



**Gemeente
Rotterdam**

Dienstverlening
Burgemeester

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Website: www.rotterdam.nl

Van: Barbara Reitsma
Telefoon: 14 010
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Ons kenmerk: M2303-2890 - 23bo4481

Onderwerp: Jaarverslag Gemeentelijke
Ombudsman 2022

Datum: B&W 18 april 2023

Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Op 19 april heeft de Gemeentelijke Ombudsman, nu Ombudsman Rotterdam Rijnmond, (ORR) het jaarverslag over 2022 gepubliceerd.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

- Motie 'Evalueer de menselijke maat' van raadslid A. van Zevenbergen (SP) (21bb12406), 30 september 2021.

Toelichting:

Sinds 1 maart 2022 heeft de gemeente een nieuwe Ombudsvrouw, Marianne van den Anker. In haar eerste jaarverslag verwoordt ze haar nieuwe visie en ambitie. Zo gaat de GOM nu verder als Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR). ORR benoemt dat de focus niet meer ligt op het soort en aantal klachten, maar op de maatschappelijke positie en meerwaarde van ORR. ORR zet in op het "simpeler, menselijker, toegankelijker en begrijpelijker" maken van de overheid. Het college herkent en ondersteunt deze ambitie. Niet alleen vanuit het coalitieakkoord ligt de nadruk op een benaderbare en toegankelijke gemeente, met beleid waarin de belevingswereld van de Rotterdammer centraal staat. Ook lopen er in de gemeente al verschillende programma's, zoals programma Menselijke Maat, PRIO en het programma Dienstverlening (2018-2022) die hier de nadruk op leggen. Zo werkt de gemeente al sinds 2019 met zes principes voor passende dienstverlening. Deze principes vormen het fundament waarop we verder bouwen aan onze dienstverlening. Deze zijn aangevuld met lessen over de menselijke maat. Recentelijk heeft het college bovendien de collegetarget Dienstverlening vastgesteld om de daad bij het woord te voegen: het terugbrengen van het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over het contact met de gemeente met 30% aan het einde van de collegeperiode.



Samenwerking ORR en gemeente

In 2022 is een unieke en vernieuwende samenwerking gestart tussen de gemeente Rotterdam (met een afvaardiging van meerdere clusters) en ORR. In dit samenwerkingsverband komen de deelnemers maandelijks bij elkaar om de samenwerking te verstevigen en geleidelijk aan tot een doorbraakagenda te komen. Juist de thema's die ingewikkeld zijn of onmogelijk lijken om te verbeteren, komen in dit gremium op tafel om vervolgens tot wenselijke doorbraken te komen. Wij beschouwen deze samenwerking met een gezamenlijk belang, namelijk het verbeteren van de dienstverlening aan de Rotterdammers, als zeer waardevol.

Onderdeel van het jaarverslag over de gemeente Rotterdam

Het aantal klachten dat ORR in 2022 heeft geregistreerd, is gestegen ten opzichte van 2021 (1.468 vs. 1.067). Ook het college ziet een verhoging in het aantal ontvangen klachten in vergelijking met 2021. De toename was ongeveer 15%. Zoals ORR zelf al aangeeft, is het hoge aantal klachten over Trevvel in 2022 hier een logische verklaring voor. Bij de gemeente zorgden deze klachten voor een stijging van 432% op dit product. Ook ontving de gemeente aanmerkelijk meer klachten over WMO-aanvragen. Gemiddeld wordt het totaal van de klachten tijdig binnen de norm afgehandeld. Organisatiebreed wordt de norm met 91% ruimschoots gehaald en hierin zien we een verbetering ten opzichte van 2021 (85%). De meeste zaken worden volgens de afspraken rond klachtbehandeling informeel afgehandeld (98% t.o.v. 96% in 2021). Informatie uit klachten wordt, samen met andere signalen van Rotterdammers die we als gemeente ontvangen, continu geanalyseerd en gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Zo blijven we werken aan het herstel van vertrouwen in de overheid.

