meldingen over integriteit en ongewenste omgangsvormen stijgt jaar op jaar. Hoewel dit een landelijke trend is, heeft de gemeente, net als andere grote organisaties, geen sluitende verklaring voor deze stijging. We blijven in dit verband het belang benadrukken van het creëren van een veilige werkomgeving voor iedereen en het (blijvend) investeren in goed leiderschap door de gehele organisatie. Tot besluit benadrukken wij dat wanneer ORR een situatie

bij de gemeente aanhangig maakt, terugkoppeling aan ons essentieel is. Zeker wanneer de gemeente in reactie een (extern) onderzoek instelt. Toch wringt hier weleens de schoen. Wij worden niet vanzelfsprekend betrokken bij de aard en omvang van zulk onderzoek, wat wij als nadelig zien voor resultaat en transparantie.

QR-code naar (nog in ontwikkeling zijnde) ORR-pagina over integriteit



### NIEUWE MELDINGEN PERIODE 2021-2025:



### AANTAL MELDINGEN PER CLUSTER/ONDERDEEL

Aantal meldingen	Cluster/onderdeel
19	Stadsbeheer
7	Dienstverlening
6	Maatschappelijke Ontwikkeling
6	Werk en Inkomen
3	Stadsontwikkeling
2	Directie Veiligheid
1	Bestuurs- en concernondersteuning
1	Gemeenteraad/College van B & W

50  
jaar

RR

ombudsman  
rotterdam  
rijnmond

# 50 JAAR

## OMBUDSPOWER!

Al in 1976 trapte Rotterdam af met de allereerste lokale ombudsfunctie, nog voordat Nederland een nationale ombudsman had. Wat in Rotterdam begon, is inmiddels uitgegroeid tot een onafhankelijke hulptroep en waakhond voor inwoners en ondernemers en gemeenteraden van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee, en diverse andere organisaties.

*50 jaar luisteren naar signalen uit de regio*

*50 jaar (be)hoeder van goed bestuur*

*50 jaar samenaarschap stimuleren*

*50 jaar kritische vriend  
van de lokale democratie*

Rondom deze mijlpaal organiseren we ook een jubileumweek (18-22 mei) vol activiteiten in de regio.

*Houd onze agenda in de gaten!*



# INTRODUCTIE ORR-GEMEENTEN

*“Stel de inwoner centraal” is de gezamenlijke oproep van de Nationale ombudsman en ORR.*

De gemeente Rotterdam is als eerste begonnen met een lokale ombudsman, nog zelfs voordat er een landelijke ombudsman werd ingesteld. In de loop der jaren hebben gemeenten uit de regio ook gekozen voor de meerwaarde van een nabije lokale ombudsman met korte lijnen die de specifieke lokale situatie kent. Op dit moment zijn dat: Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan zee. ORR ontvangt substantieel minder geld van deze gemeenten dan van de gemeente Rotterdam. Om de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op alle ORR-gemeenten profiteert iedereen mee van de door ORR ontwikkelde en ingezette ‘producten’.

Zo komt onze Ombulance ter plaatse, wordt er in elke uitzending ‘Oploskoffie’ een regio-item belicht, maken de ORR-gemeenten, behalve Voorne aan Zee, deel uit van de Rijnmondse Alliantie om het herstel van het toelagenschandaal te verbeteren en versnellen. Daarnaast zijn de aanbevelingen die worden gedaan in de ORR-jaarverslagen voor de gemeenteraden bruikbaar om hun taakstellende en controlerende taak in te kunnen vullen.

Ook het OmbudsAlert ‘Toegang

tot het recht staat onder druk’ is gericht aan alle regiogemeenten. Afgelopen jaar zijn er twee onderzoeken uitgevoerd over alle regiogemeenten heen, Omarm me (over de hobbels die initiatiefnemers ervaren) en Goed geïnformeerd, sterk gefundeerd (over het belang van goede informatievoorziening, participatie/zimmen bij funderingsproblematiek). De resultaten en aanbevelingen van het onderzoek dat ORR samen

*“De oproep om hier als gemeenten en rijk mee aan de slag te gaan, werd versterkt door het onderzoek van de inspectie IGJ.”*

met het Erasmus MC en Fonds Achterstandswijken uitvoerde over de problemen voor professionals, de mensen zelf en de maatschappij ervaren bij onverzekerdeheid is eveneens van belang voor alle regiogemeenten. De oproep om

hier als gemeenten en rijk mee aan de slag te gaan, werd versterkt door het onderzoek van de inspectie IGJ.

Verder moeten gemeenten in Nederland, dus ook de ORR-gemeenten moeten voor 1 januari 2027 hun participatieverordeningen hebben aangepast om bewoners en ondernemers, ook specifiek jongeren, meer zeggenschap en inspraak te bieden in alle beleidsfasen (beleidsvoorbereiding, uitvoering en evaluatie). De input die ORR hiervoor heeft ontwikkeld is breed toepasbaar voor gemeente(raden) om te (be) kijken of aan het doel van deze wet voldoende tegemoet is gekomen. Deze wet legt gemeenten ook op om voor Right to Challenge een zorgvuldige set aan regels te maken die steunend zijn aan de initiatiefnemers. Voor wat betreft het automatisch toekennen staat in deze Ombudskrant een apart artikel, zie pagina 11.

In de gemeente Rotterdam voert ORR veel gesprekken over zelfredzaamheid en dak- en thuisloosheid en is een visie en plan van aanpak opgesteld dat door ORR en het college van B&W van Rotterdam is geïnitieerd. Samenaarschap is hierbij de sleutel tot het voorkomen en oplossen van dit steeds groter wordende

*“De tasjes met de ombudstegels voor de verkiezingen zijn in alle ORR-gemeenten aan alle fracties uitgereikt.”*

probleem dat ook alle ORR-gemeenten raakt. Voor alle activiteiten die ORR heeft georganiseerd, van ‘De kleine mens tegen het grote onrecht’, het bevorderen van rechtsbescherming, het tegengaan van femicide tot bijeenkomsten over klachtbehandeling geldt dat alle regiogemeenten ofwel bestuurlijk of ambtelijk zijn uitgenodigd. De tasjes met de ombudstegels voor de verkiezingen zijn in alle ORR-gemeenten aan alle fracties uitgereikt. Deze kleine greep uit de algemene activiteiten laat zien op welke wijze ORR de regiogemeenten betreft in haar actieve uitoefening van het ombudswerk.

Met de gemeente Rotterdam heeft ORR een samenwerkingsrelatie ontwikkeld om structurele doorbraken van de wal te roeien. Op gemeentesecretarisniveau hebben wij deze werkwijze in de week gelegd bij de andere ORR-gemeenten. Per regiogemeente is hieronder een overzicht gemaakt van de signalen die bij ORR zijn binnengekomen. Ten opzichte

van de gemeente Rotterdam gaat het om kleine(re) aantallen. In een artikel in deze OmbudsKrant staat al dat aantallen op zich niet alles zeggen. ORR trekt daarom geen stevige conclusies over de kwaliteit van de dienstverlening of het (wan/ver)trouwen in de gemeente op basis van het aantal signalen, maar roept de gemeenteraden en bestuurders op om de algemene observaties van ORR tot zich te nemen en die toe te passen op de lokale situatie. Hetgeen de nationale ombudsman vaststelt aangaande de signalen over gemeenten die bij hem zijn binnengekomen komt overeen met de bevindingen van ORR.

“Veel klachten betreffen de bejegening door de gemeente, professionaliteit, trage voortgang en gebrekkige communicatie waarbij gemeenten te vaak vasthouden aan strikte regels, waardoor maatwerk ontbreekt en kwetsbare mensen tussen wal en schip vallen.” Stel de inwoner centraal is daarom onze gezamenlijke oproep.

## CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Bekeuringsvrij kotsen

Stel, je gaat met opa en oma een dagje naar Diergaarde Blijdorp. Dolle pret, want die laden je natuurlijk vol met koek en zopie. Maar ja, dan in de auto, via de Abraham van Stolkweg, weer terug richting hun appartement aan de Maas. Je voelt je plotseling niet zo lekker. Licht in je hoofd. Borrelt daar nu iets met snelheid omhoog?

“Opa! Opa! Je moet NU stoppen!” roep je of iets van vergelijkbare strekking. Stoppen, denkt opa, maar waar dan!? Nou, zo snel als het kan, maar de eerste mogelijkheid is pas een parkeervak op de Aelbrechtsskade. Gas erop, dan in de remmen, gordel los, deur open en die kop naar buiten. Zal je net zien, rijdt er op dat moment een scanauto van de gemeente voorbij. Naheffingsaanslag van 81,92 euro.

Het bezwaar dat meneer aantekende werd door de gemeente van tafel geveegd. Want, zegt de gemeente samengevat: u stond op een parkeerplaats en daar moet je voor betalen. Daarbij maakt het niet uit of u in de auto zit. Overmacht? Amehoela. Daar hebben we geen boodschap aan. Met als opmerkelijke aanvulling: “Tevens blijkt uit foto’s van de scanauto dat er niemand in de auto zit.”

Conclusie op basis van het gesprek dat we met meneer voerden, is dat het toepassen van de menselijke maat, zoals de gemeente dat in meerdere situaties doet, nodig was. Dit is toch echt een gevalletje overmacht. Bovendien zie je op een van de drie foto’s vrij duidelijk kleinzoon en opa voorin zitten (eentje zelfs met gordel om) en op een andere oma achterin.

Slotsom: de gemeente vernietigt de naheffingsaanslag. En aan de collega wordt teruggekoppeld om bij twijfel altijd een tweede paar ogen mee te laten kijken. Wat dit in de praktijk gaat opleveren, we gaan het zien. Want wanneer twijfel je? De beoordelaar zelfs in tweede instantie (bezwaar) niet. Wel hebben we de zekerheid dat je bekeuringsvrij kunt kotsen.

## CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## (Inkomens)toeslag aanvragen voor gevorderden

Cynthia leeft al een tijd van twee uitkeringen via het UWV. Geen vetpot, maar ze redt het nèt. Dan hoor je over de individuele inkomensvoet (IIT). Extra geld, een steuntje in de rug. Dat kan ze goed gebruiken. Dus ze gaat ervoor zitten: laptop open, kop thee erbij, aanvraagformulier aanklikken.

En dan begint het. Cynthia noemt het formulier zelf “extreem complex”. En dat is nog zacht uitgedrukt. Vragen buitelen over elkaar heen. Sommige snap je niet, andere lijken nergens op te slaan. Zoals: hoeveel arbeidskorting ontvangt u? Cynthia heeft twee uitkeringen. Arbeidskorting? Waar dan precies? En hoe bereken je dat?

Na flink puzzelen dient ze de aanvraag toch in. Opgelucht. Klaar. Nu is het wachten. De gemeente heeft acht weken om te beslissen. Vlak voor die deadline ploft er een brief op de mat. Of Cynthia nog even wat extra informatie wil aanleveren. Bankafschriften. En een schuldenoverzicht. Dat laatste terwijl ze in het digitale formulier heel duidelijk heeft aangegeven: geen schulden. Dat is voor Cynthia de druppel.

“Waarom al die wantrouwige vragen? Ze gooit de handdoek in de ring. Laat maar.”

Ze wordt boos. En moedeloos. Waarom dit nu nog? Waarom al die wantrouwige vragen? Ze gooit de handdoek in de ring. Laat maar. Dan maar geen toeslag, terwijl ze het geld hard nodig heeft. Ze mailt ORR. Niet om hulp te vragen, maar om een signaal af te geven. Ze schrijft dat haar vertrouwen in de gemeente laag is. En voegt daar fijntjes aan toe dat ze ook over ORR niet heel optimistisch is: “Ook al lijkt uw stichting onafhankelijk (je bijt niet in de hand die jou voedt), dus mijn vertrouwen blijft laag.” We bellen Cynthia. Luisteren naar haar verhaal. En ja, zeggen we ook eerlijk: het is niet zo vreemd dat de gemeente bankafschriften vraagt. Stel dat er een flink bedrag op de spaarrekening staat, dan is IIT misschien niet passend. Maar een schuldenoverzicht vragen aan iemand zonder schulden? Dat is wél vreemd. En dat het digitale formulier onnodig ingewikkeld is, daar zijn we het roerend over eens. Mevrouw wil eigenlijk niets meer.

Ze heeft haar punt gemaakt. Maar wij laten het er niet bij zitten en nemen contact op met de gemeente. Bij Werk & Inkomen herkent men het signaal direct. Graag zelfs ontvangen ze de gegevens van Chynthia. Niet veel later wordt Cynthia gebeld door een medewerker van de gemeente. Excuses volgen. Het aanvraagformulier blijkt nog in een testfase te zitten, met inderdaad lastige en overbodige vragen. Men werkt aan vereenvoudiging. En: mevrouw heeft een verkeerde brief gekregen. Schulden hoeft ze uiteraard niet aan te leveren, die heeft ze immers niet. Alleen de bankafschriften zijn nodig. De uitkomst? Ze blijkt gewoon recht te hebben op de individuele inkomensvoet. De beslissing volgt snel en het geld staat binnen vijf dagen op haar rekening. En Cynthia? Die mailt ons opnieuw. Dit keer met een heel andere toon: “Hartelijk dank voor uw daadkracht en doorzetting.”

## CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Maandelijks betalen, en tóch een dwangbevel

Joshua betaalt maandelijks een paar honderd euro aan de Belastingdienst voor openstaande schulden. In zijn beleving had hij alles goed geregeld. Totdat er in mei ineens iets op de mat valt dat wél voor gedoe zorgt. Een aanmaning. En niet veel later: een dwangbevel. Met kosten. En een toon die weinig ruimte laat voor nuance.

Het gaat om de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2025. Opmerkelijk, want het jaar is nog volop bezig. Hoeveel Joshua

uiteindelijk moet betalen, is op dat moment nog helemaal niet duidelijk. Joshua schrikt. Hij heeft al jaren twee banen en krijgt daardoor vrijwel ieder jaar een flinke naheffing. Juist daarom heeft hij een betalingsregeling getroffen en betaalt hij zijn schulden maandelijks keurig af.

Hij belt, zoals hij wel vaker doet, met de Belastingdienst. Want hij dacht oprecht dat die voorlopige aanslag al was meegenomen in de betalingsregeling die hij eerder had afgesproken. Hij wil het goed doen. Maar duidelijkheid krijgt ‘ie niet.

Wat hij wel krijgt: stress en het gevoel dat hij vastloopt. Dan klopt hij aan bij ORR. Formeel gaan wij niet over de Belastingdienst. Maar het is al snel duidelijk dat Joshua hier in zijn eentje niet uitkomt. Gelukkig schuift er regelmatig een sociaal raadslid van de gemeente Rotterdam bij ons aan. Joshua wordt uitgenodigd en samen nemen ze alles nog eens rustig door. De voorlopige aanslag 2025 wordt opnieuw ingevuld en er wordt een nieuwe betalingsregeling getroffen. Dat scheelt al een hoop. Maar

die aanmaningskosten en het dwangbevel? Die laten we niet liggen.

ORR zoekt contact met de belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden bij het ministerie van Financiën. Niet alleen voor Joshua, maar ook omdat we signalen krijgen dat dit vaker voorkomt. Na veel heen-en-weer erkent de Belastingdienst dat de aanmanings- en dwangbevelkosten onterecht zijn opgelegd. Ze worden geschrapt. Ook het signaal dat de voorlopige

aanslag voor veel onduidelijkheid zorgt, wordt meegenomen.

Joshua is opgelucht. En terecht. Een voorlopige aanslag is bedoeld om mensen te beschermen tegen een torenhoge naheffing achteraf. Dat vinden wij als ORR positief. Maar alvast gaan innen, inclusief aanmaningen en dwangbevelen, terwijl nog onzeker is of iemand überhaupt moet betalen? Dat schuurt. Gelukkig ziet de Belastingdienst dat nu ook in. Voorlopig hoeft Joshua in elk geval even nergens meer van te schrikken.

## Boom op het terras? Even geduld!

Mayla runt al jaren twee gezellige horecazaken in Rotterdam. Haar terrassen zijn perfect ingericht: vaste banken, parasols op maat, alles strak afgestemd op de beperkte ruimte. Totdat de telefoon gaat. De gemeente belde met een boodschap die kort en stellig gezegd op het volgende neerkwam: Goedemiddag mevrouw, er komt een boom terug op uw terras. Morgen al, als het even kan.

Een boom? Ja, die stond er ooit, maar werd door de gemeente zelf verwijderd. Mayla heeft intussen geïnvesteerd in haar banken en parasols. Maar nu zou de boom dus weer geplaatst worden, omdat het bestemmingsplan dat zegt. Bezwaar maken? Dat kon volgens de medewerker niet. De praktische gevolgen, demontage, opslag, nieuwe parasols, lijken bijzaak. Mayla zocht contact met ORR. Moet ze haar meubels laten staan en een

boete riskeren, of hals over kop een bedrijf inschakelen? Wij leggen contact met de gemeente en leggen uit dat hier iets schuurt: het bestemmingsplan klopt op papier, maar de werkelijkheid vraagt om een beetje maatwerk.

Gelukkig beweegt er iets. De wijkmanager belt: de boom wordt voorlopig niet geplaatst. Later volgt overleg tussen Mayla en de gemeente. Het besluit gaat on



hold. Niet omdat er nooit meer een boom mag komen, maar omdat eerst wordt gesproken over nut, noodzaak en een uitvoerbare

oplossing. Een opluchting voor Mayla en een klein glansje voor de menselijke maat in de gemeentepraktijk.



## CIJFERS UIT GEMEENTE ALBRANDSWAARD

Totaal aantal signalen: 18

### Manier van binnenkomen

E-mail	9
Webformulier	5
Telefoon	4
Ombulance en spreekuur	-
Overig (Klacht ingetrokken/behandeling geen meerwaarde)	-

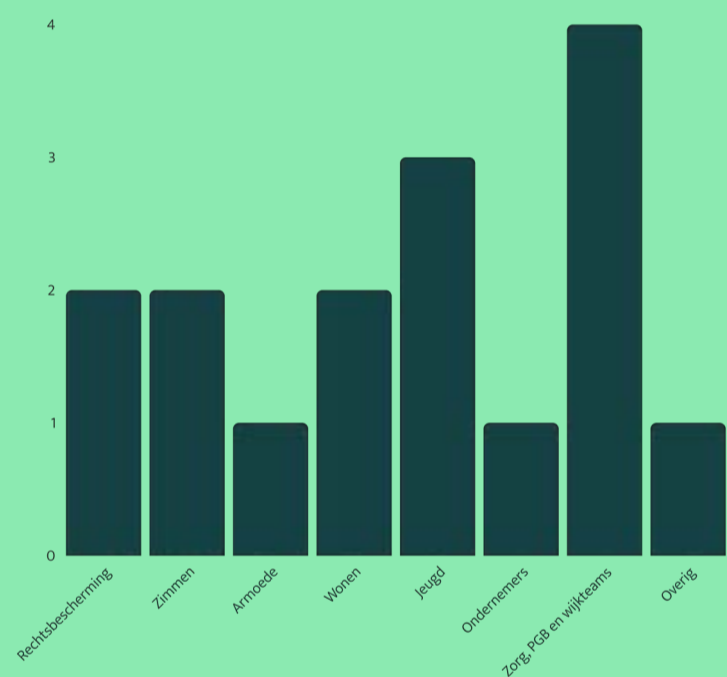
Totaal behandelde signalen : 16

### Manier van behandelen

<b>Advies en informatie</b>  7	<b>Warm overgedragen en gemonitord</b>  4	<b>Bemiddeling en interventie</b>  3	<b>Registratie algemeen signaal</b>  2
<b>Overig</b> -			

\*De cijfers zijn zo verfijnd mogelijk ingedeeld naar onderwerp.

### Afgehandelde signalen op thema\*:



## “DICHTBIJ, PERSOONLIJK EN KORTE LIJNEN”

In de gemeente Albrandswaard lieten inwoners en ondernemers in 2025 op verschillende momenten zien dat zij graag meedachten over besluiten die hun leefomgeving raakten. Of het nu ging om bouwplannen, verkeer, wonen of de inrichting van de openbare ruimte: betrokkenheid was er volop. Tegelijkertijd bleek dat onduidelijkheid over het proces, het moment van inspraak en de ruimte voor invloed kon leiden tot frustratie. De signalen die wij ontvingen, lieten zien hoe belangrijk het was dat de gemeente helder communiceerde, verwachtingen expliciet maakte en inwoners tijdig betrok.

