

Aanbiedingsbrief Jaarverslag 2024

6 maart 2025

Per e-mail verstuurd

Aan de gemeenteraden van Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee

Aan de colleges van burgemeester en wethouders van Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee

Geachte gemeenteraadsleden,

Geachte burgemeesters,

Geachte wethouders,

Voor u ligt het Jaarverslag 2024 van Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR): ['Weten, durven, doen!'](#). Dat is voor ons de essentie waar wij als ORR voor staan: met kennis, moed en daadkracht het verschil maken.

In 2024 ontvingen we meer klachten en signalen dan ooit. Een selectie van de verhalen achter deze klachten kunt u [lezen in onze Bloemlezing](#). Dankzij een intensieve samenwerking met gemeenten, burgemeesters, wethouders, gemeenteraden en organisaties, brachten we veel zaken tot een goed einde. We zijn trots op de inspanningen van alle betrokkenen.

De titel staat ook voor: we weten wat er aan de hand is, nu moeten we durven noodzakelijke veranderingen in te zetten. Dat betekent concrete actie waar wij met u aan willen werken.

In 2024 spraken we met uw burgemeester over zijn of haar taken op het gebied van Zimmen: Zeggenschap en Inspraak, Meepraten en Meebeslissen (participatie) en een zorgvuldige klachtafhandeling. Ook werkten we (verder) aan het herstel voor de slachtoffers van het toeslagenschandaal, oplossingen voor de toenemende schaarste, de strijd tegen de lokettenjungle en de bescherming van de rechten van inwoners en ondernemers.

Wat vragen wij van uw gemeente?

Wij staan voor de *één-loketgedachte*: één loket voor alles. En soms hoeft er zelfs niet eens een loket te zijn. Bijvoorbeeld door inwoners automatisch te geven waar ze recht op hebben, zonder dat zij een aanvraag hoeven doen. Wij vragen uw gemeente dit principe van 'één of geen loket' verder uit te werken.

We vragen dat de gemeente erkent dat *schaarste* een structureel probleem is en hierover verantwoording aflegt aan haar inwoners. Maar ook dat zij laat zien dat ze de impact van de schaarste op haar inwoners duidelijk voelt, oorzaken genuanceerd duidt en met creativiteit vooruitkijkt.



Bezoekadres

Batavierenstaat 15-35
3014 JH Rotterdam
5e etage

Contact

0800-0802 (gratis)
info@orr.nl

Instagram

[@orr_geeftgehoor](#)

LinkedIn

[ORR_geeftgehoor](#)

Facebook

Ombudsman
Rotterdam-Rijnmond

In 2024 onderzochten wij hoe het gesteld was met de *rechtsbescherming* van onze inwoners, oftewel de mate waarin zij toegang hadden tot het recht en een fatsoenlijke klachtbehandeling. We constateerden dat er in de regio grote verschillen bestaan in klachtbehandeling en toegang tot juridische hulp voor zowel inwoners als ondernemers.

Op basis van onze waarnemingen en signalen uit de regio, reageerden wij als ORR op het wetsvoorstel *Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht*. Daarnaast brachten wij een *ombudsalert* uit, met de oproep om structurele verbeteringen te realiseren in de toegang tot rechtshulp; een oplossing voor (juridische) problemen bij iedereen om de hoek.

Politiek-bestuurlijke (re)actie is op dit punt hard nodig.

ORR wil benadrukken dat de dienstverlening op veel terreinen ook goed verloopt en dat er het afgelopen jaar aanzienlijke vooruitgang is geboekt. Er zijn veel *positieve ontwikkelingen en doorbraken* gerealiseerd. Wij sluiten onze ogen er ook niet voor dat gemeenten niet altijd alleen een oplossing kunnen vinden vanwege de veelheid aan overheidsinstanties met een hoge bureaucratische dichtheid.

Juist in het komende jaar, waarin er gemeenteraadsverkiezingen zijn, is het zo belangrijk om de lokale democratie te koesteren. Het eenvoudiger, begrijpelijker en toegankelijker maken van de overheid kan niet los gezien worden van het herstel van vertrouwen in de overheid.

Wat ons betreft is dit genoeg om met elkaar over van gedachten te wisselen. In de ORR-gemeenten is het gebruikelijk om ons jaarverslag samen met een bestuurlijke reactie én het verslag van de eerstelijns klachtafhandeling te bespreken in uw raad. Daar zien wij naar uit.

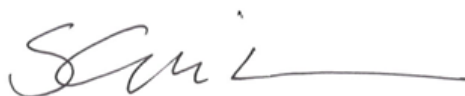
Voor de voorbereiding en planning van deze besprekingen kunt u terecht bij Mathilde van den Hoogen, mathilde.vandehoogen@orr.nl of 06 - 43496305.

Met vriendelijke groet,

Marianne van den Anker
Ombudsvrouw



Stans Goudsmit
Kinderombudsvrouw



Cc: Aan de griffiers
 Aan de gemeentesecretarissen
 Aan de klachtencoördinatoren en klachtbehandelaren