ORR benoemt voor de gemeente Rotterdam nog een aantal onderwerpen waar ORR het afgelopen jaar meldingen over heeft gekregen. Het gaat hier onder meer om stapelboetes, parkeervergunningen, wijkraden, kwesties rondom overlast, kwijtscheldingen gemeentebelastingen en het niet kunnen bereiken van de gemeente. ORR geeft daarbij de positieve ontwikkeling in de gemeente weer die het college ook herkent: er wordt binnen de organisatie (onderdelen) kritisch gekeken naar het effect van beleid en uitvoering op de belevingswereld van Rotterdammers en er is meer ruimte voor (de) menselijk(e) maat(werk). Daarbij geeft het college toe dat veel goed gaat, maar dat er binnen de dienstverlening van de gemeente nog veel te verbeteren valt.

Belangrijke thema's

ORR benoemt in haar jaarverslag specifiek een aantal belangrijke thema's, te weten Trevvel, de Toeslagenaffaire en de Energietoeslag. Vanwege het belang van deze thema's, wil het college hier nog specifiek op ingaan.

Trevvel

Na een zorgelijke periode in het doelgroepenvervoer vanaf de zomerperiode van 2022 zijn de nodige maatregelen ingezet om de problemen in het doelgroepenvervoer het hoofd te bieden. We kunnen vaststellen dat dit niet zonder resultaat is geweest. Zo zien we een herstel in de dienstverlening. Dit is terug te zien in de positieve trend in de stiptheidcijfers en een afname van het aantal klachten. Tegelijk wordt dit herstel veroorzaakt door het continueren van verschillende maatregelen die we eerder met pijn in het hart hebben moeten nemen. We kunnen melden dat per 1 april de beperkingen in het reizen in de middaguren deels zijn opgeheven. Wel dient hierbij het voorbehoud te worden gemaakt dat de kans aanwezig is dat met deze openstelling de resultaten op het routevervoer mogelijk weer een terugval zullen tonen.



Dit hangt samen met diverse factoren, zoals de ontwikkelingen in de instroom, maar ook met de mogelijke toename in vertragingen in de stad door werkzaamheden als de Roseknoop en de toenemende verkeersdruk in Rotterdam in algemene zin. In de mei- en zomervakantie rijdt het Wmo-vervoer uiteraard 100 procent.

Na het analyseren van de data hebben we gemerkt dat de afgelopen jaren vrij ruimhartig leerlingenvervoer is toegekend en bij de toekenning van taxivervoer best vaak is afgeweken van de afgesproken criteria. De komende periode gaan we nieuwe aanvragen beoordelen waarbij meer aandacht aan de geldende voorwaarden en kaders wordt geschonken.

Toeslagenaffaire

Voor de gedupeerden die in de problemen zijn geraakt, is een financiële vergoeding niet (altijd) voldoende. Ouders, gezinnen en kinderen die betrokken zijn geweest bij de Toeslagenaffaire hebben behoefte aan ondersteuning op sociaal-maatschappelijk gebied. Het hulpteam Toeslagen010 is van grote betekenis geweest voor deze bijzondere doelgroep. Het college realiseert zich dat er van de gemeente nog veel ondersteuning en hulp gewenst is. De gemeentelijke ondersteuning richt zich in het bijzonder op emotioneel herstel en op het herstellen van vertrouwen in de overheid. Wij ervaren de samenwerking met ORR op dit specifieke thema als zeer waardevol.

De gemeente Rotterdam ziet en hoort dagelijks het leed en het verdriet die Rotterdamse gedupeerden zijn aangedaan. Bestuurlijke erkenning voor wat er is gebeurd met Rotterdammers door de Toeslagenaffaire is een belangrijke vervolgstap in het herstelproces. De gemeente werkt dit graag uit met ouders. Zo is een aantal gedupeerde ouders nu in dienst bij de Gemeente Rotterdam – programma Toeslagen. Zij zijn medeverantwoordelijk voor de dienstverlening, geven voorlichting en ondersteunen lotgenoten. Pragmatisch, regelarm en vooral oplossingsgericht.

Samen met gedupeerde jongeren en verschillende organisaties werken we aan een passend ondersteuningsaanbod dat aansluit op de leefwereld van jongeren en hun problemen. Met name de aanpak van financiële problemen en schulden hebben prioriteit. In overleg met het Rijk, maar ook binnen de gemeente zelf wordt nagegaan hoe we daar passende maatregelen voor kunnen treffen.

Onze houding is te allen tijde open en zonder enig oordeel. Systemische ongelijkheid en uitsluiting worden aangepakt o.a. via het programma Menselijke Maat. Daarnaast zetten we in op diversiteit en herkenbaarheid.