### Zeggenschap en betrokkenheid (zinnen)

Een aantal signalen ging over het moment waarop inwoners konden meedenken over ontwikkelingen in hun omgeving. Binnen ORR

gebruikten wij hiervoor de term zinnen: zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen. Wij zagen dat inwoners graag meedachten, maar niet altijd wisten wanneer dit mogelijk was of welke keuzes al vaststonden. Dit leidde vaak niet tot weerstand tegen het besluit zelf, maar tegen het proces. Wanneer vooraf duidelijk werd uitgelegd welke onderdelen nog openstonden, waar inwoners invloed hadden, welke keuzes al waren gemaakt en waar zij terecht konden met vragen, bleef het gesprek constructief.

### Buitenruimte en leefbaarheid

Signalen over de leefomgeving hadden vooral betrekking op verkeer, geluid, bouwactiviteiten en werkzaamheden. Daarbij ging het niet alleen om de inhoud, maar ook om de behoefte aan uitleg en terugkoppeling. Zo maakte een bewoner zich zorgen over schade aan zijn woning door werkzaamheden. Nadat

de gemeente uitleg gaf over monitoring en een aanspreekpunt aanwees, ontstond rust. In een andere melding ervoer een inwoner hinder van een verkeersdrempel. Hoewel de situatie niet direct kon worden opgelost, gaf het vooruitzicht op toekomstige aanpassingen duidelijkheid en richting. Deze voorbeelden lieten zien dat tijdige communicatie en soms een enkel telefoontje meer betekenden dan formele stukken.

### Wonen en besluitvorming

Wonen bleef een onderwerp dat inwoners sterk raakte. Signalen gingen onder andere over woningbouw, vergunningen, procedures en verwachtingen rondom besluitvorming. Bij de flexwoningen aan de Achterdijk werd opnieuw duidelijk hoe belangrijk vroeger betrokkenheid was bij ingrijpende plannen. Inwoners wilden niet alleen weten wat er veranderde, maar vooral

waarom en wanneer zij konden meedenken. Daarnaast speelde een langlopend dossier waarin vragen ontstonden over transparantie, gelijkheid en voorwaarden binnen een bouwproces. Dit onderstreepte het belang van voorspelbaar en uitlegbaar beleid. Ook het politieke verloop in 2025, waaronder de val van het college, zorgde voor een extra behoefte aan heldere informatie en regelmatige updates.

### Glans, glansjes, doorbraken

De samenwerking tussen ORR en de gemeente werd

laagdrempeliger. De introductie van (nieuwe) klachtcontactpersonen maakte het makkelijker om vragen en klachten snel terug te koppelen en de voortgang te volgen. Daardoor konden veel signalen al in een vroeg stadium worden opgelost, zonder dat inwoners een formele klacht hoefden in te dienen. Daarnaast maakte de ontvlechting van de BAR-organisatie, sinds januari 2024, de dienstverlening herkenbaarder en persoonlijker: inwoners konden makkelijker terecht bij iemand die hun situatie kende.



CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Heien zonder scheuren

In het voorjaar van 2025 nam een inwoner uit Poortugaal contact met ons op. Hij is 83, woont daar al jaren rustig en heeft zijn huis keurig op orde. Geen gedoe, geen verrassingen. Tot er ineens plannen zijn voor bedrijfsunits achter zijn woning. Met 87 heipalen. Van 21 meter lang. Op twaalf meter van zijn erf. Twaalf.



Zijn huis staat op staal. Niet op palen. Extra gevoelig voor trillingen dus. En dat roept vragen op. Over scheuren. Over verzakkingen. Over schade. Over wat er mis kan gaan.

Hij belt. Met de gemeente en vraagt: Komt er een nulmeting? Komen er trillingsmeters? Wie betaalt het als mijn muur straks openscheurt?

En zo zit hij daar. Met zijn zorgen. En met een bouwproject dat gewoon doorgaat. Dan maar naar ORR.

Na het contact met ORR verandert er iets. De projectleider van de gemeente meldt zich. Er komt uitleg over procedures, monitoring, verplichtingen, wat wel en niet kan. En de gemeente biedt aan om langs te komen.

Voor het eerst heeft de inwoner het gevoel dat hij geen lastige klager is, maar gewoon iemand met een terechte vraag. Iemand die serieus genomen wordt. Iemand die niet hoeft te gokken of schade ooit nog wordt erkend.

Het resultaat: meer vertrouwen. Minder stress. En de wetenschap dat hij er niet alleen voor staat als het misgaat. Voor ORR was de zaak daarmee afgerond. En voor deze 83-jarige inwoner geldt: ook een heiproject kan zonder scheuren verlopen, zolang de gemeente maar even écht luistert.

*“De antwoorden blijven vaag. Ontwijkend. Of ze komen helemaal niet.”*

De antwoorden blijven vaag. Ontwijkend. Of ze komen helemaal niet. Zijn bezwaar tegen de vergunning wordt afgewezen. Op vervolgvragen volgt stilte.

CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Bouwen met obstakels

Sinds 2001 probeert een echtpaar uit Poortugaal een huis te bouwen op hun eigen perceel. In 2014 kregen ze toestemming binnen het bestemmingsplan. Alles klaar, zou je denken. Maar sindsdien: vertraging, extra voorwaarden, onduidelijkheid.

Het echtpaar meldde zich bij ORR vanwege het nieuwste obstakel: € 75.000 afdragen aan het Gebiedsfonds Polder Albrandswaard voordat de bouw verder mag. Het echtpaar trekt een wenkbrauw op. Eerdere bouwinitiatieven moesten dit niet betalen. En een uitspraak van de Raad van State uit 2016 zou volgens hen duidelijk maken dat zo'n bijdrage geen harde voorwaarde mag zijn.

Transparantie? Ook dat ontbreekt.



Hoe worden die bedragen berekend? Wie bepaalt of een aanvraag goedgekeurd wordt? Niemand die het kan zeggen.

ORR belt de gemeente. Die zegt: het beleid is correct, consistent, er is al vaker over gesproken. Als het verschil van inzicht

blijft, kunnen inwoners altijd een bestuursrechtelijke route bewandelen. In deze casus blijft ORR betrokken. De nadruk ligt nu op meer helderheid, betere uitleg over keuzes en ruimte voor gesprek, zodat het vertrouwen kan herstellen en het proces goed verder kan.

## Drempels of decibellen?

CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

In juni 2025 meldde een inwoner zich bij ORR. Al zeven jaar stoort hij zich aan voertuigen die met vaart over een verkeersdrempel rijden, pal tegenover zijn huis. Remmen? Nauwelijks. Geluid? Overal. Slaapkamerramen, woonkamer, keuken: alles resonanceert.

Hij opperde oplossingen aan de gemeente: andere drempels, stil asfalt, een 30-km-zone, extra controles. Zonder resultaat. Via ORR kwam opnieuw contact tot

*“De drempel voldoet aan landelijke eisen, dus aanpassen zit er niet in.”*

stand met de gemeente. Daar blijkt dat eerdere mails van meneer waarschijnlijk nooit zijn aangekomen. De boodschap: de drempel voldoet aan landelijke eisen, dus aanpassen zit er niet in.

Er is wel perspectief. De straat staat op de lijst voor een versnelde invoering van een 30-km-zone. Maar dat proces kost tijd: besluitvorming, financiering en uitvoering samen zeker anderhalf jaar. Voor de inwoner betekent dat: geduld. Voor ORR: blijven volgen. De les? Duidelijke, tijdige communicatie voorkomt ergernis, frustratie en slapeloze nachten.

### Op pad in Albrandswaard

9 januari

Jaarlijks bijpraatmoment met burgemeester de Witte

10 maart

Lezing Internationale Vrouwendag - Vrouwen van Nu

20 maart

Bijeenkomst klachtencoördinatoren

27 april

Marianne van den Anker in radioprogramma 'Steevast op zondag' (RTV Albrandswaard)

7 juli

Ombulance actie 'OmbudsWijzer'

2 oktober

Bijpraatmoment wethouder van Ginkel

3 november

Kennismaking nieuwe burgemeester Cees Pille

#### Vlaggen voor de rechten van het kind

In oktober sprak de kinderombudsvrouw met wethouder van Ginkel (jeugd). Jaarlijks spreken ze elkaar over wat er speelt in Albrandswaard. Dit keer ging het onder andere over inspraak van kinderen en de positie van kinderen met een beperking. Ook de beperkte kennis van kinderrechten bij de ambtenaren kwam aan de orde. Op 10 december, internationale dag van de mensenrechten, wordt in Albrandswaard de mensenrechtenvlag gehesen.

Hijs op 20 november, de internationale dag van de rechten van het kind, de kinderrechtenvlag, was het voorstel van de kinderombudsvrouw om zo meer aandacht te genereren.

#### Kennismaken met de nieuwe burgemeester

In november ontmoetten onze ombudsvrouw en kinderombudsvrouw de nieuwe burgemeester van Albrandswaard. Het was een mooie kennismaking. We spraken over het vertrouwen van inwoners in de overheid, de voordelen van een kleine gemeente

én het gezamenlijke doel om te leren van klachten. Dat alles tegen de achtergrond van een tijd waarin het vertrouwen in politiek en overheid afneemt. Als ORR namen we ook een compliment mee: waardering voor de eigentijdse manier waarop wij invulling geven aan het instituut van de ombudsman. Tegelijk hoorden we over de ambities van de burgemeester, en het viel op hoe goed onze inzichten vanuit de behoorlijkheidsnormen daarbij aansluiten.





## CIJFERS UIT GEMEENTE CAPELLE AAN DEN IJSSEL

Totaal aantal signalen: 47

### Manier van binnenkomen

E-mail	15
Webformulier	19
Telefoon	10
Ombulance en spreekuur	3
Overig (Klacht ingetrokken/behandeling geen meerwaarde)	-

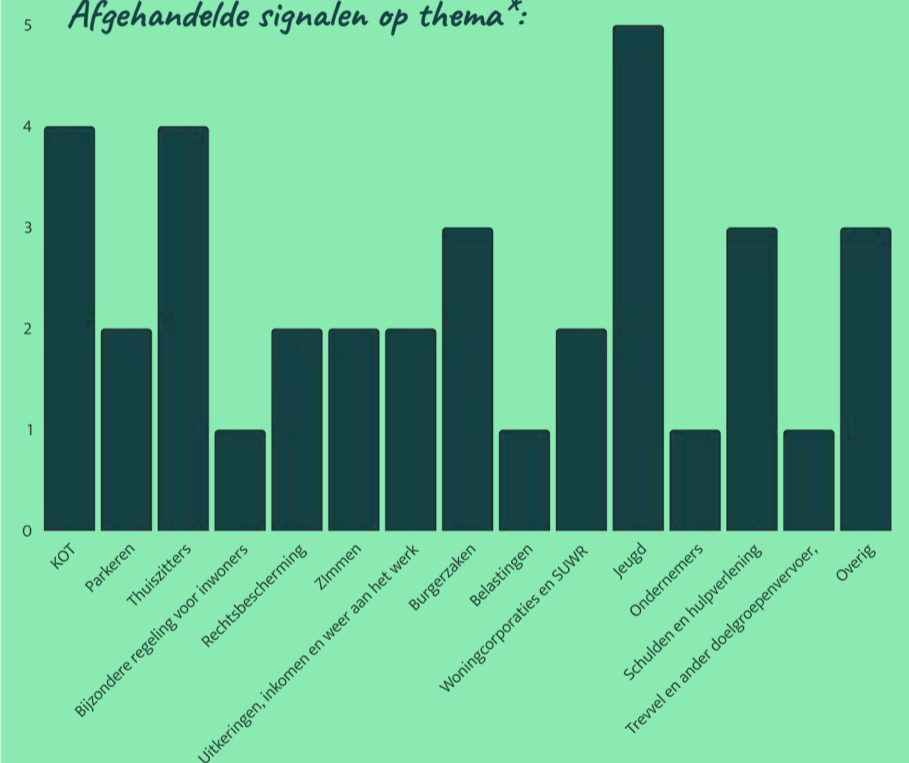
Totaal behandelde signalen : 36

### Manier van behandelen

<b>Advies en informatie</b>  9	<b>Warm overgedragen en gemonitord</b>  17	<b>Bemiddeling en interventie</b>  7	<b>Registratie algemeen signaal</b>  3
<b>Overig</b> -			

\*De cijfers zijn zo verfijnd mogelijk ingedeeld naar onderwerp.

### Afgehandelde signalen op thema\*:



## “EEN GEMEENTE DIE *LUISTERT, LEERT EN HANDELT* MET BEGRIP”

In Capelle aan den IJssel stond in 2025 de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening regelmatig centraal in de signalen die we als ORR ontvingen. Inwoners liepen aan tegen formele procedures, ingewikkelde brieven en situaties waarin zij zich onvoldoende gehoord voelden. Tegelijkertijd lieten verschillende voorbeelden zien dat de gemeente stappen zette richting begrijpelijker communicatie, proactieve ondersteuning en maatwerk in bijzondere situaties. De signalen maken duidelijk dat juist op deze punten het verschil wordt gemaakt tussen afstand en vertrouwen in de overheid.

### Kwijtschelding en begrijpelijke communicatie

In 2025 behandelden we een zaak over een kwijtscheldingsverzoek van een inwoner. Het beroepschrift werd te laat ingediend, waardoor het formeel niet-ontvankelijk werd

verklaard, terwijl de inhoud van het beroep wél werd beoordeeld. De brief van de gemeente bevatte formeel juridisch jargon, zoals ‘niet-ontvankelijk’ en ‘voorgeschreven eisen’, wat voor veel inwoners moeilijk te begrijpen was en onnodig hard overkwam. ORR adviseerde de gemeente om de toon meer empathisch in te steken en juridische termen te vereenvoudigen naar B1-niveau, zodat inwoners beter begrijpen wat de beslissing betekent en waarom. De gemeente heeft dit opgepakt; afdelingen Communicatie en Financiën werken samen aan een versie die zowel juridisch correct als toegankelijk en vriendelijk is.

### Proactieve dienstverlening en inkomensregelingen

Een belangrijk onderwerp in 2025 was het automatisch toekennen van inkomensregelingen. Veel inwoners maken namelijk geen gebruik van regelingen waarop zij wél recht hebben. Als ORR

brachten we dit onderwerp meerdere keren onder de aandacht gebracht bij de gemeenteraad, met als doel proactieve dienstverlening te versterken. De afdeling Samenleving werkte aan de ontwikkeling hiervan binnen het ‘Actieplan lokale inkomensregelingen’, met bestuurlijke besluitvorming gepland voor november/december 2025. ORR ziet dit als een belangrijke doorbraak in het vergroten van toegang tot gemeentelijke voorzieningen.

### Mensgericht maatwerk en dienstverlening bij bijzondere situaties

Diverse casussen laten zien dat maatwerk essentieel is voor effectief contact met inwoners. Bij schade door boomwortels werd uiteindelijk herstel uitgevoerd, ondanks aanvankelijke communicatieproblemen. Vervoer naar het theater werd geregeld nadat een opdrachtnemer faalde en een onterechte factuur stuurde. Bij leerlingenvervoer voor een thuiszitter werd tijdelijk vervoer

vanuit Capelle betaald, terwijl de werkelijke inschrijving werd onderzocht, zodat de leerling weer naar school kon. Deze voorbeelden illustreren dat duidelijke terugkoppeling, regie en samenwerking tussen afdelingen belangrijk zijn om inwoners goed te ondersteunen, problemen te voorkomen en vertrouwen te herstellen.



CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Schade door boomwortels

In januari 2025 kwam er een klacht binnen bij de gemeente: schade aan tuin en schuur, veroorzaakt door wortels van een monumentale boom in de buurt. De tegels lagen scheef, en onder de schuur probeerden de wortels stiekem hun weg te banen. Eerdere meldingen hadden nog niets structureels opgeleverd, en de frustratie van de inwoner liep op.



De afdeling Stadsbeheer stuurde iemand langs om te kijken. De boom stond niet op het perceel van de inwoner, maar uit coulance besloot de gemeente in te grijpen: wortels verwijderen, bestrating herstellen en een wortelbarrière onderzoeken. Er werd beloofd dat alles binnen een maand klaar zou zijn.

Alleen, de tijd verstreek. Communicatie bleef uit. Pas na herhaald navragen kwam het antwoord: de werkzaamheden zouden pas in november plaatsvinden. De onzekerheid en irritatie waren voelbaar.

De gemeente erkent dat de communicatie beter had gekund. Door alsnog actief te informeren en het herstel concreet in te plannen, is het vertrouwen deels hersteld. De casus laat duidelijk zien hoe belangrijk het is dat toezeggingen niet alleen worden gedaan, maar ook duidelijk worden teruggekoppeld en gevolgd.

*“Er werd beloofd dat alles binnen een maand klaar zou zijn.”*

CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Thuiszitter tussen wal en schip

Maikel (fictieve naam), een leerling met een ondersteuningsbehoefte, zat al langere tijd thuis. De school in Rotterdam-Zuid is bereid hem opnieuw te plaatsen via een proeftraject, maar het leerlingenvervoer bleek een knelpunt. De gemeente Capelle aan den IJssel achtte zich niet verantwoordelijk, omdat Maikel tijdelijk bij zijn oma in Rotterdam verblijft, terwijl Rotterdam juist verwees naar zijn officiële inschrijving in Capelle.

Eerder was al vervoer toegekend voor een herstarttraject, maar na afronding daarvan verdween het contact. Toen moeder op 26 mei

2025 opnieuw een aanvraag deed, verwees Capelle opnieuw naar Rotterdam, waarna zij de aanvraag heeft ingetrokken. Zowel de school als de jeugdhulp gaven aan dat signalen niet goed zijn opgepakt, iets wat beide gemeenten inmiddels erkennen.

Om te voorkomen dat Maikel de dupe wordt van bestuurlijke grenzen, heeft Capelle besloten tijdelijk vervoer te bekostigen. Gedurende deze periode wordt onderzocht waar Maikel feitelijk verblijft. Moeder wordt ondersteund bij de inschrijving en een nieuwe aanvraag in Rotterdam.

Deze oplossing is een mooi voorbeeld van mensgericht maatwerk: handelen vanuit de bedoeling, met oog voor regelgeving én het belang van het kind. Gemeente Capelle betaalt gedurende minimaal zes maanden het vervoer, waardoor Maikel na de zomervakantie weer naar school kan.

ORR heeft inmiddels contact gehad met de moeder. Zij is erg blij en opgelucht dat er vervoer is geregeld, zodat haar zoon weer naar school kan in plaats van thuis te zitten.

CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Factuur in plaats van chauffeur

**Op 7 mei 2025 stond Glenda (fictieve naam) met haar moeder en schoonzus klaar voor een theaterbezoek. Alles netjes geregeld via Trevvel, de vervoerder die het gemeentelijk vervoer verzorgt. Alleen... er kwam geen chauffeur opdagen. Ondanks tijdige reservering: niets.**

Glenda diende een klacht in bij zowel Trevvel als de gemeente. Trevvel antwoordde per e-mail dat alles volgens afspraak was gegaan, waarna de communicatie stopte. Tot haar verbazing ontving ze later een factuur van €24,53, met de

mededeling dat haar moeder bij niet-betaling geen vervoer meer zou krijgen. Omdat Trevvel de enige aanbieder is, voelde ze zich volledig machteloos.

ORR stapte in en nam contact op met de gemeente. Die sprak

Trevvel aan op de gebrekkige nazorg. Uiteindelijk werd de factuur gecrediteerd en het bedrag teruggestort. Toch bleef de inwoner teleurgesteld over hoe haar klacht was afgehandeld.

Deze casus laat zien dat klachten over gemeentelijke opdrachtnemers niet mogen blijven hangen tussen gemeente en uitvoerder. Duidelijke aanspreekpunten, empathische communicatie en zicht op structurele verbeteringen zijn cruciaal om kwetsbare reizigers te beschermen en te voorkomen dat ze tussen wal en schip belanden.

*“ORR stapte in en nam contact op met de gemeente.”*

### Op pad in Capelle aan den IJssel

8 januari

Nieuwjaarsreceptie

8 januari

Overleg RVKO Kinderarmoede

15 januari

Kennismaking met burgemeester Joost Manusama

20 maart

Bijeenkomst klachtencoördinatoren

19 mei

Bespreking ORR jaarverslag

10 juli

Ombulance actie ‘OmbudsWijzer’

18 december

Werkbezoek opvangplek Rivium

In mei gaf de ombudsvrouw een toelichting op het jaarverslag in de gemeenteraad. Zoals elk jaar een levendige discussie over het werk en de bijdrage van ORR aan het welzijn van de Capellenaren.

In december ging de kinderombudsvrouw langs bij de wethouder jeugd. Wat speelt er in Capelle onder de jeugd en wat kan het werk van de kinderombudsvrouw daaraan bijdragen? We spraken onder meer over het belang van meer kennis over kinderrechten bij de ambtenaren en over de



gedupeerde kinderen van het toeslagenschandaal.

Ook op ambtelijk niveau ontmoeten ORR en Capelle elkaar. De eerste keer ging dat over armoede. De tweede keer was een ernstig geweldsmisdrijf door een minderjarige aanleiding om het gesprek aan te gaan.



## CIJFERS UIT GEMEENTE KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Totaal aantal signalen: 14

### Manier van binnenkomen

E-mail	3
Webformulier	5
Telefoon	4
Ombulance en spreekuur	1
Overig (Klacht ingetrokken/behandeling geen meerwaarde)	1

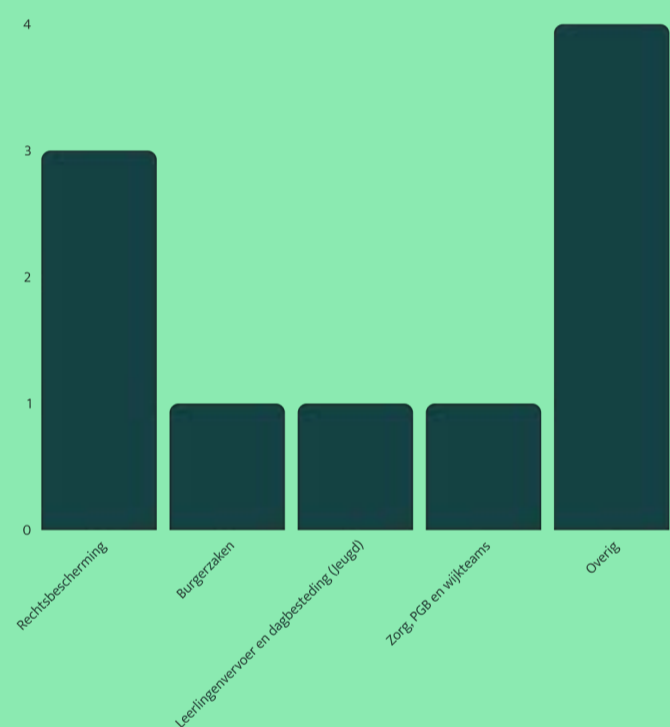
Totaal behandelde signalen : 10

### Manier van behandelen

<b>Advies en informatie</b>  4	<b>Warm overgedragen en gemonitord</b>  4	<b>Bemiddeling en interventie</b>  2	<b>Registratie algemeen signaal</b>  -
<b>Overig</b> -			

\*De cijfers zijn zo verfijnd mogelijk ingedeeld naar onderwerp.

### Afgehandelde signalen op thema\*:



## “EEN TEVREDEN GEMEENTE MET LAAG AANTAL SIGNALEN”

Het aantal signalen dat ORR uit Krimpen aan den IJssel ontving is het laagste van alle ORR-gemeenten en bovendien lager dan het jaar hiervoor. Een logische verklaring zou kunnen zijn dat een kleinere gemeente met korte lijnen en persoonlijk contact kan bijdragen aan tevreden inwoners. Het kan ook zijn dat de eerstelijnsklachtbehandeling zo succesvol verloopt dat er geen redenen zijn om in algemene of specifieke zin nog naar ORR te gaan.

Ook andere verklaringen kunnen aan de orde zijn, zie daarvoor het artikel 'Weinig klachten? Dan doen we het goed!' in deze Ombudskrant (pagina 2). Gemeenten met minder kwetsbare mensen zouden ook een verklaring kunnen zien voor lagere aantallen omdat veel klachten zich binnen het sociaal domein bevinden. Het werk dat

ORR voor Krimpen heeft gedaan laat niettemin zien dat goede klachtafhandeling en heldere communicatie cruciaal blijven voor het vertrouwen van bewoners.

### Tevredenheid van inwoners bij de Ombulance

Het nieuws over de lokale politiek in Krimpen op afstand volgend, geeft een beeld waarbij inwoners zich druk maken over het verlies van het dorpse karakter, de betrokkenheid bij het invullen van locaties (woningbouw versus groen) verkeersoverlast, gevoelens van onveiligheid en stijgende lokale kosten, maar bij ORR zijn hier geen signalen over binnengekomen. Dit jaar is ORR vier keer met de ombulance naar Krimpen gegaan. We troffen tevreden mensen aan. Over het samenwerkingsverband IJsselgemeenten ontving ORR één signaal. In het komend jaar zou het interessant kunnen zijn om de hypothese te onderzoeken

of kleine(re) gemeenten met korte lijnen, weinig loketten en een goede samenwerking tussen partners en ingekochte zorg, hulp en ondersteuning leiden tot een grote(re) tevredenheid. Het lijkt erop alsof in Krimpen signalen van inwoners en ondernemers snel worden opgepakt waardoor onvrede zich niet opstapelt en tot klachten leidt.

### Klachtafhandeling en herstel van vertrouwen

Van de ontvangen signalen zijn er vier aan de gemeente voorgelegd. In één geval had de inwoner al een klacht ingediend, maar was ontevreden over de reactie en het handelen van de gemeente. Dit signaal heeft uiteindelijk geleid tot een gesprek met de wethouder, waarbij ook ORR aanwezig was. In een ander geval ging het om onvrede over de afhandeling van een klacht en een verzoek tot schadevergoeding. We adviseerden

de gemeente om hierin (deels) tegemoet te komen, maar dit advies is niet overgenomen. In een derde situatie was een inwoner ontevreden over de behandeling van een klacht; de gemeente stelde zelf een gesprek voor en handelde de klacht uiteindelijk schriftelijk af. Het vierde signaal betrof een lopend adresonderzoek, waarbij ORR de gemeente heeft gevraagd naar de stand van zaken. Deze casussen laten zien dat klachtafhandeling en communicatie bepalend zijn voor het vertrouwen van inwoners.

### Communicatie en bereikbaarheid

Communicatie speelt in meerdere signalen een belangrijke rol. In het jaarverslag van vorig jaar stond al het aandachtspunt: 'wees proactief en communiceer tijdig met de inwoner'. Dit blijkt ook in 2025 relevant. Zowel in individuele casussen als in bredere zin blijkt dat tijdige terugkoppeling,

duidelijke uitleg en het serieus nemen van signalen essentieel zijn. Tegelijkertijd laat de ervaring op de markt zien dat inwoners de gemeente goed weten te vinden en over het algemeen positief zijn over de dienstverlening. Krimpen laat zien dat zij structureel werkt aan verbeteringen in communicatie en service. Zo worden ontvangstbevestigingen nu standaard verstuurd en werkt de gemeente aan een digitaal inwonersportaal, waarmee inwoners de status van hun aanvragen, verzoeken en bezwaren kunnen volgen. Dit draagt bij aan transparantie en een voorspelbare dienstverlening.

CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

# Handhaving met een likje lakschade

De inwoner stelt dat dit niet klopt, omdat hij de aanhanger dagelijks gebruikt. Daarnaast ontving hij de brief van de gemeente pas vier dagen na de datum die in de brief stond vermeld, waardoor de gevraagde reactietermijn al bijna was verstreken. Hij geeft de gemeente in overweging om brieven realistischer te dateren, zodat inwoners voldoende tijd hebben om te reageren.

*“In een gesprek met ORR gaf hij aan vooral een reactie en een excuus te willen ontvangen.”*

De inwoner meldt dat de sticker niet normaal te verwijderen was en dat daardoor schade is ontstaan aan de lak van zijn aanhanger. Hij vraagt de gemeente om de schade te vergoeden en stelt dat dit eenvoudig voorkomen had kunnen worden als de sticker op

een andere plek was aangebracht. Verder uit hij ongenoegen over de manier waarop de gemeente prioriteiten stelt bij handhaving: volgens hem zou er meer aandacht moeten zijn voor andere vormen van overlast, zoals hondenpoep en hangjeugd, in plaats van

voertuigen die op rustige plekken geparkeerd staan.

De inwoner heeft na zijn melding en latere officiële klacht geen inhoudelijke reactie ontvangen, wat zijn gevoel van onvrede versterkte. In een gesprek met ORR gaf hij aan vooral een reactie en een excuus te willen ontvangen, evenals een beperkte vergoeding voor de schade.

ORR begrijpt dat de klachttermijn inmiddels is overschreden en dat het uitblijven van een reactie de frustratie van de inwoner vergroot. Vanuit de redelijkheid zou het passend zijn geweest als de gemeente erkende dat de sticker op een minder schadelijke plek had



kunnen worden aangebracht, gezien de beperkte schade, coulant had gereageerd op het verzoek om vergoeding.

De gemeente heeft laten weten dit niet te doen. Volgens haar is het voertuig niet in waarde verminderd en heeft de inwoner zelf schade veroorzaakt door verkeerd materiaal te gebruiken

bij het verwijderen van de sticker. Daarmee beschouwt de gemeente de zaak als afgehandeld.

Deze casus laat zien dat een zorgvuldige en tijdige communicatie van groot belang is, zeker bij handhavingsacties die direct gevolgen hebben voor inwoners.

# Overlast door aannemer vraagt betere afstemming met gemeente

CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

Bewoners dienen een klacht in bij de gemeente over de gang van zaken rond werkzaamheden in hun buurt. Volgens hen houdt de aannemer zich niet aan gemaakte afspraken, wat leidt tot onevenredige overlast. Zo worden wegen regelmatig zonder of met zeer korte aankondiging afgesloten, worden er veel meer parkeerplaatsen gebruikt voor materialen dan is afgesproken en worden bouwmaterialen buiten de aangewezen zones geplaatst, die vervolgens weken blijven liggen.

(goed) communiceert. Daarnaast verwijten zij de gemeente dat zij ondanks meerdere verzoeken weigert te handhaven of uit te leggen waarom handhaving uitblijft. Dit wekt bij bewoners de indruk dat de gemeente het gedrag van de aannemer gedooft.

De gemeente nam de klacht serieus en voerde hierover meerdere gesprekken, ook met de wethouder. Toch konden niet alle punten direct worden opgepakt, onder meer vanwege beperkte capaciteit van handhavers en andere prioriteiten. Vanuit de ombudsman is er begrip voor deze omstandigheden, maar ook erkenning dat niet alles goed is verlopen.

De gemeente heeft de klacht serieus genomen en hierover meerdere gesprekken gevoerd, ook met de wethouder. Toch konden niet alle punten direct worden opgepakt, onder meer vanwege beperkte capaciteit van handhavers en andere prioriteiten. Vanuit de ombudsman is er begrip voor deze omstandigheden, maar ook erkenning dat niet alles goed is verlopen.

De gemeente heeft aangegeven dat inmiddels een nieuwe werkwijze is vastgesteld: de wooncorporatie is nu formeel de contractpartij voor de bouwplaats en daarmee ook rechtstreeks aanspreekbaar bij het niet naleven van afspraken. Volgens de

gemeente is er achter de schermen hard gewerkt aan verbetering, al is dat voor bewoners niet altijd zichtbaar geweest. Dat gebrek aan zichtbare communicatie heeft tot extra frustratie geleid, iets wat de gemeente erkent en wil verbeteren.

Een concreet voorbeeld illustreert hoe de uitvoering soms nog te veel vanuit een interne, ambtelijke logica plaatsvindt. Zo moet er enkele dagen zitten tussen de aankondiging van een parkeerverbod en het gebruik van die plek voor bouwwerkzaamheden. In de praktijk plaatste de aannemer echter 's avonds een verbodsbord, waarna handhavers de volgende ochtend constateerden dat er

auto's stonden en bewoners een waarschuwing gaven. Hoewel dat formeel juist is, zou men, zeker in een kleinere gemeente, mogen verwachten dat handhavers de context beter kennen en in zo'n situatie eerder de aannemer aanspreken dan bewoners.

Tijdens het gesprek gaf de gemeente aan dat handhaven "ook weer niet goed is", een reactie die volgens ons de frustratie van bewoners begrijpelijk maakt. Het laat zien dat er meer oog nodig is voor de beleving en het perspectief van inwoners, en dat betere afstemming tussen gemeente, aannemer en opdrachtgever onnodige ergernissen kan voorkomen.

## Op pad in Krimpen aan den IJssel

- 6 januari: Nieuwjaarsreceptie
- 29 januari: Themabijeenkomst Pesten
- 19 maart: Presentatie Kindergemeenteraad
- 20 maart: Bijeenkomst klachtencoördinatoren
- 1 april & 3 juli: Ombulance actie
- 9 juli: Ombulance actie 'OmbudsWijzer'
- 4 november: Ombulance actie



### Bezoeken aan Krimpen aan den IJssel

Ondertussen een vaste traditie, het gesprek tussen de kindergemeenteraad en de kinderombudsvrouw. We spraken met elkaar over het belang van kinderrechten voor een prettige leefomgeving in de gemeente. Twee plannen die voortkwamen uit het mooie openhartige gesprek: Komt er een rap over kinderrechten in Krimpen? En komt er een onderzoek naar

het toegankelijk maken van speeltuinen voor alle kinderen?

**Themabijeenkomst Pesten**  
Eind januari was ombudsvrouw Marianne van den Anker spreker op de drukbezochte Themater bijeenkomst in Krimpen over de impact van en het voorkomen van pesten. De kersverse burgemeester Harriët Westerdijk woonde de bijeenkomst bij om niet alleen haar licht op te steken maar ook direct een luisterend oor te bieden.

**Jeugdzorg en inclusie**  
In september sprak de kinderombudsvrouw met de wethouders die verantwoordelijk zijn voor onder meer jeugdzorg en inclusie. We spraken over de problemen in de jeugdhulp en jeugdzorg. Ook kwam de positie van kinderen met een beperking aan de orde. Kent de gemeente deze kinderen wel goed genoeg?





## CIJFERS UIT GEMEENTE NISSEWAARD

Totaal aantal signalen: 57

### Manier van binnenkomen

E-mail	32
Webformulier	8
Telefoon	14
Ombulance en spreekuur	2
Overig (Klacht ingetrokken/behandeling geen meerwaarde)	1

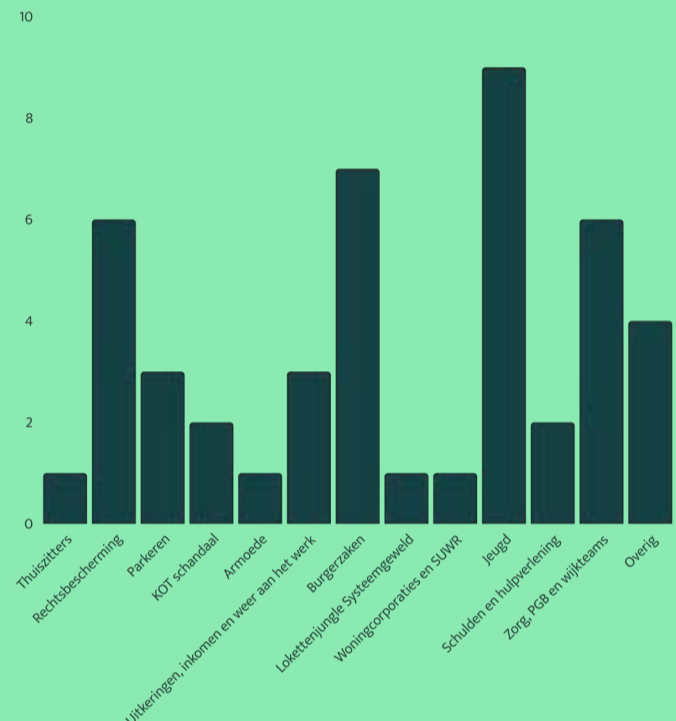
Totaal behandelde signalen : 46

### Manier van behandelen

<b>Advies en informatie</b>  9	<b>Warm overgedragen en gemonitord</b>  22	<b>Bemiddeling en interventie</b>  7	<b>Registratie algemeen signaal</b>  5
<b>Overig</b> 3			

\*De cijfers zijn zo verfijnd mogelijk ingedeeld naar onderwerp.

### Afgehandelde signalen op thema\*:



## “CONSTRUCTIEVE SAMENWERKING VOOR OPTIMALE DIENSTVERLENING”

In Nissewaard ontvingen we in 2025 van inwoners verschillende meldingen over fysieke overlast, lange doorlooptijden bij WMO- en PGB-aanvragen en gebrekkige communicatie. Kleine problemen, zoals overhangende takken of verzakkingen, kunnen tot grote ergernissen leiden als ze niet tijdig worden opgelost. Tegelijkertijd ondervinden inwoners hinder van vertragingen bij urgente aanvragen of onvoldoende terugkoppeling over hun verzoeken. Deze casussen laten zien dat duidelijke communicatie, snelle interventie en persoonlijke benadering essentieel zijn om het vertrouwen in de gemeente te behouden en problemen effectief op te lossen.

**Overlast in de buitenruimte**  
De signalen gingen vooral over fysieke overlast zoals takken op het fietspad, overhangende takken, jeugd bij speeltuinen en verzakkingen. In veel gevallen bleken kleine maatregelen, zoals het snoeien van takken of herstellen van verzakkingen, effectief om de situatie te verbeteren. Deze signalen illustreren dat tijdige actie en directe communicatie met betrokken inwoners cruciaal zijn om ergernissen te voorkomen. De gemeente werkt actief aan een snelle afhandeling van meldingen, waarbij persoonlijke benadering vaak meer effect heeft dan formele procedures.

**Lange aanvraagduur WMO / PGB**  
Inwoners met urgente WMO-aanvragen of verlenging van PGB ervaren soms lange doorlooptijden. Een hoogzwangere inwoner diende in februari 2025 een verlenging PGB in, die pas in september werd afgegeven door een systeemfout. Dit leidde tot tijdelijke thuiszittersproblemen voor haar dochter. Dankzij interventie van ORR is de fout direct hersteld en ontving de inwoner een schriftelijk excuus. De casus benadrukt het belang van snelle, correcte afhandeling van urgente aanvragen en het signaleren van systeemfouten.

**Lange reactietijd en gebrekkige communicatie**  
In diverse signalen werd de trage reactie of onduidelijke communicatie door de gemeente genoemd. In sommige gevallen kregen inwoners wekenlang geen terugkoppeling, wat tot frustratie leidde. ORR heeft dit besproken in overleggen met de klachtcoördinatoren en het gemeentebestuur. Concrete maatregelen, zoals duidelijke afspraken over ontvangstbevestigingen en het ontwikkelen van een inwonersportaal, zorgen dat inwoners beter zicht hebben op hun aanvraag en het proces.

**Contact-intensieve burgers**  
In 2025 heeft ORR verschillende stappen gezet om de samenwerking met de gemeente

Nissewaard te versterken en de dienstverlening voor inwoners te verbeteren. Zo vonden meerdere overleggen plaats op verschillende niveaus: van tijdelijke overdrachtsmomenten tot casusgerichte gesprekken met klachtbehandelaars. Tijdens gesprekken met de klachtcoördinatoren werd bijvoorbeeld duidelijk dat er behoefte is aan een richtlijn voor zogenaamde ‘contact-intensieve-burgers’. Omdat meerdere regio’s hiernaar op zoek zijn, neemt ORR begin 2026 het initiatief om hierover met betrokken gemeenten in gesprek te gaan, wat een belangrijke stap is richting uniforme werkwijzen en betere ondersteuning van inwoners met intensief contactbehoefte.

**Omarm me**  
In Nissewaard presenteerden we de uitkomsten van het onderzoek ‘Omarm Me’ aan het college van B & W. Bij zeer hoge uitzondering maakten wij een alternatieve afspraak, omdat het onderzoek in deze gemeente niet van de grond kwam. Gemeenten zijn verplicht om mee te werken aan een onderzoek op eigen initiatief (OEI). Zo’n OEI kan een ombudsman starten op basis van signalen zonder dat er een specifieke klacht is ingediend. Ombudsmannen gebruiken deze bevoegdheid vaak om onderwerpen aan te kaarten die een breder publiek belang dienen. Tijdens de presentatie is afgesproken dat Nissewaard met

de aanbevelingen aan de slag gaat en ‘rapporteert’ aan ORR over de stand van de zaken van de uitvoering van de aanbevelingen. Lees meer over het onderzoek op pagina 34.

**Een bijzondere spoedzaak**  
Op tweede kerstavond kwam er een alarmerend appje van het Crisis Interventie Team. “Goedenavond Marianne, Wij hebben een schrijnende situatie waar wij niets meer in kunnen bedenken. Misschien heb jij een goed idee? Wij hebben een Nederlands /Syrisch meisje van die door haar ouders kortgeleden meegenomen is naar Syrië. Nu blijkt dat ouders haar uit willen huwelijken. Ze is weggevlucht in Syrië en kan nu geen kant op daar.” Dit appje is het begin van bijna drie weken vol spanning waarbij vooral het CIT en team ORR zich tot het uiterste hebben ingespannen om dit meisje weer veilig in Nederland te krijgen. Heel veel is bijna nèt niet goed gegaan. Reden voor ORR om de burgemeester van Nissewaard, het ministerie van buitenlandse zaken, en het landelijk Knooppunt huwelijksdwang en achterlating bijeen te roepen voor een noodzakelijke (leer)evaluatie. Wij constateerden in het verder brengen van deze casus dat er onvoldoende regie werd gepakt door het ministerie, het knooppunt en de gemeente.

**Patstelling over bevoegdheden ombudsman**  
Ook al valt het naar buiten komen van het voorgenomen besluit van het college van Nissewaard, samengevat in een raadvorstel om te stoppen met een lokale ombudsman en over te stappen naar de Nationale Ombudsman als lokale ombudsman in 2026, toch blijkt uit de stukken die zijn meegestuurd aan de raad dat het college het besluit heeft gebaseerd op stukken uit december 2025. ORR is niet betrokken geweest bij deze zogenoemde evaluatie. Het betreft een eenzijdige evaluatie van het bestuursorgaan zelf. De patstelling speelt al langer. In de zomer van 2025 vond een ambtelijk overleg plaats tussen ORR en de gemeente Nissewaard, waarin de rol en positie van de (lokale) ombudsman, de recente landelijke, Europese en internationale ontwikkelingen aangaande de ombudsfunctie en de samenwerking in het algemeen werden besproken. Daarna heeft ORR een notitie opgesteld om de gemeente Nissewaard en alle overige ORR-gemeenten te informeren over de werking van een (lokale) (kinder)ombudsman. Hierop hebben wij geen bestuurlijke reactie ontvangen. Noch is ons bekend dat het bestuur de bezwaren die er, kennelijk, kleven aan de wijze waarop ORR haar rol en positie ontleend aan de wet, heeft neergelegd bij de gemeenteraad, wiens bevoegdheid het is om de ombudsman te benoemen.

CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

# Erkenning en excuses na maanden onzekerheid over zorgbudget

In Nissewaard liep een verlenging van een persoonsgebonden budget (PGB) voor een minderjarig kind aanzienlijk vertraging op. Een inwoner diende de aanvraag in februari 2025 in, maar pas in september werd deze afgegeven. Door de lange doorlooptijd kon het kind tijdelijk niet naar school, wat zorg en stress voor het gezin veroorzaakte.



Een moeder verhuisde in 2024 vanuit Rotterdam naar Nissewaard. In verband met een minderjarige dochter die bijzondere hulp nodig heeft, welke middels een persoonsgebonden budget wordt bekostigd, moest mevrouw verlenging aanvragen in Nissewaard.

van een systeemfout, waarbij er een koppeling ontbrak naar een andere instantie.

Dit bleek alleen van toepassing in het geval van mevrouw en het werd direct aangepast. De gemeente Nissewaard erkende dat het niet de

*“Dit bleek alleen van toepassing in het geval van mevrouw en het werd direct aangepast.”*

dienstverlening was die mevrouw mag verwachten en heeft een schriftelijk excuus gemaakt naar inwonerster.

In Rotterdam werd zij hierbij ondersteund, in Nissewaard wordt echter meer op zelfredzaamheid gestuurd. Haar aanvraag voor een PGB werd in februari 2025 ingediend, echter werd deze pas in september afgegeven. Mevrouw diende een klacht in bij ORR over de lange doorlooptijd en het feit dat haar dochtertje enige tijd heeft thuis moeten zitten hierdoor. De klacht werd door ORR als formele klacht doorgestuurd naar de gemeente Nissewaard. Uit onderzoek bleek dat er sprake was

CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

# Na maanden onzekerheid alsnog steun voor psychosociale hulphond

Een moeder uit Nissewaard werd geconfronteerd met een afwijzing van de gemeente voor de eigen bijdrage van een hulphond voor haar dochter. Ondanks eerdere gesprekken met medewerkers en zelfs de wethouder, bleef de gemeente vasthouden aan verwijzing naar de Wet langdurige Zorg. Hierdoor dreigde haar dochter belangrijke begeleiding en sociale ontwikkeling te missen.

Een bezorgde moeder uit Nissewaard benaderde ORR met een signaal over de afwijzing van de bekostiging van de eigen bijdrage voor een psychosociale hulphond voor haar minderjarige dochter. Moeder had al intensief

contact gehad met verschillende gemeentelijke medewerkers en uiteindelijk ook met de wethouder. Hoewel zij in één van de gesprekken haar verhaal goed heeft kunnen doen, bleef de uitkomst dat de gemeente geen maatwerk wilde toepassen en haar richting de Wlz (Wet langdurige Zorg) verwees.

We zijn vervolgens actief het gesprek aangegaan met de betrokken afdeling van de gemeente Nissewaard. Tijdens dit gesprek benadrukten we dat het beleid ruimte biedt voor maatwerk en waarom deze specifieke situatie dat ook vraagt. Daarbij hebben we voorgesteld om opnieuw te beoordelen of dit vraagstuk niet

vanuit het Wmo-potje of een andere maatwerkroute kon worden opgepakt.

Naar aanleiding van dit inhoudelijke overleg met ORR is binnen de gemeente opnieuw en zorgvuldiger ingezoomd op de situatie van het meisje. Dit leidde ertoe dat de gemeente, na maanden van onduidelijkheid voor moeder, alsnog positief reageerde. Uiteindelijk is besloten een maatwerkbeschikking af te geven via de Jeugdwet, zodat dochter de psychosociale hulphond kan blijven inzetten, begeleid kan bewegen en zich op sociaal vlak verder kan ontwikkelen.

# Versterking van lokale rechtsbescherming en dienstverlening voor kwetsbare inwoners

De overheid stelde na het Toeslagenschandaal POK-middelen beschikbaar om gemeenten te ondersteunen bij het verbeteren van hun dienstverlening aan kwetsbare inwoners en het versterken van de rechtsbescherming. In 2024 bracht ORR in kaart hoe deze middelen binnen ORR-gemeenten zijn besteed.

Voor Nissewaard kwam daarbij naar voren dat de POK-gelden onder andere zijn gebruikt voor mediation, alternatieve vormen van geschiloplossing en investeringen in ICT. Medio 2025 is ORR een onderzoek gestart dat begin 2026 wordt afgerond, waarna ORR de resultaten met de gemeente zal delen. In dit onderzoek staat de

brede vraag centraal hoe de lokale rechtshulp voor inwoners en ondernemers is georganiseerd en hoe hulpverleningsorganisaties deze ondersteuning in de praktijk ervaren. Daarbij onderzoeken we ook in hoeverre het ontbreken van Sociaal Raadslieden in Nissewaard als een gemis wordt gezien en hoe hulpverleningsorganisaties de beschikbaarheid van lokale rechtshulp in de praktijk ervaren.

Waar kun je terecht wanneer je te maken krijgt met een besluit van de gemeente en je zonder onafhankelijke juridische ondersteuning niet goed weet welke stappen je kunt zetten? Of het besluit nu terecht is of niet: veel inwoners hebben zonder juridische hulp geen duidelijkheid

over hoe zij verder moeten. Naar de rechter gaan is vaak geen haalbare optie, omdat de kosten van een advocaat voor veel mensen te hoog zijn.

Voor inwoners zonder rechtsbijstandsverzekering is passende ondersteuning niet altijd eenvoudig te vinden, waardoor zij vaak zelf moeten uitzoeken hoe zij hun kwestie kunnen aanpakken. Dit maakt duidelijk dat er behoefte is aan een structurele en toegankelijke voorziening waar inwoners terecht kunnen met juridische vragen en ondersteuning kunnen krijgen bij het opstellen van juridische stukken. ORR neemt dit thema in 2026 mee in het

## Op pad in Nissewaard

19 mei

Toelichting ORR jaarverslag

2 juli

Ombulance actie ‘OmbudsWijzer’

17 juli

Overleg rechtsbescherming

21 augustus

Toelichting rapport ‘Thuiszitters, wie zit er mee?!’

2 september

Toelichting rapport ‘Omarm me’



In mei gaven en de ombudsvrouw en de kinderombudsvrouw een toelichting op het jaarverslag. Zoals elk jaar was er grote interesse van de raad in het werk van ORR.

In juli spraken we met de gemeentesecretaris en het hoofd klachtbehandeling over de rechtsbescherming en klachtafhandeling in Nissewaard. Dit zijn terugkerende onderwerpen tussen gemeente en ORR.

In augustus zat de kinderombudsvrouw bij de wethouder jeugd aan tafel. Een royaal compliment van de kinderombudsvrouw over hoe de wethouder zich inzet om uitval op school tegen te gaan.





## CIJFERS UIT GEMEENTE VOORNE AAN ZEE

Totaal aantal signalen: 44

### Manier van binnenkomen

E-mail	24
Webformulier	12
Telefoon	7
Ombulance en spreekuur	1
Overig (Klacht ingetrokken/behandeling geen meerwaarde)	-

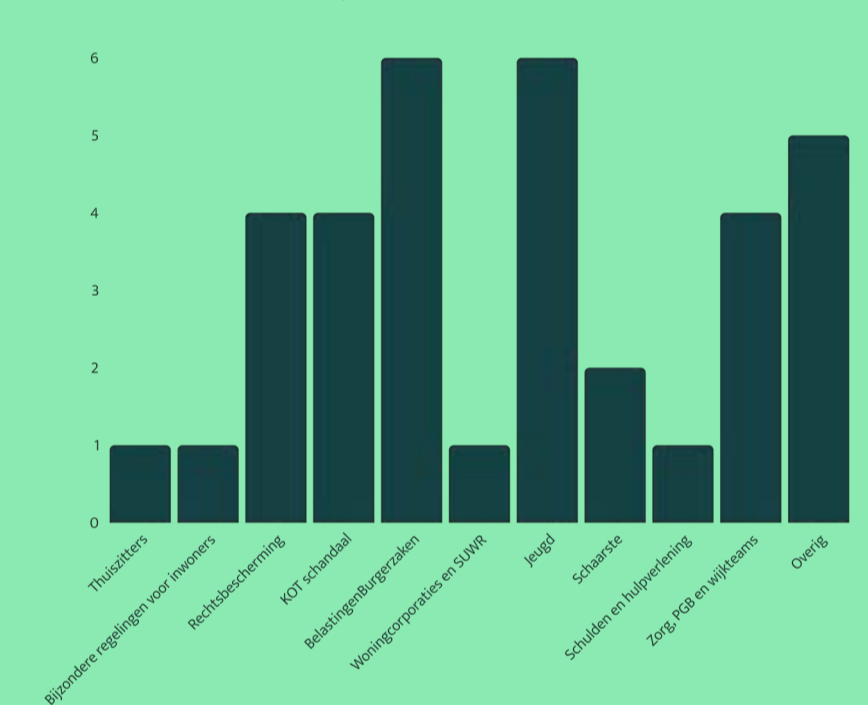
Totaal behandelde signalen : 35

### Manier van behandelen

<b>Advies en informatie</b>  10	<b>Warm overgedragen en gemonitord</b>  17	<b>Bemiddeling en interventie</b>  2	<b>Registratie algemeen signaal</b>  2
Overig		4	

\*De cijfers zijn zo verfijnd mogelijk ingedeeld naar onderwerp.

### Afgehandelde signalen op thema\*:



## “VOORNE AAN ZEE BENUT KANSEN VOOR BETERE DIENSTVERLENING EN SAMENWERKING”

In 2025 ontving ORR signalen uit de gemeente Voorne aan Zee over uiteenlopende onderwerpen, variërend van overlast tot onduidelijkheden bij briefadressen en lange wachttijden bij het sociaal gebiedsteam. Hoewel de signalen divers zijn, laten ze zien waar de gemeente kan verbeteren in communicatie, snelheid van handelen en maatwerk voor inwoners.

#### Briefadressen en wonen

Een aantal inwoners heeft vragen of bezwaar tegen beslissingen over het briefadres. Vaak gaat het om onduidelijkheid over de voorwaarden voor het verkrijgen van een briefadres, of onenigheid met de afwijzing van een aanvraag. Zo meldde een inwoner dat hij niet begreep waarom zijn aanvraag niet werd goedgekeurd terwijl hij voldeed aan de gestelde

criteria. De gemeente verstreekte aanvankelijk weinig uitleg, waardoor onzekerheid en frustratie ontstonden. ORR heeft de inwoner informatie en advies gegeven om eerst zelf contact op te nemen met de gemeente.

#### Overlast

Overlast is een terugkerend thema in verschillende delen van Voorne aan Zee. Een concreet voorbeeld betreft meneer A., die overlast ervaarde door de ventilatiesystemen van een zwembad tijdens de nachtelijke uren. Ondanks eerdere meldingen bij de gemeente, bleef reactie uit. Nadat ORR contact opnam, werd de situatie besproken, de ventilatoren gecontroleerd en een vervangingsplan opgemaakt, waarmee het geluidsniveau in de toekomst hopelijk vermindert. Een andere inwoner meldde overlast door vrachtwagens op

een terrein achter haar woning. Hoewel de overlast tijdelijk afnam na eerdere melding in 2024, keerde deze later terug. ORR bracht dit opnieuw onder de aandacht van de gemeente, waarna controlerondes werden afgesproken. De eerste signalen geven aan dat deze aanpak helpt de overlast te verminderen.

#### Wachttijden bij het sociaal gebiedsteam

Meerdere inwoners gaven aan lang te moeten wachten op

ondersteuning van het sociaal gebiedsteam. Eén ouder meldde dat haar kind tien maanden na aanmelding nog steeds geen intakegesprek had gehad, ondanks meerdere pogingen om contact te krijgen. Dit leidde tot frustratie en onzekerheid over de voortgang van de benodigde ondersteuning. Door bemiddeling van ORR werd de situatie opgepakt, waarna de gemeente een jeugdconsulent toewijst en de begeleiding van het dossier actief oppakt. Deze casus benadrukt het belang van tijdige

communicatie en het monitoren van lopende aanvragen om ervoor te zorgen dat inwoners niet tussen wal en schip vallen.

Op basis van de signalen die ORR in 2025 uit de gemeente Voorne aan Zee ontving, is het lastig om duidelijke rode draden aan te wijzen. De meeste signalen zijn divers van aard, maar sommige thema's kwamen vaker terug.



## CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Ventilatieoverlast zwembad aangepakt

Begin 2025 meldde een inwoner geluidsoverlast door de ventilatiesystemen van het lokale zwembad. Meerdere eerdere meldingen bij de gemeente hadden geen resultaat opgeleverd, waardoor frustratie ontstond. ORR nam contact op met de gemeente om de situatie op te pakken en te zorgen dat het probleem serieus werd behandeld.

Meneer neemt begin 2025 contact op met de ombudsman omdat hij overlast ervaart van de ventilatiesystemen van het zwembad en de gemeente niets laat weten en geen actie onderneemt. Meneer heeft al meerdere keren melding gemaakt bij de gemeente. Dit heeft tot op heden nog niet geholpen. Reactie op de klacht bleef uit.

Vanuit ORR wordt er contact opgenomen met de gemeente. Uiteindelijk is er vanuit de gemeente contact met de inwoner opgenomen en is de overlast besproken. Het geluid van de ventilatoren zou binnen de daarvoor gestelde normen zijn. De ventilatoren zullen in ieder geval nagekeken worden om te kijken of het geluidsniveau verminderd kan

worden. Hierbij is geconcludeerd dat op basis van leeftijd en draaiuren diverse ventilatoren aan het einde van hun technische levensduur zijn.

Er is besloten om alle ventilatoren preventief te vervangen en op 26 augustus 2025 is hiervoor opdracht verstrekt aan de installateur. Het betreft echter ventilatoren die niet op korte termijn te leveren zijn. Een datum voor vervanging is om deze reden dan ook nog niet bekend. Daarmee zal naar verwachting ook het geluid afnemen.

“Door bemiddeling van ORR werd contact gelegd, ventilatoren gecontroleerd en een vervangingsplan opgesteld, zodat de geluidsoverlast structureel verminderd kan worden.”



## CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Geen papier? Geen probleem! Gemeente respecteert mondelinge afspraak

Een mondelinge toezegging van de gemeente kan soms verwarring opleveren, zeker als de betrokken ambtenaar niet meer werkzaam is. Dit kan inwoners onzeker maken over hun recht op vergoeding of ondersteuning. De volgende casus laat zien hoe bemiddeling en het aangaan van het gesprek met de gemeente kan leiden tot een bevredigende oplossing, ook zonder formeel bewijs.

Mevrouw nam contact op met ORR nadat de gemeente een eerder telefonisch toegezegde vergoeding niet had nagekomen. Toen zij zelf contact zocht met de gemeente, ontstond verwarring over de toezegging, mede omdat de betrokken ambtenaar inmiddels

niet meer werkzaam was. Het was daardoor lastig vast te stellen wat er precies was afgesproken.

Na diverse pogingen om dit intern op te lossen, kwam mevrouw bij ORR terecht. Het team heeft het verhaal van mevrouw zorgvuldig uitgevraagd en zowel haar als de gemeente gehoord. Door dit gesprek wist de gemeente uiteindelijk de afspraak alsnog

na te komen en de kosten te vergoeden.

Deze casus laat zien dat het voeren van een open en constructief gesprek vaak effectiever is dan een zeer formele aanpak, zeker wanneer het bewijs beperkt is. Het toont ook de bereidheid van de gemeente om afspraken te respecteren en tot een oplossing te komen wanneer dit nodig is.



## CASUS VAN ORR-ONDERZOEKER

## Vastgelopen jeugdhulp weer op gang dankzij bemiddeling

Wanneer hulpaanvragen vastlopen of communicatie onduidelijk is, kan dat veel stress veroorzaken voor ouders en kinderen. Deze casus laat zien hoe een snelle bemiddeling door ORR ervoor kan zorgen dat kinderen de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben, en dat het vertrouwen van ouders in de gemeente herstelt.

Mevrouw nam contact op met ORR omdat zij vastliep bij de gemeente Voorne aan Zee. Haar zoon was aangemeld bij het sociaal

“Ze hoopte dat er snel een jeugdconsulent zou worden toegewezen.”

gebiedsteam, maar stond nog steeds op de wachtlijst voor een jeugdconsulent. Volgens mevrouw waren er meerdere fouten gemaakt en verliep de communicatie vanuit de gemeente gebrekkig. Ze hoopte dat er snel een jeugdconsulent zou

worden toegewezen, zodat de hulp voor haar zoon op gang kon komen. ORR nam contact op met de gemeente om het signaal te bespreken. De gemeente pakte het verder op en nam contact op met mevrouw. Na een beoordeling van de situatie werd er een jeugdconsulent toegewezen die het dossier verder oppakt. ORR houdt het dossier nog even aan om te monitoren. Mevrouw voelde zich gehoord en waardeerde de betrokkenheid van ORR. Ze hoopt dat het vertrouwen in de gemeente met de tijd verder zal herstellen.

### Op pad in Voorne Aan Zee

26 maart

Bespreking klachtbehandelaren

19 mei

Bespreking ORR jaarverslag

18 juni

Stadsgesprek wijkraad Brielle

8 juli

Ombulance actie ‘OmbudsWijzer’

Op 26 maart vond een online meeting plaats met de klachtbehandelaren van de gemeente, waarin complexe casuïstiek werd besproken. Dit overleg bood de mogelijkheid om ervaringen uit te wisselen en onderlinge afstemming te verbeteren. Naar verwachting wordt in 2026 een regio brede bijeenkomst georganiseerd om deze samenwerking verder te verdiepen.

Op 18 juni was er een stadsgesprek in Brielle, georganiseerd door de initiatiefgroep Stadsgesprek. Hierbij lag de focus op het verbeteren van de communicatie tussen bewoners en de gemeente. Tijdens dit gesprek verzorgde Marianne een inleiding over het belang van wijkraden als schakel tussen inwoners en gemeentebestuur, gebaseerd op ervaringen uit Rotterdam, en fungeerde zij als gespreksleider. Dit gesprek diende als opmaat



voor het vormen van een wijkraad in Brielle Centrum, wat veel kansen biedt voor een jonge fusiegemeente als Voorne aan Zee. Het contact met de initiatiefnemer, Nico de Vries, werd voorafgaand zorgvuldig afgestemd.

Daarnaast ontvingen we in de zomer burgemeester

Arno Scheepers en gemeentesecretaris Lenny Mans op kantoor. Tijdens deze ontmoeting is gesproken over de toekomstige samenwerking binnen de regio, het versterken van wederzijds begrip en het gezamenlijk zoeken naar oplossingen voor complexe vraagstukken.

# OMARM ME: ONDERZOEK NAAR HOE VIJF GEMEENTEN OMGAAN MET HUN INITIATIEFRIJKE INWONERS

Initiatiefnemers bouwen met overtuiging aan plannen die de samenleving versterken, vaak juist daar waar beleid of systemen tekortschieten. Daarmee zijn zij van grote waarde voor gemeenten. Idealiter omarmen gemeenten deze initiatiefnemers. In de praktijk blijkt dat alleen niet vanzelfsprekend. Daarom publiceerde ORR in juni 2025 het onderzoek ‘Omarm me’, waarin de ervaringen van initiatiefrijke inwoners en sociaal ondernemers in hun contacten met gemeenten centraal staan.

#### Waar gaat ons onderzoek over?

Met dit onderzoek op eigen initiatief beantwoorden wij de vraag waar initiatiefrijke inwoners en sociaal ondernemers tegenaan lopen in hun contacten met vijf ORR-gemeenten: Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Voorne aan Zee.

Omarm me is het vervolg op een onderzoek dat wij in 2020 uitvoerden in de Maasstad en waarin wij de gemeente opriepen om initiatiefnemers welkom te heten. Vijf jaar later zien we dat de rol van deze groep alleen maar belangrijker is. Ze bedenken oplossingen voor grote maatschappelijke uitdagingen. Uitdagingen die gemeenten niet alleen aankan. Maar voelen initiatiefnemers zich welkom en gesteund?

We spraken in totaal 45 mensen, waarvan 26 initiatiefnemers. De gesprekken gingen over ‘de reis’ die zij binnen de gemeente hebben afgelegd. Wat goed ging, wat niet. We vroegen naar successen, maar hoorden vooral over hobbels. Van stroperige procedures tot (gevoelsmatig) in den treure moeten bewijzen dat jouw idee waardevol is. Het beeld

dat ontstaat: onwijs veel energie en creativiteit bij initiatiefnemers, maar ook veel frustratie over hoe ingewikkeld het is om iets voor elkaar te krijgen.

#### Wat moeten gemeenten ervan leren?

Initiatiefnemers zijn goud waard, maar het contact met gemeente voelt niet zelden als een hindernisbaan. De juiste ingang vinden kost tijd. Een vast contactpersoon? Geen zekerheid. Soms hangt alles af van één ambtenaar die wél meedenkt. Dat is precair. Want valt deze persoon weg, dan ligt een plan stil.

Geld is een ander belangrijk probleem. Structurele subsidies zijn zeldzaam. Aanvragen kosten veel tijd en leveren vaak losse bedragen op. Initiatiefnemers moeten aldus sprokkelen, terwijl bezuinigingen (ravinjaar 2026) extra druk zetten. We vinden dat gemeenten moeten stoppen met het telkens opnieuw toetsen van bewezen initiatieven. Gebruik vaste methodes om maatschappelijke waarde te bepalen en biedt zekerheid/duidelijkheid.

Ook regie is een thema. Bewoners willen hun idee zelf vormgeven. Hoe meer overheidsbemoedening,



“Initiatiefnemers bouwen met overtuiging aan plannen die de samenleving versterken”

hoe groter de irritatie. Gemeenten moeten juist durven loslaten en vertrouwen geven. Dat vraagt om ambtenaren die niet alleen regels uitleggen, maar ook meedenken en oplossingen zoeken. Eveneens belangrijk: communiceer open en snel. De gemeente moet laten zien wat er achter de schermen gebeurt. Zie initiatiefnemers als partners, niet als last.

#### Hoe nu verder?

Omarm me is een startpunt. Behalve een duidelijke opdracht geeft het gemeenten de bouwstenen om echt het verschil

te kunnen maken. Daarvoor is het cruciaal dat initiatiefnemers niet als extra werk worden gezien, maar als kans. Want zonder deze pluriforme groep staat de lokale overheid er alleen voor.

Maar daar laat ORR het niet bij. Sinds de lancering van ons rapport in juni 2025 voerden wij meerdere gesprekken met de gemeente Rotterdam over de opvolging van onze aanbevelingen. In Nissewaard presenteerden we de uitkomsten aan het college van B & W. Bij zeer hoge uitzondering maakten wij een alternatieve afspraak, omdat

ons onderzoek in deze gemeente niet van de grond kwam. Het komt erop neer dat Nissewaard onze bevindingen legt naast de eigen dienstverlening aan initiatiefnemers.

In november stuurden we een brief aan de colleges van alle zes bij ons aangesloten gemeente. Wij hebben hen verzocht om ons uiterlijk begin februari 2026 te laten weten hoe zij onze aanbevelingen hebben opgevolgd of dit van plan zijn te doen. Daarover gaan en blijven we vervolgens graag in gesprek.



# Goed geïnformeerd, sterk gefundeerd

## Inventarisatieonderzoek naar de gemeentelijke informatievoorziening bij funderingsproblematiek

Scheuren in muren, verzakkende huizen en torenhoge herstelkosten maken funderingsproblemen ingrijpend voor bewoners, zowel financieel als emotioneel. Daarom onderzocht ORR hoe gemeenten in onze regio hiermee omgaan en hoe inwoners tijdig en duidelijk worden geïnformeerd. In augustus 2025 publiceerden we het inventarisatierapport 'Goed geïnformeerd, sterk gefundeerd'.

### Een maatschappelijk vraagstuk met menselijke impact

Om de rol van gemeenten goed te beoordelen, maakten we gebruik van drie toetsingskaders:

- de participatieladder van het Kenniscentrum Aanpak Funderingsproblematiek (KCAF);
  - het door ORR ontwikkelde 'zimmen'-concept (Zeggenschap, Inspraak, Meepraten en Meebeslissen);
  - en de behoorlijkheidswijzer, die toetst of overheidsoptreden duidelijk, tijdig, zorgvuldig en respectvol is.
- Op basis van 22 gesprekken met bewoners, ambtenaren en andere betrokkenen ontstond een breed beeld van hoe zes ORR-gemeenten met dit vraagstuk omgaan: Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee.

### Rotterdam: koploper met groeirimte

Rotterdam is de enige gemeente in de regio met een actief funderingsbeleid. Er is een Funderingsloket, er zijn subsidieregelingen en de gemeente monitort risico's via satellietdata en peilbuizen. Daarmee toont Rotterdam daadkracht en verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd blijkt dat inwoners het loket niet altijd weten te vinden, informatie als technisch ervaren en de procedures ingewikkeld vinden.

De participatie van bewoners is nog beperkt: bijeenkomsten zijn vaak informatief van aard, maar bieden weinig ruimte voor echte inspraak of meebeslissen. We concluderen dat Rotterdam veel heeft geregeld, maar dit nog niet optimaal benut voor haar inwoners. De aanbevelingen richten zich daarom op begrijpelijke communicatie, betere aansluiting bij de leefwereld van bewoners, en het versterken van de samenwerking met partners.

### Overige ORR-gemeenten: groeiend bewustzijn, maar nog weinig actie

In de overige ORR-gemeenten is funderingsproblematiek nog nauwelijks onderdeel van beleid. Meldingen van inwoners blijven beperkt, waardoor het onderwerp vaak niet als urgent wordt gezien. Toch benadrukken we dat juist nu lichte, voorbereidende stappen nodig zijn om te voorkomen dat inwoners later worden geconfronteerd met problemen waarvoor nog geen aanpak bestaat. Denk aan het aanstellen van een aanspreekpunt, publiceren van basisinformatie op de gemeentelijke website en het volgen van landelijke kennis via het KCAF.

### Wat heeft het onderzoek in beweging gezet?

Ombudsvrouw Marianne van den Anker bood het rapport aan Chantal Zeegers, Rotterdams wethouder Klimaat,



*"We concluderen dat Rotterdam veel heeft geregeld, maar dit nog niet optimaal benut voor haar inwoners."*

Bouwen en Wonen, tijdens de Tweede Bestuurlijke Top Toekomstbestendig Wonen in de Bestaande Stad. Het rapport werd daar met grote belangstelling ontvangen.

Sinds de publicatie van het rapport heeft Rotterdam aangegeven om de aanbevelingen te

omarmen, met onder meer een nieuwe informatiecampagne, verbeteringen in subsidieregelingen en een klankbordgroep met bewoners: een concreet voorbeeld van 'zimmen' in de praktijk.

De overige gemeenten gebruiken het rapport als spiegel voor hun

eigen beleid. Het besef groeit dat funderingsproblematiek ook hen kan raken, zeker met het oog op bodemdaling en klimaatverandering. We blijven gemeenten stimuleren om voorbereid te zijn en bewoners niet pas te informeren wanneer problemen zich al voordoen.



# Onverzekerd en ziek in Nederland: wat kunnen we voortaan beter doen?

Steeds meer mensen in Nederland hebben geen zorgverzekering. Voor hen bestaan er regelingen om toch noodzakelijke medische zorg te krijgen, maar in de praktijk blijkt dat lang niet altijd goed te werken. Daardoor lopen mensen vast in het zorgsysteem en ontstaan er problemen in de toegang tot zorg, de continuïteit van behandelingen en de kwaliteit van ondersteuning. Sophie van Dongen en Ed van Beeck, van het Erasmus MC, onderzochten samen met het Fonds Achterstandswijken (FAW) en ORR hoe dit mensen in het dagelijks leven raakt.

**Wat we zagen in de praktijk**  
Achter onverzekerde schuilt zelden één probleem. In tien aangrijpende casussen zagen we hoe vaak meerdere kwetsbaarheden samenkomen: armoede, dak- en thuisloosheid, onzekerheid over verblijfsstatus, psychische problemen, verslaving, schulden, taalbarrières en gevoelens van schaamte of uitsluiting. Daardoor zoeken mensen vaak pas laat hulp, of weten zij de weg naar zorg niet te vinden.

Wanneer zorg uitblijft, worden ook behandelbare aandoeningen steeds ernstiger. Een diabetes die ontspoot, een botbreuk die niet goed geneest. Klachten die met tijdige hulp goed te behandelen zijn, kunnen zonder passende zorg blijvende schade veroorzaken. Dat raakt mensen diep, in hun gezondheid, hun zelfstandigheid en hun waardigheid.

Een panel van betrokken professionals (artsen, onderzoekers, de ombudsman en professionals uit het sociale domein) herkende in alle situaties dezelfde knelpunten. Niet alleen voor de patiënt, maar ook voor het zorgsysteem als geheel. Zorg wordt zwaarder en duurder, mensen belanden op plekken waar zij eigenlijk niet thuishoren, kansen op werk en herstel gaan verloren en de verschillen in gezondheid blijven groeien.

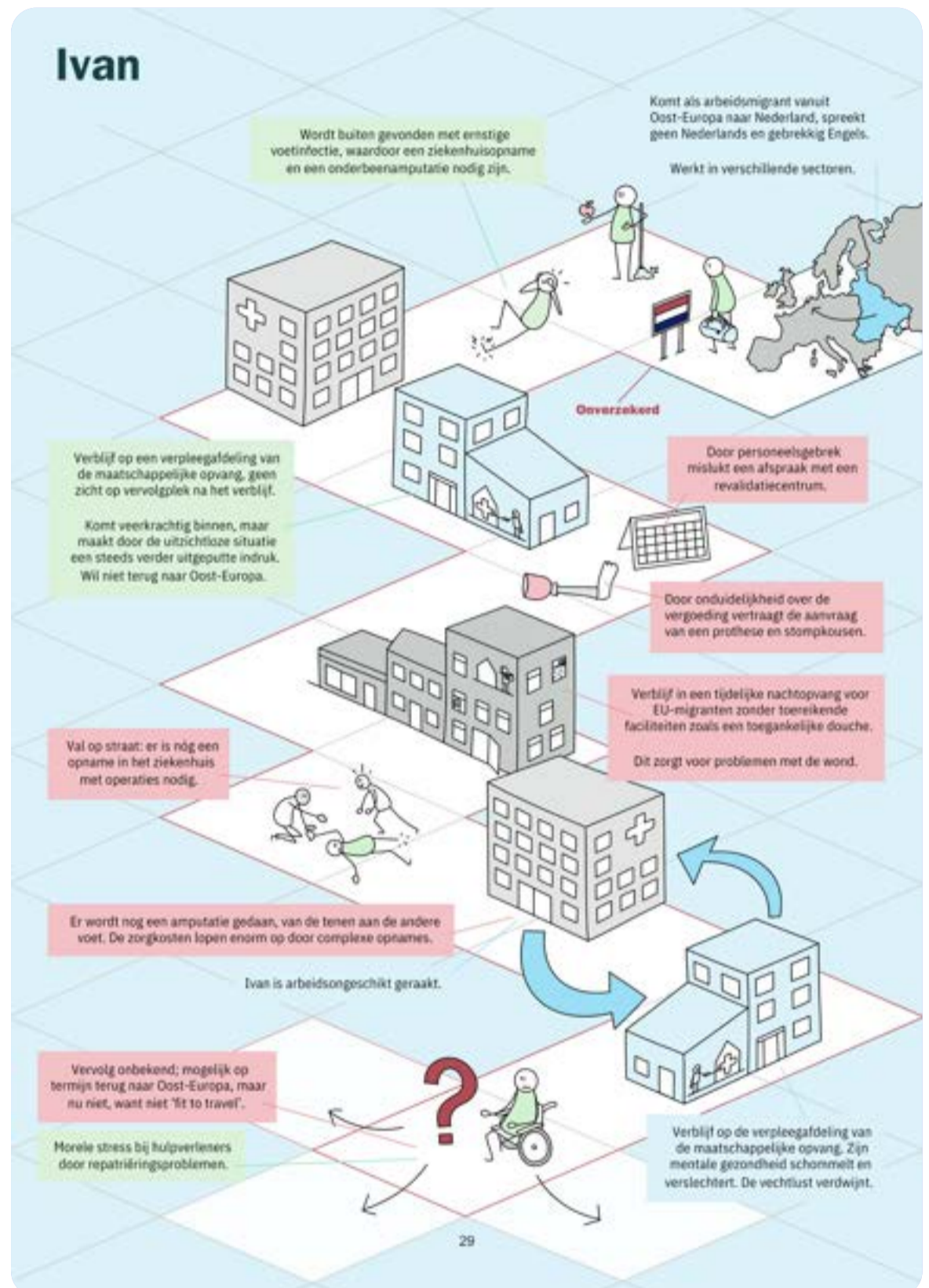
**Vanuit samenaanschap werken aan oplossingen**  
Het onderzoek sloot naadloos aan bij het rapport dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

(IGJ) in december publiceerde over de toegang tot zorg voor onverzekerde mensen. Dat onderstreept wat wij in de praktijk al langer zien: onverzekerde is een structurele uitdaging die om gezamenlijke oplossingen vraagt.

Naast de analyse van de casussen bevat het rapport concrete en richtinggevende aanbevelingen aan beleidsmakers, zorgverleners, maatschappelijke organisaties en iedereen die hierbij betrokken is, om samen te kijken hoe we het beter kunnen doen. Deze zijn voor het eerst gepresenteerd tijdens het Symposium Gezondheidsverschillen & Gelijke Toegang tot Zorg van de IGJ op 4 december. Als ORR gaven wij het onderwerp vervolgens nog een extra slinger via verschillende mediakanalen. Ook deelden we de aanbevelingen met het Rotterdamse college van B & W en de gemeenteraad. In de hoop, en met het vertrouwen, dat zij worden meegenomen in de verdere beraadslaging over de aanpak van onverzekerde in de stad.

**Reactie college van B & W van Rotterdam**  
Rotterdam deelt de conclusies van het onderzoek: "Het (onderzoek) geeft opnieuw aan dat er verschillende groepen kwetsbare burgers zijn die door het verlies van een zorgverzekering (te) laat goede medische zorg krijgen met ernstige schade tot gevolg." Naast de inspanningen vanuit het college om de problematiek op te lossen:

- Financiering van onderzoek naar het gebruik van de verschillende regelingen (SOV en OVV).
- Deelname aan de werkgroep



*“Onverzekerde is een structurele uitdaging die om gezamenlijke oplossingen vraagt.”*

onverzekerden van de Stichting Samenwerkende Rijnmond Ziekenhuizen (SRZ).

- Samen met de straatdokters voorlichting geven aan verschillende groepen professionals over onverzekerde.
- Aandacht bij Team nazorg uit detentie voor onverzekerde.
- Deelname aan VWS onderzoek om de nieuwe landelijke subsidieregelingen (OVV en SOV) anders en beter vorm te geven.

- Aanspreken van ziekenhuizen die zorg verlenen van onverzekerde patiënten.
- Het actief verstrekken van (gemeentelijke) briefadressen, om zo een BRP-inschrijving en daarmee een zorgverzekering mogelijk te maken.
- Inzet van de doorbaakmethode van IPW in bij complexe casuïstiek.
- Vanuit EU-opvang dakloze EU-arbeidsmigranten toeleiden naar de juiste (medische) zorg.

De gemeente Rotterdam geeft aan dat ondanks al deze lokale inspanningen het probleem nog lang niet is opgelost. Het Rijk is hiervoor nodig. De Rotterdamse lobby wordt hierbij onverminderd gevoerd en nu dus met nog meer achtergrond en onderbouwing van ons onderzoek en dat van IGJ.



# OMBUDS BRIL

Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder kijkt ORR door de ombudsbril: wat mogen inwoners en ondernemers van zowel de gemeente als de (landelijke) overheid verwachten? Wij nodigen u van harte uit om deze ombudsbril zelf op te zetten en vanuit dit perspectief te kijken.

Wij hanteren het 'holy-groundprincipe': iedereen die op ons 'grondgebied' woont, verblijft of onderneemt, moet kunnen rekenen op een overheid die holistisch en integraal denkt, werkt en handelt – ook in klachtafhandeling.

Met deze uitgangspunten zorgen wij ervoor dat we als onafhankelijk orgaan niet alleen toezicht houden op een behoorlijk functionerende overheid, maar

ook bijdragen aan het beschermen van de rechten van inwoners, ondernemers en maatschappelijke initiatieven.

Tegelijkertijd werken we aan het versterken van vertrouwen in de publieke sector. Samen bouwen we aan een eerlijke, zorgvuldige overheid die inwoners en ondernemers écht centraal stelt.

Onze werkwijze is niet in beton gegoten. Dagelijks streven we er met ons kleine team naar om onze belangrijke taken en (morele) plichten als ombudsman binnen de rechtsstaat zo goed mogelijk te vervullen. Daarbij luisteren we naar iedereen, staan we open voor feedback en verwelkomen we goede suggesties die bijdragen aan verbetering.

*Wij baseren ons werk op de behoorlijkheidsnormen, internationale mensen- en kinderrechtenverdragen, Venice Principles en het Handvest Overheid-Burger.*

## ZET DEZE EENS OP...

# DUO-SCHULDEN EN STUDIE-UITVAL BIJ GEDUPEERDE ‘TOESLAGENJONGEREN’ TWEE KEER HOGER DAN GEMIDDELD

## Het is niet jouw (studie)schuld!

Resultaten meldpunt DUO-schulden onder gedupeerde toeslagenjongeren (2025)



*“Deze jongeren verdienen erkenning, herstel en echte kansen om verder te kunnen.”*

Het toeslagenschandaal raakte niet alleen ouders, maar ook hun kinderen, jongeren die inmiddels vaak volwassen zijn en hun weg proberen te vinden in studie en werk. Wat wij zien, is dat zij daarbij nog dagelijks de gevolgen dragen van het ongekend onrecht dat de overheid hen heeft aangedaan.

Na een oproep van de lokale jeugdbudsmannen in september 2025, gaven meer dan 1800 gedupeerde jongeren van het toeslagenschandaal inzage in wat de impact van het toeslagenschandaal is op hun toekomstperspectief. Wat blijkt: deze jongeren braken twee keer vaker hun studie af dan de gemiddelde student. En ze hebben twee keer vaker hoge DUO-schulden als gevolg van het toeslagenschandaal. Toch worden zij hiermee niet geholpen door de overheid.

**Waarom deze schulden zo hoog zijn**  
Veel gedupeerde jongeren zagen zich genoodzaakt (een deel van) hun lening te gebruiken om hun gezin te helpen overleven. Anderen leenden bij DUO, omdat hun ouder(s) hen door het toeslagenschandaal niet langer financieel kon(den) ondersteunen. Daarnaast zijn er jongeren die met hun studie moesten stoppen als direct gevolg van het schandaal. Zij bleven achter zonder diploma én met een studieschuld. Diezelfde schulden maken het nu moeilijk

om opnieuw een opleiding te starten. Toch wil de overheid, die telkens het belang van een toekomstperspectief benadrukt, hen niet met deze schulden helpen.

### Eerst zicht krijgen op de omvang van het probleem

Om tot goede oplossingen te komen, is het belangrijk om te weten hoe groot de impact van het toeslagenschandaal op het toekomstperspectief van deze jongeren werkelijk is. Daarom vroegen de lokale jeugdbudsmannen bij de minister van Onderwijs Cultuur en Wetenschap (OCW), de staatssecretaris van Financiën en de directeur van DUO om cijfers. Hoeveel door het toeslagenschandaal gedupeerde jongeren hebben studieschulden? Hoe hoog lopen die op? En welke invloed heeft het schandaal gehad op hun studie en toekomst? Deze informatie werd niet gedeeld. Daarom openden de jeugdbudsmannen zelf een

meldpunt, onder het motto: ‘Het is niet jouw (studie)schuld!’. Meer dan 1.800 jongeren meldden zich en vulden een korte vragenlijst in. Zo kregen we alsnog zicht op hun situatie en konden hun verhalen worden meegenomen in het publieke en politieke gesprek.

*“Diezelfde schulden maken het nu moeilijk om opnieuw een opleiding te starten.”*

Wat jongeren ons vertelden  
Uit de meldingen blijkt onder meer dat gedupeerde jongeren hun studie twee keer zo vaak voortijdig hebben moeten stoppen (40% tegenover minder dan 20% landelijk). Ook hebben zij twee keer zo vaak hoge DUO-schulden (20%

heeft een studieschuld van meer dan €50.000, terwijl dit landelijk minder dan 10% is). En uit de meldingen blijkt duidelijk dat het toeslagenschandaal nog steeds doorwerkt in het leven van de gedupeerde jongeren (chronische stress, psychische klachten en wantrouwen tegenover instanties en de overheid).

### Blijvend aandacht vragen in Den Haag

Deze jongeren verdienen erkenning, herstel en echte kansen om verder te kunnen. Daarom bieden de lokale jeugdbudsmannen in februari 2026 een uitgebreid verslag van de resultaten aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Onderwijs aan. Wij pleiten voor oplossingen die recht doen aan wat zij hebben meegemaakt en die hen daadwerkelijk in staat stellen hun toekomst weer op te bouwen. “Alleen met inzicht in de schaal van het probleem kan een passende oplossing worden gezocht.”

Lees meer over onze inspanningen rond het toeslagenschandaal op pagina 9 en 17

# Eindelijk zwemles voor kinderen die vaak aan de kant stonden



Zwemmen is meer dan een sport. Het zorgt voor veiligheid van kinderen in een waterrijke omgeving zoals Rotterdam-Rijnmond. Ook voor kinderen met een beperking is deze veiligheid belangrijk, maar juist zij stuiten bij zwemlessen op obstakels. Extra begeleiding en persoonlijke aandacht zijn vaak nodig voor deze kinderen om een zwemdiploma te halen, waardoor de kosten voor ouders hoger zijn. Voor kinderen met een beperking die opgroeien in een gezin met een beperkt inkomen is dit een probleem.

De bestaande subsidieregeling voor kinderen die in armoede opgroeien schiet tekort. Voor kinderen met een beperking die in kleine groepjes met extra begeleiding zwemmen, zijn de kosten hoger dan de standaard vergoeding. Het gevolg: sommige kinderen moeten stoppen met zwemmen en halen dus geen diploma. Daardoor kunnen gevaarlijke situaties rond het water ontstaan.

We kregen een signaal hierover van een organisatie die zich inzet voor gehandicaptenzorg en gingen er mee aan de slag. Door gesprekken met de gemeente en

de betrokken wethouder kon extra financiële ondersteuning worden geregeld, zodat deze kinderen toch hun diploma kunnen halen. Hoewel het een tijdelijke oplossing is, is de ambitie duidelijk: structurele ondersteuning is nodig om te zorgen dat alle kinderen, ongeacht beperking of financiële situatie, de kans krijgen om te leren zwemmen en zich te ontwikkelen.

Zoals een betrokken ouder het verwoordt: "Diep in mijn hart hoop ik dat alle kinderen die financiële hulp en expertise nodig hebben, dat mogen blijven ontvangen." De gemeente onderzoekt momenteel

mogelijkheden om deze extra financiële ondersteuning structureel te maken, zodat zwemveiligheid voor iedereen bereikbaar blijft.

Liam is een van de kinderen die hiervan profiteerde. Dankzij een

subsidie van de gemeente kon hij zwemlessen volgen en behaalde hij trots zijn A-diploma. Zijn moeder merkt het verschil: "In het begin was hij heel onzeker en bang in het water. Nu zwemt hij graag en moedigt hij anderen aan."

*"De gemeente onderzoekt momenteel mogelijkheden om deze extra financiële ondersteuning structureel te maken."*

## WACHTEN, WACHTEN EN NOG EENS WACHTEN... OP JEUGDHULP EN JEUGDBESCHERMING

Net als voorgaande jaren bleef in 2025 het aantal signalen over jeugdhulp en jeugdbescherming hoog. Vaak gaat het over lange wachttijden: kinderen moeten lang wachten op passende hulp, er is geen jeugdbeschermer beschikbaar, of er komt steeds een nieuwe. Ouders raakten daardoor ten einde raad en schakelden ORR in.

We vinden dat gemeenten in deze situaties vaker een Persoonsgebonden Budget (PGB) moeten afgeven, zodat ouders zelf tijdig passende ondersteuning kunnen regelen. Toch merkten we terughoudendheid bij gemeenten. Daarom startten we in het najaar van 2025 in Rotterdam een onderzoek naar het aanvragen en afgeven van PGB's, zowel binnen de Jeugdwet als de WMO. Het doel is om dit onderzoek vóór de zomer van 2026 af te ronden.

*"Het doel is om dit onderzoek vóór de zomer van 2026 af te ronden."*

In elke individuele zaak over jeugdhulp en jeugdbescherming proberen wij bij te dragen aan een oplossing, want elk kind verdient het om veilig en gezond op te groeien. Tegelijkertijd brengen wij deze structurele problemen onder de aandacht van de verantwoordelijke wethouder en de bestuurder van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR). Eind 2025 maakte kinderombudsvrouw Stans Goudsmit ook kennis met de nieuwe bestuurder van Veilig Thuis. Daar zijn de knelpunten rond wachtlijsten besproken, met het oog op de veiligheid van de kinderen.

Kinderombudsvrouw Stans Goudsmit reageert op de tragische zaak rond het Vlaardingse pleegmeisje. In gesprek met Rijnmond benadrukt ze het belang van strenge voorwaarden om pleeggezin te kunnen worden. De grote schulden bij pleegouders hadden een alarmsignaal moeten zijn. Ook pleit ze voor meer aandacht voor de stem van het kind en de manier waarop die gesprekken plaatsvinden: "Gesprekken moeten buiten het pleeggezin plaatsvinden, zodat een kind zich veilig voelt om te spreken."



## Rotterdam zet *kinderrechten* centraal in jeugdbeleid

**In haar dagelijkse werk stelt kinderombudsvrouw Stans Goudsmit vast dat de kennis over kinderrechten bij kinderen, ouders en professionals zeer beperkt is. En zo lang kinderen, ouders en (toekomstige) professionals niet herkennen of iets alleen onprettig of ook onwettig is, is de naleving van kinderrechten niet gegarandeerd.**

Om die reden richtten we, samen met Hogeschool Rotterdam en Digital Child Rights, de Rotterdamse Kinderrechten Community op. Hierin komen verschillende organisaties én jongeren samen om kennis over kinderrechten te vergroten en om situaties waar kinderrechten onder druk staan samen te agenderen. Aangesloten organisaties zijn onder andere de gemeente

Rotterdam, Unicef, Radar, JBRR, Enver en PPO Rotterdam. In 2025 zijn al drie goedbezochte bijeenkomsten georganiseerd. Het was mooi om te zien hoe vanuit verschillende invalshoeken bijgedragen wordt aan een kindvriendelijke gemeente.

Als kers op de taart sloot de gemeente Rotterdam zich in november 2025 aan bij het programma Child Friendly Cities van UNICEF. Daarmee spreekt de stad uit dat zij haar jeugdbeleid langs de meetlat van de kinderrechten gaat leggen. Een belangrijke stap richting een volledig kindvriendelijk beleid. De Rotterdamse Kinderrechtencommunity bood hulp aan om dit proces verder te brengen. We riepen bovendien andere gemeenten op om dit

mooie voorbeeld te volgen en kinderrechten ook in hun eigen beleid centraal te stellen.

Met de andere lokale kinderombudsmannen deden we in Binnenlands Bestuur een oproep aan alle gemeenten om kinderrechten beter na te leven. De overheid, centraal én decentraal, is immers verantwoordelijk om kinderrechten te verwezenlijken.



Scan de QR-code voor meer informatie



Lees het volledige artikel bij Rijnmond



# HOE GAAT HET EEN JAAR LATER MET DE THUISZITTERS (PROBLEMATIEK) IN ROTTERDAM?



Thuiszitters zijn een groeiend probleem in het Nederlandse onderwijs. Kinderen die langdurig thuisblijven lopen niet alleen achter op school, maar worden ook beperkt in hun sociale ontwikkeling en toekomstkansen. In oktober 2024 bracht de kinderombudsman het rapport **Thuiszitters, wie zit ermee?! uit, met als doel inzicht te geven in de omvang van dit probleem en te onderzoeken hoe onderwijs, zorg en gemeenten kunnen samenwerken om oplossingen te bieden. Inmiddels is een jaar verstreken en is het moment daar om terug te blikken: wat is er bereikt, welke stappen zijn gezet, en waar liggen nog uitdagingen?**

In ons rapport rekenden we uit dat in het schooljaar 2023-2024 ongeveer 2500 kinderen een jaar lang thuis zaten. Dat zijn 80 klassen vol leerlingen die langdurig onderwijs en ondersteuning missen. Deze cijfers schrokken veel betrokken partijen. Het inzicht leidde tot een grotere aandacht voor registratie van thuiszitters, een belangrijke eerste stap om te begrijpen wie deze kinderen zijn en welke ondersteuning zij nodig hebben. Alleen met goede gegevens kan passend onderwijs en zorg worden geboden. Veel thuiszitters krijgen geen of slechts sporadisch onderwijs. Tegelijkertijd krijgen kinderen die zorg nodig hebben vaak geen onderwijs omdat 'zorg voorliggend' wordt gemaakt. Deze situatie is zowel problematisch als in strijd met het recht op inclusief onderwijs. De kinderombudsman heeft dit het afgelopen jaar consequent onder de aandacht gebracht bij samenwerkingsverbanden, de Inspectie van het Onderwijs en de Tweede Kamer. Doorvragen naar

*“Door deze activiteiten werd de problematiek zichtbaar en konden ouders, professionals en beleidsmakers ervaringen uitwisselen en samen leren van best practices.”*

verantwoordelijkheden leidde tot het besef dat het probleem structureel en onwettig is: scholen hebben een zorgplicht die onvoldoende wordt nagekomen. Het besef groeit dat thuiszitters een integraal onderdeel moeten zijn van het onderwijs en niet weggestopt in aparte trajecten.

Een belangrijk aandachtspunt dat in het rapport werd gesignaleerd, is de opkomst van aparte 'bubbels' voor kinderen met verschillende problemen. Dit leidt niet tot inclusie maar juist tot verdere segregatie. De afgelopen twaalf maanden is er echter ook vooruitgang: er ontstaan steeds vaker plekken voor thuiszitters gekoppeld aan regulier onderwijs in plaats van volledig aparte locaties. Dit vergroot de kans op terugkeer naar regulier onderwijs en bevordert sociale ontwikkeling. Om echte doorbraken te realiseren, moeten verschillende partijen samenwerken. Daarom organiseerde de kinderombudsman in oktober 2025 een inspiratiesessie voor professionals uit onderwijs, zorg en gemeente. De sessie putte inspiratie uit de voormalige Münchhausen-beweging in Rotterdam, die bekendstaat om haar oplossingsgerichte aanpak: “We zeggen geen nee tegen elkaar. Jouw probleem is mijn probleem,” legden de leden uit.

Belangrijke uitgangspunten waren vertrouwen tussen bestuurders en professionals, gezamenlijke verantwoordelijkheid en soms een beetje ondeugend durven zijn om bureaucratie te omzeilen. De Taskforce Dekkend Netwerk gaat bekijken hoe deze werkprincipes kunnen worden geïntegreerd in de dagelijkse praktijk om thuiszitters beter te ondersteunen.

In de afgelopen twaalf maanden zijn er daarnaast verschillende lezingen, workshops en een

reizende tentoonstelling georganiseerd om het thema onder de aandacht te houden bij een breed publiek. Door deze activiteiten werd de problematiek zichtbaar en konden ouders, professionals en beleidsmakers ervaringen uitwisselen en samen leren van best practices. Ook individuele klachten bleven behandeld worden, zodat geen enkele thuiszitter zonder steun bleef.

Het afgelopen jaar heeft ook geleid tot een grotere focus op structurele oplossingen. Het belang van samenwerking tussen scholen, zorginstanties en gemeenten wordt breed erkend. Er is meer aandacht voor het vroegtijdig signaleren van kinderen die risico lopen om langdurig thuis te blijven, en er wordt gewerkt aan betere koppeling van onderwijs en zorg. Het doel is altijd hetzelfde: voorkomen dat

kinderen nog langer thuiszitten zonder onderwijs, begeleiding of perspectief.

Hoewel er veel vooruitgang is geboekt, ligt de verantwoordelijkheid nu bij de betrokken organisaties om de aanbevelingen uit het rapport op te pakken en daadwerkelijk in de praktijk te brengen. Het is aan hen om te laten zien dat beleid, samenwerking en dagelijkse uitvoering effectief samenkomen, zodat het recht op onderwijs voor alle kinderen gewaarborgd blijft. Ter afronding van het eerste jaar stuurde de kinderombudsman een nieuwsbrief rond waarin het overzicht van de acties, successen en nog openstaande punten werd gedeeld.

Scan de QR-code voor meer informatie



## Zimmen met kinderen: hoe dan?

Zimmen, waar staat dat ook alweer voor? Het is alweer een tijdje geleden dat we dit nieuwe werkwoord introduceerde. Het staat voor **Zeggenschap, Inspraak, Meepraten en Meebeslissen**. In 2025 besteedden zowel de ombudsvrouw als de kinderombudsvrouw regelmatig aandacht aan zimmen. Want hoe kun je goed beleid maken als je niet weet wat er speelt bij kinderen en jongeren?

Zimmen is geen eenmalige actie, maar moet structureel plaatsvinden. Dat kan bijvoorbeeld via een kinderraad of jongerenraad. De meeste gemeenten hebben zo'n raad. Albrandswaard en Voorne aan Zee helaas (nog) niet. Rotterdam had de kinderburgemeester en de kinderraad afgeschaft vanwege de hoge kosten, maar na een lobby van onder andere de kinderombudsman zijn ze nu gelukkig weer terug!

Zimmen gaat nog niet vanzelf. Ambtenaren geven aan dat ze het spannend vinden om met kinderen in gesprek te gaan. Bijvoorbeeld omdat ze bang zijn verwachtingen te wekken die ze niet kunnen waarmaken, of omdat ze niet precies weten hoe. Om die koudwatervrees weg te

nemen, organiseerden we samen met de gemeente Rotterdam en het Albeda College in oktober een groot participatiefestival. Ambtenaren en jongeren ontmoetten elkaar, volgden workshops die gegeven werden door jongeren én ambtenaren, en konden op het ontmoetingsplein met elkaar in gesprek. Het festival werd mede een succes door de grandioze opening met participatief theater van de Youngins010. Zij lieten ons echt voelen wat het betekent als je als jongere niet serieus genomen wordt en van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Het enthousiasme was groot, van zowel jongeren als ambtenaren. Wat ons betreft een initiatief dat volgend jaar zeker een vervolg verdient!

Meermaals heeft de kinderombudsman in haar onderzoeken aangedrongen op het opstellen van waarborgen rond zimmen met kinderen. Want doe je dat niet zorgvuldig, dan is de kans groot dat kinderen de volgende keer afhaken. Ook de gemeenteraad droeg het College meerdere keren op om die waarborgen op te stellen. In november liet de betrokken wethouder weten dat jeugdparticipatie een vast onderdeel wordt bij het opstellen van beleid dat kinderen raakt. En er komt een concernbrede werkgroep die daarmee gaat helpen én zal controleren of er ook echt gezimmd is met kinderen. Wij zijn hier heel blij mee. Nu nog de waarborgen om ervoor te zorgen dat het ook zorgvuldig gebeurt!

## Armoede onder kinderen

Vanuit ORR pleiten we al jaren voor een simpeler armoedebeleid. We pleiten o.a. voor de mogelijkheid om in één keer alle regelingen aan te kunnen vragen die er zijn. Of nog beter, om automatisch die regelingen toe te kennen waar inwoners recht op hebben. Al in 2021 brachten we daar een onderzoek over uit. Dit voorjaar maakte de betrokken wethouder bekend dat de mogelijkheid om mee te doen aan sport en cultuur niet meer apart aangevraagd hoeft te worden, maar via het jeugdtegoed op de Rotterdamdampas komt te staan. Een mooie vereenvoudiging!

In december leverde onze kinderombudsvrouw een bijdrage aan de drukbezochte bijeenkomst 'Een kuip vol kansen. Armoede- en schuldenconferentie 2025', georganiseerd door de gemeente Rotterdam. De rode draad in het

verhaal: de gemeente hanteert nog te veel de schaar als het gaat om armoedebeleid voor kinderen. Wat nodig is is het plakband van de kinderrechten om alles aan elkaar te plakken.

**Bij armoedebeleid hanteren gemeenten graag de schaar:**

- het begrip armoede wordt opgeknipt;
- de armoederegelingen worden opgeknipt, en;
- de financiering voor informele zorg in de wijk is opgeknipt én onzeker.

Wat we nodig hebben, is het plakband van de kinderrechten om dit alles weer bij elkaar te brengen. Want als je vanuit het kind redeneert, zou je het nooit op deze manier inrichten.

Scan de QR-code voor meer informatie



## Hoor mij en zie mij:

hoe staat het met de opvolging van de aanbevelingen van dit onderzoek?

In oktober 2022 publiceerden we het onderzoek 'Hoor mij en zie mij!' over de ervaringen van kinderen en jongeren met een beperking in het dagelijks leven. In het rapport deden we 14 aanbevelingen. Begin 2025 vroegen we aan de ORR-gemeenten wat zij daarmee hebben gedaan.



Uit de reacties bleek dat alle gemeenten stappen zetten om de positie van kinderen met een beperking te verbeteren. Dat is goed nieuws. Tegelijkertijd ontbreekt in alle gemeenten een integrale visie op inclusie van kinderen met een beperking. Zo'n visie zou logisch onderdeel moeten zijn van de lokale inclusieagenda, maar dat is nergens het geval. Nissewaard is bovendien de enige gemeente zonder inclusieagenda, al wordt daar nu wel aan gewerkt.

We zien ook dat gemeenten nog niet altijd goed zicht hebben op de kinderen om wie het gaat. In de praktijk wachten zij tot kinderen of ouders zichzelf melden. Dat moet anders. Onze oproep is om dat om te draaien: neem als gemeente zelf het initiatief, ga op zoek en maak actief contact.

Dat is extra belangrijk, omdat kinderen met een beperking in geen van de gemeenten structureel kunnen meepraten of meebeslissen over zaken die hun leven direct raken. Zelfs bij het opstellen van de Inclusie Agenda zijn zij nergens betrokken, terwijl dit juist hét moment was geweest om hun stem te laten horen. Daarom roepen we gemeenten op om in de participatieverordening, die zij op grond van de Wet versterking participatie op decentraal niveau vóór 2027 moeten vaststellen, expliciet op te nemen dat deze ook

geldt voor kinderen. Want kinderen zijn óók inwoners.

Er zijn ook lichtpunten. De meeste gemeenten werken samen met het onderwijs aan stappen richting inclusiever onderwijs. En bij leerlingvervoer wordt waar mogelijk gewerkt met meerjarige beschikkingen, zodat gezinnen niet elk jaar opnieuw door dezelfde molen hoeven. Nissewaard onderzoekt deze mogelijkheid op dit moment.

We bespraken de ontwikkelingen met de betrokken wethouders en informeerden daarna de gemeenteraden wat we van de ontwikkelingen vonden. Alleen in Voorne in Zee is het niet gelukt om dat gesprek tot stand te brengen. In Rotterdam is de opvolging van de aanbevelingen in februari 2025 besproken in de gemeenteraad. Tijdens de raadsbespreking sprak kindervrouw Stans Goudsmit haar grote teleurstelling uit dat er, ondanks eerdere toezeggingen, nog steeds geen platform was voor kinderen en jongeren met een beperking om mee te kunnen praten en beslissen. Dat signaal bleef niet liggen. Met hulp van de BredeRaad010 is dit snel opgepakt. ORR was aanwezig bij de eerste bijeenkomst van jongerenraad Jong Inclusief 010. Deze jongerenraad staat nu als een huis en treedt begin 2026 met een eerste advies naar buiten.

## Thuis in kinderrechten: oproep om kinderrechten centraal te stellen in de bescherming van dakloze gezinnen

In augustus 2025 trokken we aan de bel bij de Rotterdamse burgemeester vanwege het toenemend aantal signalen over dakloze gezinnen. Het aantal gezinnen zonder vaste woonplek groeit gestaag, en dit heeft directe gevolgen voor de kinderen die hierbij betrokken zijn. De rechten van deze kinderen werden niet altijd voldoende beschermd.

Rotterdam droeg lange tijd uit dat er geen kind op straat hoort te slapen. Toch kregen wij signalen dat kinderen in portieken of auto's sliepen. Vaak ging het om gezinnen met jonge kinderen die door de gemeente als 'zelfredzaam' werden bestempeld. Met dit stempel pakt de gemeente de zorgen van ouders en kinderen niet op. De zorgen van ouders en kinderen bleven daardoor onderbelicht. Dat vergrootte het risico op onveilige situaties, stress bij kinderen en ouders en afbreuk van hun basiszekerheid.

Door de nadruk op zelfredzaamheid verschuift de verantwoordelijkheid van de gemeente naar de gezinnen zelf. ORR benadrukt dat het vanuit kinderrechten de taak is van de gemeente, evenals het Rijk, om ook 'zelfredzame' gezinnen tijdige en passende ondersteuning te bieden om te voorkómen dat ze dakloos raken. Ieder kind heeft namelijk het recht op een veilige plek om te wonen. En als ze toch dakloos worden, hen te helpen met het vinden van passende woonruimte.

Om gemeenten daarbij te ondersteunen, stelden we de handreiking 'Thuis in kinderrechten'

*"Vanuit kinderrechtenperspectief hebben gemeenten de opdracht om de rechten van kinderen te beschermen en te verwezenlijken."*

op. Daarin staat hoe kinderrechten een leidraad kunnen zijn om dakloosheid te voorkómen of op te lossen. De handreiking benadrukt het belang om kinderen te betrekken bij beslissingen, oplossingen snel aan te bieden en een veilige en stabiele leefomgeving creëren. Het gaat niet alleen om acute hulp, maar ook om structureel beleid dat voorkomt dat gezinnen dakloos worden.

Onze noodkreet leidde tot een goed gesprek met de burgemeester. Toegezegd is dat er een afwegingskader komt om de belangen van de kinderen in een gezin dat dakloos dreigt te worden, beter mee te kunnen wegen in de beslissing om een gezin al dan niet toe te laten tot de opvang. We denken hierover mee.

**Doet de gemeente eigenlijk wel genoeg als het gaat om de woningnood voor jongeren?**

"Nee, dat vind ik niet", zegt kindervrouw Stans Goudsmit in de portretserie 'Beste Rotterdam...', waarin jongeren een persoonlijke brief aan de stad schrijven. Er moet veel meer creativiteit komen in het zoeken naar woonplekken voor jongeren. Veel jongeren voelen zich niet langer thuis in Rotterdam. De stad heeft geen plek meer voor hen, althans zo ervaren zij het. En dat terwijl het recht op huisvesting een grondwettelijke plicht is.

Scan de QR-code om de serie te bekijken



*"Acht jaar is een mooie tijd om kindervrouw te zijn geweest"*



Stans Goudsmit kondigde in september 2025 aan dat zij afscheid gaat nemen 'van de mooiste baan die er is': "Sinds 2018 doe ik met liefde, toewijding en vasthoudendheid dit werk. Samen met mijn ORR-collega's zoek ik dagelijks naar oplossingen voor kinderen die ergens in hun leven vastlopen. Voor mij is nu de tijd gekomen om nieuwe wegen in te slaan. Dit is dan ook de laatste keer dat ik als kindervrouw verantwoordelijkheid afleg over wat ik, samen met ons team, het afgelopen jaar heb gedaan. Het was een eer en een ontzettend groot plezier om deze functie de afgelopen acht jaar met enorme inzet te mogen vervullen." Tot 1 maart 2026 blijft Stans Goudsmit zich met volle kracht inzetten. Op pagina 46 stellen we je alvast graag voor aan Wouter Stuijk, de nieuwe kindervrouw van Rotterdam-Rijmond.



## NIEUWE WEBSITE: DUIDELIJKER, TOEGANKELIJKER EN DICHTERBIJ

In het jaarverslag van 2024 kondigden we het al aan: de lancering van onze nieuwe website. Inmiddels is deze live! Of inwoners, ondernemers of professionals nu willen weten waar ze met een signaal of klacht terecht kunnen, wat we precies doen, of gewoon nieuwsgierig zijn naar wie er achter ORR zitten. Het staat er allemaal uitgelegd. Kortom: een website die de veelzijdigheid van ons werk laat zien en is ontworpen om iedereen in de regio Rotterdam-Rijnmond beter te bereiken.



## DORRZETTER: EEN BLIJK VAN WAARDERING!

Bij ORR geloven we in de kracht van kennis, moed en daadkracht. Daarom hebben we de dORRzetter ontwikkeld: een speciale pin als blijk van erkenning voor iedereen die met doorzettingsvermogen en toewijding bijdraagt aan onze missie. Voor de uitvoering schakelden we de KunstPilot in, die een op maat gemaakte pin ontwierp. Wij vinden het fantastisch hoe de zij bij de uitvoering (vooral) leerlingen uit het speciaal onderwijs betrekken, zodat deze leerlingen zichtbaarder zijn in onze maatschappij. In 2025 hebben we deze bijzondere pin aan verschillende mensen uitgereikt, elk om hun eigen, unieke reden.

## VAN KUNST NAAR PARTICIPATIE

In 2025 is ORR geselecteerd voor het project 'Van Kunst naar Participatie'. Een initiatief van Beautiful People, dat kunst van mensen met een verstandelijke beperking zichtbaar maakt én hen werk- en leerplekken biedt. Bij ORR zoeken we voortdurend naar creatieve manieren om ons werk en de thema's waar wij voor staan, laagdrempelig onder de aandacht te brengen. Dit deden we eerder via tv, podcasts of samenwerkingen met culturele partners zoals het Markttheater. Dit kunstproject, dat we samen uitvoerden met atelier ArtOro, bood een unieke kans om de essentie van ORR visueel te maken. Het resultaat: een kunstwerk dat staat voor transparantie, verbinding en samenaanschap.

## INTERVIEW

# EEN NIEUW SEIZOEN OPLOSKOFFIE: OMBUDSMAN ROTTERDAM-RIJNMOND IN ACTIE

De serie 'Oploskoffie: Ombudsman Rotterdam Rijnmond in Actie' laat zien hoe inwoners en ondernemers uit de regio door ORR gehoord en geholpen worden bij problemen met de (lokale) overheid. Het programma is het resultaat van een nauwe samenwerking op basis van de Mediawet met de omroepen OPEN Rotterdam en Rijnmond waarin co-creatie en verdieping centraal staan.

In seizoen 3 van Oploskoffie gingen we weer in op onderwerpen die spelen in de regio. Zo behandelden we de problematiek van de groeiende groep mensen zonder zorgverzekering en de obstakels die initiatiefnemers ervaren bij het aanvragen van steun bij de gemeente. Ook jongeren en kinderen kwamen aan bod: we spraken over zwemles voor kinderen met een beperking, de nieuwe jongerenraad en de gevolgen van het toeslagenschandaal voor jongeren. Daarnaast stonden herkenbare buurtproblemen op de agenda, zoals parkeerdruk en geluidsoverlast. Oploskoffie laat zien hoe persoonlijke problemen vaak verbonden zijn met grotere maatschappelijke vragen en welke rol ORR kan spelen bij het vinden van oplossingen.

Davidson, coördinator en eindredacteur bij OPEN Rotterdam, licht toe dat hij verantwoordelijk is voor alle producties die de omroep maakt in samenwerking met



publieke instellingen. "Oploskoffie is een mooi voorbeeld van wat mogelijk is wanneer we onze middelen combineren met de expertise van een organisatie als de Ombudsman," zegt hij. Voor hem is de samenwerking bijzonder, omdat hij als lokale omroep de mogelijkheid krijgt langere tijd te werken aan maatschappelijke thema's die echt impact hebben. "Het werk van ORR raakt ons allemaal.

Het is waardevol dat we met een inhoudelijke redacteur van ORR kunnen sparren over casussen die we anders niet zo snel tegenkomen. Die warme overdracht stelt ons in staat deze verhalen te maken zoals

ze horen te zijn." Het programma laat zien waar inwoners van jong tot oud tegenaan lopen in hun contact met de overheid, van advies tot daadwerkelijke oplossingen. "We zien echt hoe de inwoner gehoord en gezien wordt. We zijn in alle wijken actief en belichten de problemen vanuit allerlei invalshoeken," aldus Davidson.

Een aflevering die hem altijd bij zal blijven, is die waarin de kersverse ombudsman Marianne van den Anker eigenhandig een invalidenparkeerplek aanlegt in IJsselmonde. "Dit typeert haar hands-on aanpak en daadkracht, eigenschappen die in het seizoen

drie opnieuw terugkomen," vertelt Davidson.

Oploskoffie draagt bij aan begrip voor het werk van de Ombudsman door herkenbare thema's en moedige hoofdpersonen te tonen. "De oplettende kijker leert veel over het reilen en zeilen van onze stad. De mensen achter de organisatie krijgen letterlijk een gezicht, wat de band met bewoners versterkt," zegt Davidson.

De Rotterdamse tongval van de commentator en een vleugje humor maken de complexe onderwerpen toegankelijk. Met tv-afleveringen, losse videoverhalen.

# OP PAD MET DE OMBULANCE

In 2025 trok de Ombulance, onze mobiele spreekkamer waar inwoners hun ongenoegen, zorgen, klachten of ideeën kwijt kunnen, opnieuw door de regio. Naast de vaste ombulance-acties waren er een aantal bijzondere hoogtepunten rond actuele thema's.

**We do democracy**  
Onder het motto 'We do democracy' trokken we in januari met de Ombulance naar een Rotterdamse Wijkhub. Waarom? Omdat Rotterdam zichzelf had kandidaat gesteld als democratiehoofdstad van Europa. Wij waren één van de 'democratische initiatieven' die de jury wilden laten zien hoe de stad democratie in de praktijk brengt. De uitdagingen zijn namelijk groot met een lage opkomst bij verkiezingen en afnemend vertrouwen in de politiek. Juist daarom is het belangrijk onze democratie te beschermen én te vernieuwen. Rotterdam kreeg de titel uiteindelijk net niet, maar ging

op eigen kracht verder!

**'Op Straat' en 'Op een kier'**  
Op dinsdag 2 september veranderde de Binnenrotte Markt in een podium voor aandacht en actie rond de groeiende dakloosheid in Rotterdam. Het Markttheater speelde daar de korte, indringende voorstelling 'Op straat'. Bij de Ombulance konden voorbijgangers hun verhaal delen, in gesprek gaan en nieuwe inzichten opdoen over wonen, welzijn en bestaanszekerheid in de stad.

In samenwerking met Het Markttheater verkenden we ook in theatervorm hoe een humaner zorgsysteem en gemeentelijk apparaat eruit kunnen zien. Het resultaat was de pilotvoorstelling 'Op een Kier'. De voorstelling werd op 20 en 23 september gespeeld en gaat in 2026 officieel in première.

**OmbudsWijzer: vORRbereid de verkiezingen in!**  
In aanloop naar de Tweede



Kamer verkiezingen bezochten we met de Ombulance al onze ORR-gemeenten en brachten we onze OmbudsWijzer persoonlijk langs bij politieke fracties. De OmbudsWijzer is een pamflet vol tegelwijsheden. Elk tegeltje staat symbool voor een thema dat aandacht verdient, ook in de aankomende gemeenteraadsverkiezingen van 2026. Zo brengen we, met een knipoo, de stem van inwoners en

ondernemers letterlijk tot in de raadszaal.

De acties leverden signalen op die anders niet bij ons terecht waren gekomen en brachten waardevolle ontmoetingen en interacties met inwoners, ondernemers en anderen betrokkenen. In 2026 trekken we opnieuw de regio in, met themagerichte Ombulance-acties, op plekken waar het speelt.

## INTERVIEW

# “ZO KLINKT DE GEMEENTE. ZO KLINKT DE MENS.”

## Een interview met Esmeralde Marsman over taal, vertrouwen en doorzettingsvermogen

In 2025 zet Gebruiker Centraal zich al tien jaar in voor toegankelijke en begrijpelijke overheidsdienstverlening. Het is een actieve community van en voor professionals die werken aan de dienstverlening of communicatie van de overheid. De beweging werd tien jaar geleden opgericht door Victor Zuydweg en Edo Plantinga, vanuit hun verbazing over hoe weinig gebruiksvriendelijk veel digitale overheidsdiensten waren. Het doel was en is nog steeds: professionals samenbrengen om van elkaar te leren, te experimenteren en overheidscommunicatie mensgericht te maken.

**Eén van de drijvende krachten** achter deze beweging is Esmeralde Marsman, mede-initiatiefnemer van Rotterdammer Centraal, die zich inzet voor een overheid die beter aansluit bij het dagelijks leven van inwoners. Voor haar inzet op het gebied van toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening ontving zij als eerste de dORRzetter. Wie de mens écht centraal zet, moet beginnen bij luisteren. Naar wat iemand zegt, maar ook naar wat iemand bedoelt. Oprecht nieuwsgierig zijn naar de ander en doorvragen dus. In dit interview vertelt Esmeralde over tien jaar Gebruiker Centraal, de kracht van begrijpelijke taal en het doorzettingsvermogen dat nodig is om de overheid menselijker te maken.

### Waarom is Gebruiker Centraal tien jaar geleden ontstaan?

“Gebruiker Centraal is ontstaan vanuit verbazing. Victor Zuydweg en Edo Plantinga zagen dat digitale overheidsdiensten totaal niet gebruiksvriendelijk waren. Dat moest anders. Ze begonnen bijeenkomsten te organiseren over hoe dienstverlening beter kon, door ambtenaren die dit vanuit passie en betrokkenheid deden, vaak naast hun werk.

Het aantal deelnemers groeide enorm. Tussen 2015 en 2020 ging dat zo hard dat er zelfs wachtlijsten voor bijeenkomsten ontstonden. Het liet zien dat de overheid behoefte had aan leren, experimenteren en het uitdagen

van aannames. Voor mij betekent Gebruiker Centraal dat we elkaar blijven opzoeken. We kunnen zoveel van elkaar leren en Gebruiker Centraal staat altijd open voor een experiment. Verandering begint bij jezelf, bij hoe je kijkt naar mensen, naar je werk en naar je omgeving.”

### Wat betekent het om inwoners centraal te stellen in communicatie?

“Veel mensen vinden brieven van de overheid moeilijk. Ze leggen ze weg, raken gefrustreerd of onzeker. Dat kan nooit de bedoeling zijn. Een brief van de overheid moet voor iedereen te begrijpen zijn, want de overheid is er voor iedereen. Een goede brief voelt als een uitnodiging: dit willen we je laten weten, en we zijn bereikbaar als je



kan helpen om taal sneller en duidelijker te maken, maar dat vervangt het menselijk inzicht niet. Uiteindelijk gaat het erom dat we als overheid rekening houden met de belangen van de inwoner. Precies waar ook de Behoorlijkheidswijzer van ORR duidelijke richtlijnen voor biedt.”

los te laten. Van professionals vraagt dit vooral kwetsbaarheid. Durven je aannames uit te dagen en steeds opnieuw kijken: werkt dit echt voor inwoners? Verandering begint bij jezelf en dat is soms ongemakkelijk. Maar daar zit juist de vooruitgang.

Een mooi voorbeeld hiervan is hoe we in Rotterdam zijn blijven experimenteren met verschillende versies van een beeldbrief. Een krachtig communicatiemiddel waarbij afbeeldingen zoals iconen, pictogrammen of foto's de tekst versterken. Steeds opnieuw kijken, testen, aanpassen en opnieuw testen. Dat proces vroeg doorzettingsvermogen en samenwerking tussen verschillende afdelingen. Het laat zien dat kennis, moed en daadkracht niet los van elkaar bestaan, maar elkaar juist versterken in de praktijk. Dit is ook precies wat Gebruiker Centraal wil stimuleren bij overheden: leren door te doen en durven veranderen.”

### Wat betekent het om de eerste ontvanger van de dORRzetter te zijn?

“Het voelt als een enorme waardering. Niet alleen voor mij, maar voor de hele beweging. Gebruiker Centraal bestaat dankzij mensen die willen trekken, sleuren en volhouden dat het anders kan. Doorzettingsvermogen zie ik in elke test die laat zien dat aannames niet kloppen, bijvoorbeeld in het jaar dat het vele inspanningen kostte om de beeldbrief geaccepteerd te krijgen. Ook in iedereen die, ondanks weerstand, zegt: we gaan door omdat dit mensen helpt.

De overheid van de toekomst klinkt helder, warm en zonder afstand. Het is een overheid die zegt: we zien je, we horen je en we zijn er voor je. Zo klinkt de gemeente. Zo klinkt de mens. Het gaat erom dat we als overheid oog hebben voor het dagelijks leven van inwoners en niet vanuit bureaucratie blijven redeneren. Mijn boodschap aan anderen: blijf nieuwsgierig, blijf volhouden en blijf kijken door de ogen van de inwoner.”

*“Goede communicatie gaat verder dan woorden alleen.”*

vragen hebt. Daarom ontwikkelt Gebruiker Centraal praktische hulpmiddelen, zoals de Toolkit Taal, met tips over duidelijke (juridische) taal en het gebruik van beeldbrieven met iconen en pictogrammen.

Goede communicatie gaat verder dan woorden alleen. Ook timing en de manier van contact doen ertoe. Soms werkt een telefoontje of persoonlijk gesprek beter. Ook over deze keuzes moet de overheid nadenken. Technologie, zoals AI,

### Wat vraagt het om als overheid echt te blijven verbeteren?

“Kenniss gaat over weten wat mensen nodig hebben. Dat betekent onderzoeken, testen en leren van echte inwonerservaringen. Moed is durven toegeven dat iets beter kan, ook als je het al jaren zo doet. Daadkracht is doorgaan tot het daadwerkelijk beter wordt. Begrijpelijke taal lijkt simpel, maar het vraagt lef om oude gewoontes

## ORR in de schijnwerpers: in de media én op de planken

In 2025 was ORR volop te zien en te horen op TV, in de krant, op radio, in podcasts en op podia. En die aanwezigheid zorgde niet alleen voor meer bewustwording over good governance en de rol van de ombudsman, maar leidde ook tot echte doorbraken op dossiers.

Dankzij gezamenlijke inspanningen en media-aandacht ontvingen ruim 1.000 (ex-)medewerkers van de sociale werkplaats hun herstelbetaling van gemiddeld €7.000, zonder dat dit gevolgen had voor hun toeslagen. Ook maakten we het thema wantrouwen in de overheid tijdens verkiezingen extra zichtbaar in de NOS-uitzending Nederland

Kiest, waar ruim 6,5 miljoen kijkers de toelichting van onze ombudsvrouw volgden. Daarnaast haalde de kindombudsvrouw het nieuws met de actie ‘Het is niet jouw (studie)schuld!’, waarmee we aandacht vroegen voor kwijtschelding van DUO-schulden voor jongeren die zijn getroffen door het toeslagenschandaal. Ook op de planken waren we

actief: met lezingen, workshops, masterclasses en panels bij diverse onderwijsinstellingen en maatschappelijke organisaties. Onze bijdragen gingen onder meer over thema's als kinderrechten, armoede, dak- en thuisloosheid, schaarste, (systeem)eenzaamheid en jeugdparticipatie.



# FINANCIËN, TEAM EN KEUZES...

We zien het als onze taak om jonge mensen de kans te geven binnen ORR te leren en te groeien

Er is een hoop werk te doen en de ambities zijn hoog. Om onze taak goed uit te kunnen voeren, hebben we vooral een sterk, daadkrachtig en slim team nodig. We proberen kosten te besparen op wat kan en wat we besparen, vooral te investeren in extra personeel. In 2023 stond de verhuizing op de planning, en in 2025 zouden we overstappen naar de gemeente Rotterdam voor de levering van ons ICT-systeem. Ondanks de voorbereidingen die al in 2024 zijn getroffen, hebben we de overstap helaas niet gehaald in 2025 door technische strubbelingen. We hopen begin 2026 volledig over te kunnen stappen, zodat we kunnen

*“Ons team, dat grotendeels uit vaste medewerkers bestaat, groeit gestaag verder.”*

profiteren van de kostenbesparing, van het efficiëntere werken binnen het Rotterdamse ICT-systeem en van de verbeterde ondersteuning. Ruim 80% van onze inkomsten wordt besteed aan personeelskosten. Ons team, dat grotendeels uit vaste medewerkers bestaat, groeit gestaag verder. Een collega die door de gemeente Rotterdam bij ons was gedetacheerd, is volledig overgestapt naar ORR. We zijn een intensievere samenwerking aangegaan met Sociaal Raadslieden Rotterdam (SRR); zo is er wekelijks een medewerker van SRR aanwezig bij ORR, zodat we bewoners nog beter van dienst kunnen zijn. Met name het aantal onderzoekers

in het team is de afgelopen jaren gegroeid. Dat zijn de mensen die dagelijks klaarstaan met raad en daadkracht om met de signalen en klachten van bewoners en ondernemers aan de slag te gaan. De werkdruk is hoog; de klachten nemen niet alleen in aantal toe, maar ook in complexiteit. We zien dat bewoners soms zeer bepalend en veeleisend zijn naar collega's (zie verder bij veilig werken). We blijven volop aandacht besteden aan het thema werkdruk in diverse overleggen.

We zien het als onze taak om jonge mensen de kans te geven binnen ORR te leren en te groeien. Zo hebben wij meerdere stagiairs rondlopen en hebben we ook een van onze stagiairs in dienst genomen. Ondanks deze groei blijft de werkdruk hoog; we komen tijd en handen tekort.

**De gemeente Rotterdam financiert het grootste gedeelte van ons totale budget (ongeveer 3 miljoen euro).** De bijdragen van de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee zijn gebaseerd op het inwonersaantal en bedragen 50 cent per inwoner (exclusief 21% btw). Dat betekent voor 2025 (peildatum aantal inwoners 1-1-2025):

- **Gemeente Albrandswaard** € 16.157,74 - 26.707 inwoners
- **Gemeente Capelle aan den IJssel** € 41.517,52 - 68.624 inwoners
- **Gemeente Krimpen aan den IJssel** € 18.024,77 - 29.793 inwoners
- **Gemeente Nissewaard** € 53.446,31 - 88.341 inwoners
- **Gemeente Voorne aan Zee** € 45.088,84 - 74.527 inwoners

De bijdragen vanuit de regio zijn al geruime tijd niet geïndexeerd. Vanaf 2026 zal dit wel gebeuren. Een deel van onze financiering vanuit de gemeente Rotterdam is van tijdelijke aard, het gaat om een subsidie vanuit de POK-gelden. Gemeenten mochten en mogen de POK-gelden besteden aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening, het versterken van de rechtsbescherming en het ondersteunen van inwoners in kwetsbare situaties. De gemeente Rotterdam heeft ervoor gekozen een deel van de POK-gelden toe te wijzen aan het instituut ombudsman. Het vooruitzicht dat deze middelen in 2028 wegvallen, baart ons grote zorgen, vooral gezien de huidige werklust en onze ambities voor de toekomst. We hebben hierover op verschillende niveaus in de stad gesprekken gevoerd.

#### Trainingen en opleidingen

Ook afgelopen jaar hebben wij geïnvesteerd in kennis en vaardigheden middels individuele en teamtrainingen en opleidingen. Zo is het hele team bezig geweest met het verdiepen in het gebruik van AI, om bijvoorbeeld snel door teksten heen te kunnen, goede samenvattingen te maken en te bespreken hoe we dit zouden kunnen inzetten. Verder hebben we met het team een driedaagse opleiding in gedragsbeïnvloeding en nudging gevolgd. Tijdens de training hebben collega's van het team gedragskijkers van de gemeente Rotterdam een programmaonderdeel vervuld en meegedraaid in de hele training. Dit maakte het extra waardevol, omdat we zo een goed kijkje in de keuken van de gemeente Rotterdam konden krijgen. Daarnaast hebben sommige collega's zich verder geprofessionaliseerd door trainingen te volgen in bijvoorbeeld

*“Wij behandelen uw klacht volgens de regels van de Algemene wet bestuursrecht en de behoorlijkheidsvereisten voor de overheid, onze OmbudsBril.”*

presenteren, lobbyen en Yellow Belt. Allemaal gericht op verdieping en op efficiënter en (nog) slimmer werken.

#### Klachten

In onze klachtenregeling staat beschreven hoe inwoners een klacht kunnen indienen over onze dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld gaan over onze telefonische bereikbaarheid, het persoonlijke contact of onze werkwijze. De regeling is niet bedoeld voor situaties waarin iemand ontevreden is over een onderzoeksbeslissing van ORR. Dit betreft gevallen waarin wij besluiten om geen onderzoek te doen, een onderzoek te beëindigen, er voldoende aan iemand tegemoetgekomen is, of wij een oordeel hebben gegeven. Toch kiezen wij er soms voor om nogmaals in een zaak te duiken en wel te kijken naar de onderzoeksbeslissing naar aanleiding van een klacht, om er zeker van te zijn dat we niets over het hoofd hebben gezien. Wij behandelen uw klacht volgens

de regels van de Algemene wet bestuursrecht en de behoorlijkheidsvereisten voor de overheid, onze OmbudsBril. In 2025 hebben wij 4 klachten ontvangen, in 2024 waren dat er 6. Van de vier klachten zijn er drie afgehandeld. Naar aanleiding van een van de klachten hebben wij een stuk tekst op onze website aangepast dat ging over bereikbaarheid.

#### Ziekteverzuim

Helaas moeten we constateren dat het totale verzuimpercentage flink is gestegen. Dit ligt vooral aan langdurend verzuim. In het laatste kwartaal van 2025 zijn drie collega's uitgevallen. Dat was in eerste instantie voor henzelf erg vervelend, maar ook voor het team een periode van zoeken. De daadkracht en flexibiliteit in het team zijn hoog, dus in korte tijd zijn taken herverdeeld en diensten overgenomen. Hoewel je niet op alles invloed hebt en er soms eenvoudigweg dingen gebeuren waardoor mensen uitvallen, blijft dit een aandachtspunt.

Ziekteverzuim	2025	2024
Verzuimpercentage (Totaal)	7,78%	5,58%
Verzuimpercentage - kort	0,56%	0,66%
Verzuimpercentage - middellang	0,48%	0,81%
Verzuimpercentage - lang	6,73%	4,11%

# Veilig werken *bij ORR*

Bij ORR hebben we veel contact met inwoners en ondernemers. Dat gebeurt via telefoon, inlooppreekuur, per mail of tijdens afspraken op kantoor. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers hun werk veilig kunnen doen. Die aandacht voor veiligheid is niet nieuw; dit is een jaarlijks terugkerend thema.

Wat we in gesprekken horen van partners, en wat zichtbaar is in de media, is dat er een toename is van veiligheidsincidenten en dat herkennen wij ook in onze dagelijkse praktijk. Met veiligheidsincidenten bedoelen wij onder andere grensoverschrijdend gedrag van inwoners jegens onze medewerkers, zoals bijvoorbeeld scheldpartijen en intimidatie.

21 geregistreerde incidenten  
Om beter inzicht te krijgen in wat er precies gebeurt en hoe vaak, zijn we in 2024 gestart met het registreren van incidenten. Omdat we pas later in dat jaar begonnen, geven die cijfers geen volledig beeld. 2025 is het eerste jaar waarin we van januari tot en met december structureel hebben bijgehouden wat medewerkers meemaken. In totaal registreerden we 21 incidenten.

Daarbij moeten we twee kanttekeningen plaatsen. Ten eerste zegt een getal niet alles over impact; een enkel incident kan grote persoonlijke gevolgen hebben. Ten tweede weten we dat lang niet alle situaties worden geregistreerd. Medewerkers geven verschillende redenen aan: het ging "wel weer over", ze wilden er geen extra aandacht aan geven, of ze twijfelden of een voorval ernstig genoeg was. Voor ons is dat een duidelijk aandachtspunt. Een veilige werkomgeving begint bij het erkennen en vastleggen van wat er gebeurt. Daarom blijven we investeren in bewustwording,

gesprek en ondersteuning, zodat registreren vanzelfsprekender wordt.

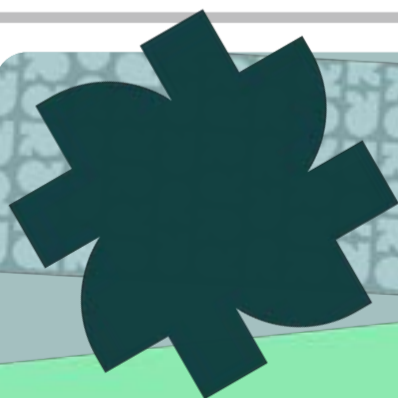
Meer veiligheidsmaatregelen  
Er zijn ook andere stappen gezet. Zo hebben we dit jaar ons voordeurprotocol en het protocol voor het inlooppreekuur geactualiseerd. Daarnaast zijn er ook agressietrainingen gevolgd en werken we met de SafeApp (die in verbinding staat met een veiligheidsknop die medewerkers meenemen wanneer zij gesprekken ingaan). Een ander belangrijk waar we intern oog voor hebben is de nazorg aan collega's die vervelende dingen meemaken op dit gebied.

ORR blijft alert  
De aard van de incidenten loopt uiteen. Soms gaat het om schelden met ziektes, kleinerende opmerkingen of beledigingen. Andere keren is sprake van expliciete fysieke bedreigingen of van mensen die weigeren het pand te verlaten. In alle gevallen raakt dit aan onze kern: we zijn er voor iedereen, maar onze medewerkers moeten hun werk kunnen doen zonder zich onveilig te voelen.

We blijven daarom alert, ondersteunen collega's waar nodig en scherpen ons beleid en onze werkwijze verder aan. Veilig werken is geen afgesloten thema, maar een doorlopend onderdeel van onze verantwoordelijkheid – naar elkaar, en naar de inwoners die wij dagelijks spreken.



## DE LOKETTENJUNGLE



50  
Jaar

RR

ombudsman  
rotterdam  
rijnmond

*Houd onze agenda in de gaten!*

# Wouter Struijk is de nieuwe kinderombudsman van Rotterdam-Rijnmond



Met een frisse blik en ruime ervaring in jeugd en onderwijs krijgt Rotterdam-Rijnmond een nieuwe kinderombudsman en plaatsvervangend ombudsman. Wouter Struijk (37) wordt benoemd voor een periode van zes jaar en treedt op 9 februari 2026 in functie. Hij volgt daarmee Stans Goudsmit op.

Struijk was eerder docent burgerschap en wethouder Jeugd & Onderwijs in de gemeente Nissewaard. In die rol zette hij zich actief in voor kinderp participatie en richtte hij onder andere de kindergemeenteraad op. Over zijn nieuwe functie zegt hij:

“Ik ben zeer verheugd om aan de slag te gaan als kinderombudsman in deze prachtige regio. Het vuur om onrecht te bestrijden heb ik altijd gehad en ik ben blij dat ik daarin opnieuw een actieve rol kan spelen.”

Hij gaat zijn stinkende best doen voor de kinderen en jongeren in de regio.

“Samen met hen, en in samenwerking met gemeenten en organisaties die gemeentelijke taken uitvoeren, wil ik werken aan een rechtvaardige toekomst waarin de rechten van kinderen en jongeren als leidend kompas gelden.”



*“Het vuur om onrecht te bestrijden heb ik altijd gehad.”*

## Vijf vragen aan de nieuwe kinderombudsman

**Met zijn start als kinderombudsman van Rotterdam-Rijnmond zet Wouter Struijk zich in voor de positie van kinderen en jongeren in de regio. Wat drijft hem, wat wil hij bereiken en waarom is het zo belangrijk dat kinderen worden gehoord? Vijf vragen aan de nieuwe kinderombudsman.**

**Waarom de carrièreswitch naar kinderombudsman?**

“Ik wil impact maken in het belang van mensen en bij uitstek kinderen die dat nodig hebben. Mijn verschillende ervaringen in mijn werkzame leven komen als kinderombudsman goed van pas. Het vuur om onrecht te bestrijden is nooit gedoofd.”

**Wat wil je bereiken in je werk de komende jaren?**

“De komende periode wil ik bereiken dat kinderen een podium krijgen en dus gezien en gehoord worden door gemeenten en gemeentelijke organisaties. Dit is niet alleen in het belang van de kinderen zelf, maar draagt uiteindelijk ook bij aan betere beleids- en besluitvorming.”

**Waarom is het belangrijk dat kinderen hun stem laten horen?**

“Artikel 12 van de Kinderrechtenverdrag is heel duidelijk. Als er besluiten worden genomen die kinderen aangaan, mogen kinderen meedoen, meedenken en meepraten. Neem hun mening dan ook serieus. Dit betekent ook dat kinderen op

een begrijpelijke wijze informatie krijgen. Kinderen kunnen heel goed zelf vertellen wat zij ergens van vinden als zij hierop worden bevroegd. Als je dit doet dan maak je hen onderdeel van een oplossing.”

**Waar kunnen kinderen en ouders bij jou terecht?**

“Op het moment dat bepaalde gemeentelijke processen niet naar behoren verlopen en of kinderen niet worden gehoord of gezien en daarmee kinderrechten op het spel komen te staan dan kunnen kinderen en ouders zich bij ons melden. Als gemeentelijke kinderombudsman kijk ik of gemeenten kinderen eerlijk, veilig en met respect behandelen - en of hun stem echt telt. Ik spreek

gemeenten hierop aan indien nodig.”

**Wat wil je iedereen meegeven over kinderrechten?**

“Het kinderrechtenverdrag is een verzameling van rechten om kinderen eerlijk, veilig en respectvol op te laten groeien. Het is belangrijk dat mensen hier kennis van hebben en dus ook kunnen toepassen als leidend

kompas in hun werk namens de gemeente/ overheid. Stel jezelf dus altijd de vraag of er vanuit een kinderrechtenperspectief is gekeken naar de materie of nog eenvoudig: hebben kinderen mogen meedenken en meepraten over iets wat hen zelf raakt? Als je die vraag niet met ‘JA’ kunt beantwoorden dan moet je terug naar de tekentafel.”

Scan de QR-code en houd onze socials in de gaten voor alles wat er komt.



# SLOT & OPROEP



Onze jaarverslagen dragen titels die verwachtingen oproepen: in 2022 was de titel 'Een lerende praktijk'. In 2023 stond op de omslag van het jaarverslag 'De vrijblijvendheid voorbij'. En vorig jaar was het 'Weten, durven, doen'. Met name op dat 'doen' slaan we aan. Want hoe doe je het als overheid goed? voor ons en onze collega-(kinder) ombudsmannen zijn de behoorlijkheidsnormen daarin leidend. Die schrijven voor wat je van een betrouwbare overheid mag verwachten: dat die overheid toegankelijk, transparant en eerlijk is in zijn handelen. In 2026 wordt daar nog een nieuwe behoorlijkheidsnorm aan toegevoegd, namelijk die van een dienstbare overheid. Dat is zo mooi aan die behoorlijkheidsnormen: ze zijn zo logisch. Toch?!

Wij gaan als ORR niet over de rechtmatigheid van beslissingen van de overheid. Daar gaat de rechter over. Maar als een besluit rechtmatig is, maar toch schuurt, dan schort het vaak aan de behoorlijkheid. Alleen als een besluit naast rechtmatig ook behoorlijk is, kun je spreken van betrouwbaar overheidshandelen. Uit de signalen die we binnenkrijgen, blijkt dat die behoorlijkheidsnormen binnen de ORR-gemeenten nog niet overal voldoende bekend zijn. Daar ligt een opdracht voor onszelf om komend jaar aandacht aan te besteden. Want als (be)hoeder van goed bestuur hebben we ook de taak om de meetlat van onze oordelen, de behoorlijkheidsnormen, kenbaar uit te dragen.

In 2025 hebben wij al voorbereidingen getroffen voor de komende raadperiode, bijvoorbeeld

hoe de gemeenteraden de ombudsman als hulptroep optimaal kunnen gebruiken voor hun controlerende en kaderstellende taak. Samen met de Nationale Ombudsman als lokale ombudsman en onze collega-lokale ombudsmannen zetten we in op het versterken van de kennis over en toepassing van de behoorlijkheidsvereisten.

In een gezonde democratie gaan macht en tegenmacht hand in hand. Het instituut ombudsman ziet het liefst zo min mogelijk ongenoegen en zo veel mogelijk blij en tevreden bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Daarom schenkt ORR veel aandacht aan glans, glansjes en doorbraken. Van die laatste worden wij het meest gelukkig. Bij een doorbraak worden (potentiële) klachten voorkomen. Die manier van werken 'een gezamenlijke doorbraakagenda



tussen gemeente en ORR', zoals in Rotterdam is opgetuigd, werpt zijn vruchten af. De methode werkt én de resultaten tellen. We roepen ORR-gemeenten op zich bij deze samenwerking (svorm) aan te sluiten.

Het belang van goede participatie kan ORR niet vaak genoeg benadrukken. Als er ergens vertrouwenswinst te behalen valt tussen staat en straat, tussen systeem en leefwereld, dan is het op het vlak van zimmer. Maar ook een sterke eerstelijnsklachtbehandeling (zie

jaarverslagen ORR 2024, 2023 en 2022) en goede rechtsbescherming zijn essentieel.

De komende periode zal onze regio gebukt blijven gaan onder schaarsteproblemen, ondanks alle pogingen (lokaal en landelijk) om tekorten op de woningmarkt, in de (jeugd)zorg en andere sectoren terug te dringen. Bij het verdelen van die schaarste wordt 'triage' toegepast. Als de problemen van mensen nog niet erg of urgent genoeg zijn, kan hulp en ondersteuning vaak (nog) niet worden geboden. De meest urgente gevallen krijgen wel hulp,

anderen die evengoed recht op hulp hebben, moeten wachten. ORR roept bestuurders op tot een structureel rechtvaardig(er) beleid. Met de slotoproep om door te gaan met het goede werk voor de publieke zaak dat door zo veel bevlogen, kundige en tot in hun tenen gedreven mensen wordt verricht, sluiten wij deze Ombudskrant af. Het instituut ombudsman moet en hoort de vinger op de zere plek te leggen, maar zonder jou waren al die glans, glansjes en doorbraken niet tot stand gekomen.



# Lust u nóg een bakkie *Oploskoffie?*



Scan de QR-code en bekijk alle afleveringen  
van seizoen 3 van Oploskoffie



Oploskoffie is een programma in samenwerking met OPEN Rotterdam en Rijnmond