Om het financiële herstel van gedupeerden te versnellen, is de gemeente Rotterdam een actuele aangescherpte lobby richting Rijk en UHT (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen) gestart.

Energietoeslag

De gemeente is trots op het bereik van ongeveer 98 procent van de huishoudens die er recht op hebben, dat is behaald met de energietoeslag. Zo'n 82.000 huishoudens hebben de energietoeslag 2022 ontvangen. Dat is een hoog aantal, ook gezien de grootte van de doelgroep. Mede door automatisering van het aanvraag- en afhandelingsproces hebben we dit hoge bereik weten te realiseren. Zo hebben we aan ruim 38.000 huishoudens met een inkomen rond bijstandsniveau de energietoeslag ambtshalve toegekend. We hebben vanaf het begin van de energietoeslag ook ingezet op gerichte communicatie richting Rotterdammers die zelf een aanvraag moesten indienen.



Dit hebben we zowel digitaal als via nieuwsbladen en flyers gedaan. Ook onze partners in de stad hebben bijgedragen aan het vergroten van het bereik.

Het is ons bekend dat een aanvraag indienen via DigiD niet iedereen lukt. We hebben daarom in het najaar een extra slag gemaakt om vooral deze oudere doelgroep te bereiken. We hebben bijvoorbeeld meer het papieren aanvraagformulier verspreid onder onze partners. Ook zijn we met promoteteams de stad ingegaan om doelgroepen, die we doorgaans lastiger bereiken, ter plekke te helpen met het invullen van aanvragen energietoeslag.

Rotterdamers konden ook bij ons terecht met vragen over hoge energierekeningen en andere betalingsproblemen. Op de pagina's [Hulp bij hoge energiekosten | Rotterdam.nl](#) en [Geldzorgen | Rotterdam.nl](#) hebben we het aanbod geclusterd. Onder andere in de officiële communicatie vanuit de gemeente (zoals beschikkingen) is hiernaar verwezen. Ook de Vraagwijzers en 14 010 waren geïnstrueerd op vragen over hoge energierekeningen en geldzorgen. Juist om te voorkomen dat burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd. Desondanks zijn we ons ervan bewust dat veel vragen bij de ORR zijn binnengekomen over de energietoeslag in Rotterdam.

Studenten

Studenten zijn in Rotterdam op advies van het Rijk uitgesloten van de energietoeslag. Het Rijk heeft bovendien geen middelen beschikbaar gesteld om energietoeslag aan deze doelgroep uit te keren. De gemeente heeft zelf niet de middelen. Ondanks gerechtelijke uitspraken is het kabinet niet met extra middelen over de brug gekomen zodat gemeenten energietoeslag aan studenten kunnen uitkeren. Studenten kunnen wel een beroep doen op de individuele bijzondere bijstand. We hebben via studentenvakbond STUUR extra ingezet op communicatie gericht op studenten, om de bekendheid van de bijzondere bijstand onder studenten te vergroten.

Tot slot

Het college heeft het herwinnen van het vertrouwen van burgers in de overheid hoog in het vaandel, maar ziet het ook als een complexe opgave met meerdere facetten. Op veel terreinen valt nog winst te behalen. De vele thema's die ORR aanhaalt bevestigen dit. Daarom is het college blij met de samenwerking met ORR. Samen zijn we een historische weg ingeslagen die de al ingeslagen beweging van de gemeente goed kenmerkt en verder versterkt. En werken we samen om alle bewoners en ondernemers van de gemeente Rotterdam de dienstverlening te kunnen bieden die zij verdienen en waar ze tevreden over kunnen zijn.

Als laatste wil het college een dankwoord uiten voor de grote inspanningen van ORR en voor haar kritische blik. Niet alleen op het functioneren van de gemeente, maar ook op de andere instituties die aan de lat staan om burgers en ondernemers van de gemeente Rotterdam te helpen. Het college heeft met interesse kennisgenomen van het jaarplan en kijkt de komende tijd uit naar verdere vormgeving van de samenwerking met ORR om de complexe opgaven in deze stad met woord en daad op te pakken.



Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Aan het jaarverslag zijn geen directe financiële consequenties verbonden. De in het jaarverslag genoemde €300.000 ophoging van het budget wordt geformaliseerd bij de 1e herziening 2023.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

V.J.M. Rozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb