

Jaarplan 2023

'We zijn de vrijblijvendheid voorbij'



ombudsman
rotterdam
rijnmond



geeftgehoor

1. Een Ombudsman is ...

Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) bewaakt en bevordert behoorlijke en menselijke dienstverlening van organisaties met een publieke taak, via de integrale verantwoordelijkheid van de gemeente. Het idee is dat klachten leiden tot oplossingen en kansen om de dienstverlening structureel te verbeteren. In regio Rotterdam-Rijnmond is er een ombudsman voor alle inwoners en een kinderombudsman die de focus op jeugdigen heeft.

ORR is een onafhankelijk en zelfstandig opererend orgaan, niet aan enig gemeentelijk gezag ondergeschikt. Burgers, maatschappelijke organisaties en bedrijven kunnen bij ons terecht wanneer ze het gevoel hebben dat ze onheus zijn behandeld door de gemeentelijke diensten, gemeenteambtenaren of bestuurders van de aangesloten gemeenten en samenwerkingsverbanden in regio Rotterdam-Rijnmond.

ORR behandelt klachten over de:

- Aangesloten gemeenten: Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee.
- Gemeenschappelijke samenwerkingsverbanden: DCMR Milieudienst Rijnmond, Gezamenlijke Brandweer, GGD Rotterdam-Rijnmond, Metropoolregio Rotterdam Den Haag, ROGplus, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, IJsselgemeenten.

2. Nieuwe Ombuds(man)vrouw

Marianne van den Anker is sinds maart 2022 de ombudsman van Rotterdam-Rijnmond. Afwachten tot er klachten binnenkomen zit niet in het DNA van de nieuwe ombudsvrouw en haar team. Het actief zoeken naar verhalen wél. Het credo: ORR moet in de haarvaten van de samenleving zitten door:

“Mijn diepste motivatie is ervoor zorgen dat het vertrouwen tussen burgers en de overheid verbetert. Zodat medewerkers voor de publieke zaak ook weer ruimte krijgen om hun werk goed te doen”.

- Marianne van den Anker

- Visie op de verhouding tussen overheid en burger en weet hoe de mens centraal moet staan.
- Nieuwe wegen vinden om bekendheid en vindbaarheid te vergroten.
- Straalt gezag en vertrouwen uit. Is een herkenbaar boegbeeld.
- Is actief in de regio en weet wat er leeft in de samenleving.
- Werkt samen.

2.1 Marianne van den Anker: “De huidige tijd vraagt om meer”

In principe kom ik als ombudsvrouw pas in actie als gemeenten en andere partijen in ons werkgebied eerst zelf de kans hebben gekregen om klachten op te lossen. Mensen kunnen zich tot het team van ORR wenden als ze ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht of verhaal.

Het klassieke instrument dat ORR tot haar beschikking heeft is de tweedelijnsklachtafhandeling. Echter, de huidige tijd vraagt om meer. Ik wil een betere informatiepositie verkrijgen in de stad en klachten omzetten naar kansen: van individuele oplossingen naar méér systemische doorbraken.

Ik heb de vrijheid om zelf iets aan te kaarten wanneer ik denk dat er meer aan de hand is in de brede dienstverlening van de gemeente(n). Door het maken van een jaarverslag en het uitvoeren van gedegen onderzoek kan ik - samen met mijn team - belangrijke trends en patronen vaststellen en openbaar maken. Tevens leg ik met een jaarverslag ook (morele) verantwoording af voor de ruimte die ik als onafhankelijk en onpartijdig instituut heb gekregen om mijn werk te mogen doen.

Aan de rol en positie die gemeenten zelf hebben om klachten, signalen en verhalen te willen (h)erkennen en op te pakken doe ik niets af. Dat is zoals het hoort te gaan. De extra bewegingen die ik maak:

Sjaak afhaak

Aankloppen en een klacht indienen bij de gemeenten of bij ORR doet niet iedereen. Dat heeft te maken met meerdere aspecten. Zo hebben veel mensen geen idee dat ze überhaupt een klacht kunnen indienen of ze weten niet hoe het moet. Daarnaast is niet iedereen digitaal vaardig en/of laaggeletterdheid is een belangrijke noemer.

Hiernaast is het gebrek aan vertrouwen een heikel punt. Een heersende gedachte is: “dat er toch niets met een klacht of signaal gebeurt”. Het is belangrijk om te achterhalen waarom deze ‘afgehaakte’ mensen zich niet tot de gemeenten (willen) wenden. En dan gaat het niet alleen over het indienen van klachten. Maar ook over het vragen om hulp of ondersteuning. Een ander belangrijk gegeven is dat wij vaker mensen spreken die in de veronderstelling zijn een klacht te hebben ingediend bij hun gemeente of bij een andere overheidsinstantie. Achteraf komt aan het licht dat het om een melding gaat en niet om een klacht. Een cruciaal verschil. In het ‘vangen’ van deze meldingen en signalen pak ik een rol en positie, samen met de gemeente(n).

Leerproces

Het komt geregeld voor dat mensen die nog geholpen kunnen worden door hun gemeente zich bij ons melden met een klacht of signaal. Dat is bijzonder te noemen. Het is zaak om deze groep op de juiste positie in het systeem terecht te laten komen. De plek waar hun signaal het beste kan worden opgepakt. Met gemeenten heb ik daar goede afspraken over kunnen maken. Het leerproces staat hierin centraal: waarom komen deze mensen bij ORR, terwijl ze eigenlijk gewoon meteen bij hun gemeente hadden moeten aankloppen?

Holy ground

Mensen die vastlopen in de lokettenjungle van de gemeente (of daarbuiten) kunnen erop rekenen dat ik ze omarm, naast hen ga staan en niet loslaat totdat het publiek eigenaarschap belegd of geadresseerd is. Deze Holy ground aanpak is voor mij een halszaak. Te veel mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd en worden opgeknipt langs regels, wetten en protocollen. Zij voelen zich hierdoor in de steek gelaten. Hoe meer betrokken afdelingen van gemeenten en andere instanties - zoals: rijk, provincies, woningcorporaties, scholen, politie, jeugdhulp, GGZ, welzijnsinstellingen, vervoerders, zorgverzekeraars etc. - hoe groter de kans dat mensen verdwalen in de goedbedoelde (maar wel super gedetailleerde) bureaucratie. Dit kan in het ergste geval leiden tot systeemgeweld. Denk hierbij aan de slachtoffers van het toeslagenschandaal, waarvan ook uitvoerders, beleidsmakers, bestuurders en politici slapeloze nachten hebben.

Voorkomen van klachten

Achteraf met aanbevelingen komen, is nog altijd een route die wij volgen. Maar ORR gaat steeds meer aan de voorkant van klachten en signalen opereren. Dit betekent: voorkomen dat klachten ontstaan en werken aan structurele oplossingen op het moment dat de signalen van ondernemers en inwoners terecht blijken. Herstel van vertrouwen zit in het leren van wat beter had gekund én ontmoeten. Hierbij leg ik ook realiteitszin aan de dag. In bepaalde gevallen kan het vertrouwen niet meer worden hersteld. Soms ontbreekt het aan schaarse goederen - woningen, ruimte, hulp etc. - en kunnen de kinderombudsman en ik aan de situatie ook niets veranderen. Daarom is het goed dat de (inter)nationale mensen- en kinderrechtenverdragen steeds meer onderdeel gaan uitmaken van staand beleid.

Van N=1 naar N>1

Het is essentieel om voortdurend te onderzoeken en maximaal af te dwingen dat elk verhaal of signaal wordt geëxtrapoleerd naar alle mensen die in dezelfde of een vergelijkbare situatie zitten. Van N=1 naar N>1. Zo kunnen we bijdragen aan structurele veranderingen en kunnen meer mensen profiteren van de negatieve ervaringen die anderen hebben (gehad) met de overheid.

Goede voorbeelden en bereidwilligheid

Laten we niet vergeten dat er al ontzettend veel goed gaat en dat de bereidwilligheid bij ambtenaren er is. Het is niet alleen schering en inslag. Ook in de eerstelijnsklachtafhandeling gebeuren er namelijk prachtige dingen. De politiek-bestuurlijke rugdekking die er is voor het uitvoeren van de menselijke maat op de werkvloer wordt door steeds meer ambtenaren gevoeld. Dit komt mede door de beweging die ook topambtenaren de afgelopen jaren hebben gemaakt.

2.2 Wat trof ik aan?



“In mijn eerste maanden heb ik veel gesprekken gevoerd. Ik ging de straat op om met mensen te praten en ging langs bij tal van maatschappelijke- en publieke organisaties, binnen en buiten mijn mandaat. Daardoor kreeg ik nog beter op het netvlies wat er speelt, wat er van mij verwacht wordt en wat mij te doen staat. Om de vragen waar mensen mee zitten op te pakken, ben ik meteen begonnen met de uitbouw van het noodzakelijke netwerk. Een netwerk dat zich uitstrekt binnen mijn mandaat: de gemeenten, verschillende gemeenschappelijke regelingen en samenwerkingsverbanden. Maar ook daarbuiten: woningcorporaties, politie en de andere ombudsmannen. Dit is nodig om het opknippen van mensen die met een hulpvraag zitten die meerdere organisaties raakt te voorkomen. De leefwereld van mensen moet centraal komen te staan, in algemene zin en dus óók in het werkdomein van ORR. Daarom is niet mijn mandaat leidend in de aanpak die ik kies. Maar de weg die ik naar een oplossing kan bieden waarbij alle betrokken organisaties en partijen samen het verschil kunnen maken.”

- Marianne van den Anker

- Het vertrouwen van mensen in de overheid bevindt zich op dit moment op een cruciaal dieptepunt. Vanuit dit perspectief voelen we vanuit de ombudsfunctie de noodzaak om alles uit de kast te halen. Alles wat binnen onze mogelijkheden en mandaat ligt om onze impact op het herstel van het vertrouwen te vergroten.
Luister naar het [audiofragment](#) >>>
- Onbekendheid van de Ombudsman.
Luister naar het [audiofragment](#) >>>
- Grote zorgvuldigheid in klachtbehandeling.
Luister naar het [audiofragment](#) >>>
- De klacht stond centraal, niet altijd de mens. Het systeem was de basis en niet de leefwereld. Luister naar het [audiofragment](#) >>>
- Team en organisatie van ORR.
Luister naar het [audiofragment](#) >>>



3. Wat zijn de uitgangspunten nieuwe stijl?

Op basis van de kernwaarden zijn een nieuwe missie en visie geformuleerd. .

Kernwaarden

Onpartijdig, onafhankelijk, betrouwbaar, betrokken, oplossingsgericht, toegankelijk en toekomstgericht.

Missie

Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) streeft naar een (gemeentelijke) overheid door wie inwoners zich gehoord en gezien voelen. Een overheid die open en transparant, oplossingsgericht, betrouwbaar en bereikbaar is. Die in haar dienstverlening de inwoner centraal stelt.

Visie

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

3.1 Aandachtsgebieden

In de dagelijkse praktijk focussen wij ons op de volgende aandachtsgebieden:

- (Gemeentelijke) overheid kan **vertrouwen herstellen** mits ze collectief verbeteren. Luister naar het **audiofragment** >>>
- Systemen moeten beter samenwerken om **systeemgeweld** tegen te gaan. Het gat tussen leef- en systeemwereld dichten. Luister naar het **audiofragment** >>>



“Vanuit onze onafhankelijke positie tussen systeem- en leefwereld - hoewel we zelf ook onderdeel uitmaken van deze systeemwereld - kunnen we een bijdrage leveren aan het verbeteren van het vertrouwen in de overheid. Door te werken vanuit het concept van lerende organisatie, door de menselijke maat als doe-lat en meetlat in te zetten, door binnen het klachtdenken te werken vanuit oplossingen, door aan de voorkant actief te zijn, door trends en patronen op tijd te signaleren, door in de haarvaten van de maatschappij te zitten, en door zichtbaar, vindbaar en nabij te zijn”

- Marianne van den Anker

- Iedereen is welkom met zijn/haar/hun probleem; de eerder beschreven **Holy ground** gedachte. Laagdrempelig en toegankelijk. ORR is er voor alle bewoners en op alle taken waarin de gemeente een verantwoordelijkheid kent. Het gros van de bewoners die contact met ons opneemt, heeft een onderliggende hulpvraag. Naar deze mensen wordt geluisterd en er wordt met ze meegedacht. Waar mogelijk worden ze middels een warme overdracht verder geholpen. Luister naar het [audiofragment](#) >>>
- Het gaat om **Samenaarschap**. We zijn samen verantwoordelijk; zowel de burger als de overheid. Een proactieve houding, in tegenstelling tot de boodschap: “wij zijn hier niet van”. (verder uitdiepen met voorbeelden/casus/verhaal). Luister naar het [audiofragment](#) >>>



We krijgen veel meldingen over het Openbaar Vervoer. Dat gaat over overlast van bijvoorbeeld werkzaamheden aan het spoor maar ook over het vervallen van buslijnen of het verkorten van tramlijnen waardoor inwoners slecht toegang tot openbaar vervoer hebben. In deze verhalen spelen niet alleen de gemeenten een rol. Om een oplossing te vinden zijn ook andere partijen nodig. Denk aan: de RET, de aannemers die de RET inschakelt voor de werkzaamheden, de Metropoolregio Rotterdam - Den Haag etc.

Casus: de heer W. woont vlakbij een metrostation. Werkzaamheden aan het spoor worden 's nachts uitgevoerd. De heer W. en zijn burens liggen die nacht wakker. Zij hebben last van bijvoorbeeld het slijpen van het spoor of het praten van de medewerkers van de aannemer die het werk uitvoert. Zij wilden hierover worden gehoord. Echter, er was niemand beschikbaar. De RET neemt 's nachts niet op, de politie is er niet van en de BOA's werken 's nachts niet. Wij pleiten ervoor dat bewoners op tijd op de hoogte worden gesteld als er in hun buurt werkzaamheden gepland staan. Daarnaast moet er een plek zijn waar bewoners tijdens werkzaamheden altijd telefonisch terecht kunnen met vragen.

Hetzelfde geldt voor problemen met hoge energierekeningen. Enerzijds kunnen inwoners met een laag inkomen terecht bij de gemeente(n) voor een energietoeslag en/of bijzondere bijstand voor hoge energiekosten. Anderzijds zijn de woningcorporaties en particuliere verhuurders nodig om slecht geïsoleerde huizen aan te pakken. Wij vinden dat gemeente en woningcorporaties/verhuurders samen moeten werken aan een verbetering van de kwaliteit van de huurwoningen. Wij vragen deze partijen om hun bijdrage te leveren, omdat we vinden dat zij samen de eigenaar van dit probleem zijn.

- ORR wil **benaderbaar** zijn en gaat **naar de bewoners toe**. Het vergroten van de naam-bekendheid, luisteren, communiceren en menselijk handelen staan centraal.
- Ons zakensysteem is gebaseerd op klachten. Daar komt verandering in. Want als je voorgeprogrammeerd bent om te vragen naar wat de klacht is. Want als je bent voorgeprogrammeerd om te vragen naar wat de klacht is, luister je niet écht naar het verhaal. In het huidige zakensysteem krijgen we nu nog de vraag of we bevoegd zijn, met een kruisje: ja of nee. Voorheen werden mensen weggestuurd, omdat we wettelijk niet bevoegd zijn. Maar moreel gezien ben je dat als ombudsman toch wel? Waar kunnen de mensen anders terecht? Weg met die kruisjes dus. Hetzelfde geldt voor het woord **klacht**. We luisteren nu naar **verhalen of signalen** en sturen mensen niet meer het bos in.

“Ik hoor vaak: je bekijkt toch niet alles door de bril van de klachtenjuristerette? En dat je dan als ombudsman zegt: “U moet niet bij mij zijn, maar bij een ander loket.” Voor alles in dit land hebben we aparte loketten. En dan knippen we bij de ombudsman ook nog eens op? Nee. Ik knip mensen niet op. Gelukkig heb ik daarvoor steun gevonden bij de Venice Principles van de Raad voor Europa, waarin staat dat je voor álles bij de ombudsman terecht kunt.”

- Marianne van den Anker

3.2 Kinderombudsman

In regio Rotterdam-Rijnmond is er naast ombudsman ook een kinderombudsman, Stans Goudsmit, met de focus op jeugdigen.

Luister naar het [audiofragment](#) van Stans Goudsmit >>>

“We leven in gescheiden werelden. Kinderen met en zonder beperking kennen elkaar niet”. Dit is de belangrijkste conclusie van het onderzoek dat de kinderombudsman in 2022 deed naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking. De aanbevelingen uit het onderzoek zijn erop gericht om de muur tussen de wereld van kinderen met en zonder beperking af te breken. Kinderen met een beperking moeten namelijk gewoon mee kunnen doen, op school en in hun vrije tijd. Ook moet het regelen van hulp voor het kind gemakkelijker worden.

In 2023 zet de kinderombudsman zich ervoor in om de aanbevelingen opgevolgd te krijgen. Dat doet zij samen met kinderen en jongeren met een beperking. Zij gaan in gesprek met gemeenten, scholen en samenwerkingsverbanden. Ook de gemeenteraad van de verschillende gemeenten worden aangespoord hun rol hierin te nemen. Om de uitsluiting van kinderen met een beperking ongedaan te maken, is iedereen nodig. Het besef dat inclusie goed is voor ons állemaal is voor de kinderombudsman leidend.



3.3 Één, twee, drie ... ACTIE!

Om onze missie te kunnen realiseren, hebben we een aantal actiepunten geformuleerd:

- **De lokettenjungle verder agenderen en bestrijden.**

Ook binnen de eigen organisatie (de ombudsman en kinderombudsman zijn via één ingang te bereiken; één website, één telefoonnummer en één account op de verschillende sociale mediaplatformen). Luister naar het [audiofragment](#) >>>



“Als mensen érgens gek van worden dan zijn het wel de versnipperde (overheids)-loketten. Hierdoor verliezen ze hun vertrouwen in de overheid. De lokettenjungle is lachwekkend, Jiskefet is er niks bij. Van het kastje naar de muur. Ik speel met de gedachte om Arjen Lubach te vragen die waanzin eens inzichtelijk te maken. Maar als je het serieus bekijkt, zie je dat we een bureaucratisch monster hebben gecreëerd. En wat het zo wrang maakt: het is allemaal met de beste bedoelingen. Ik weet hoe hard wordt gewerkt bij de overheid en hoeveel goede mensen voor het maatschappelijk belang stinkend hun best doen. Zij zitten net zo goed vast in een verkokerde bureaucratie. Niet alleen in de wijken lopen mensen vast. Dit geldt ook voor de uitvoerders, ambtenaren en bestuurders.”

Luister naar het [audiofragment](#) >>>

- Marianne van den Anker



- **Systematisch samenwerken aan een doorbraakagenda**

De inzet van ORR is primair gericht op een snelle analyse en waar mogelijk het vinden van een snelle oplossing voor degene die contact met ons opneemt. Dat kan door gemeenten alsnog ruimte te geven om de klacht te behandelen. Of door partijen bij elkaar te brengen voor een gesprek en indien gewenst daarbij bemiddelend op te treden. Een meer formele klachtenprocedure wordt - uitsluitend op expliciet verzoek van de bewoner - pas gestart als het vinden van een oplossing niet mogelijk is. Het oplossen van concrete vragen kan alleen door het maken van goede onderlinge werkafspraken en het hebben van een gedegen netwerk. ORR bouwt intensief en actief verder aan haar lokale netwerk van andere klachtbehandelaars, organisaties die mensen met problemen helpen en organisaties waar systemische doorbraken gewenst zijn.

- **Doorbraakagenda - OmbudsTop10**

Van alle onderwerpen, verhalen en signalen die voorbij komen hebben we een OmbudsTop10 gemaakt. Dit is een werkagenda. Het gaat om maatschappelijk relevante knelpunten, waarvan we denken dat er kans is op structurele verbeteringen. De mogelijkheid bestaat dat bepaalde onderwerpen afvallen. Dit gebeurt alleen als blijkt dat er geen ruimte is voor verbetering. Ook kunnen er gedurende het jaar actuele en urgente zaken aan de agenda worden toegevoegd. Voor nu hebben wij zes onderwerpen vanuit een direct bewonersperspectief en een viertal organisatorische/ bestuurlijke thema's geformuleerd.

Potentiële doorbraken met een direct inwonersperspectief:

1. Verschillende potjes en routes met betrekking tot bestaanszekerheid
2. Toegang tot hulpverlening (keuzes gedomineerd door schaarste); bijvoorbeeld PGB's
3. Overlast
4. Initiatiefrijke Rotterdammers (in vervolg op eerder onderzoek Wees Welkom)
5. Maatschappelijk vastgoed
6. Dakloosheid

Potentiële doorbraken met een organisatorische, bestuurlijke invalshoek:

7. Zeggenschap en inspraak
8. Mandaat in wijkteams, de wijk
9. Noodplan voor escalaties (naar aanleiding van eerdere trajecten; toeslagenschandaal, Trevvel en energietoeslag)
10. Dejuridiseren waar mogelijk, juridiseren waar nodig

De bestaande signalen en verhalen zijn het vertrekpunt. Daarnaast gaan we op deze thema's actief stadsluisteren met direct betrokken partijen en bewoners. Onze bevindingen en oplossingsrichtingen zullen we toetsen bij betrokkenen en gemeenten. Idealiter leidt dit tot afspraken samenaarschap op een bestuurlijk overleg. De uitkomsten van deze trajecten delen we en nemen we mee in ons jaarverslag.

- Niet alleen de klacht oplossen, maar samen met de gemeente het systeem aanpassen zodat het probleem in de toekomst voorkomen wordt.

Mensen krijgen niet mee dat er een omgevingsvergunning is aangevraagd of verleend, bijvoorbeeld voor een laadpaal of het verbouwen van een woning tot studentenhuis. De aanvragen en toekenningen publiceert een gemeente in het gemeenteblad op de website officiëlebekendmakingen.nl. Het is lastig om deze bekendmakingen te vinden en te volgen. Ook herkennen mensen vaak niet waar het precies om gaat. Gaat het alleen om de verbouw van een woning of komt er een heel studentenhuis naast je? En over welke bomen gaat deze kapvergunning? In het geval de gemeente net niet op tijd reageert op een aanvraag, kan het zelfs zo zijn dat de vergunning van rechtswege is verleend.

Bij dit soort vergunningen zijn meerdere belanghebbenden betrokken. Dit betekent dat mensen die bezwaar willen maken hiervoor slechts één kans hebben; binnen zes weken na de datum van het genomen besluit. We hebben gemeenten daarom gevraagd om in de publicatie duidelijker te zijn over de aard van de aanvraag en als er bezwaar gemaakt kan worden, duidelijk aan te geven voor welke datum dat moet. De gemeenten zijn het hiermee eens en passen de publicaties aan.

Dan hebben we ook nog de aanvraagprocedure voor energietoeslag: aanvragen via een website met DigiD is voor veel ouderen lastig. Daarom is er ook een papieren formulier ter beschikking gesteld. Ouderen die moeite hadden met invullen van de aanvraag kregen hierbij hulp.

Ook kon een aanvraag alleen op vertoon van een paspoort. Waarom eigenlijk? Mensen kunnen zich toch ook legitimeren met bijvoorbeeld een rijbewijs?

- **Agenderen van dilemma's met een Ombudsalert**

Door de energiecrisis en stijgende prijzen komen veel Rotterdammers niet meer rond. Een grote groep staat op het punt om door het ijs te zakken. Reden voor ombudsvrouw Marianne van den Anker om iedereen alert te maken op de kwetsbaarheid van de inwoners. Daarom stuurde zij eind 2022 haar allereerste Ombudsalert uit. Een noodoproep om hulp te organiseren en die makkelijk bereikbaar te maken voor de mensen die dit nodig hebben. “De media hebben dat goed opgepakt. Leuk woord, hè, OmbudsAlert. Dat bestond helemaal niet”, vertelt ombudsvrouw Marianne van den Anker in een artikel van Binnenlands Bestuur (oktober, 2022).

- **Samenwerken met de gemeente**

ORR is onafhankelijk en onpartijdig. Tegelijkertijd is een goede samenwerking met de gemeente essentieel. De gemeente is vaak de partij die oplossingen moet verzorgen als mensen met een probleem naar ORR komen. Wij kunnen de hulp van de gemeente goed gebruiken. Waar grenzen van het mandaat verkend moeten worden, is politieke en bestuurlijke steun onontbeerlijk. Als ORR een probleem wil voorleggen - aan bijvoorbeeld woningbouwcorporaties - dan helpt het voor het gezag en de effectiviteit als het duidelijk is dat de gemeente(n) hier bestuurlijk en ambtelijk achter staat.

Er zijn al procedurele afspraken gemaakt om klachten sneller en eenvoudiger door te sturen aan de gemeente(n). Dit is een lofwaardige ontwikkeling. Gezien de ervaringen uit het verleden is de respons op informatievragen van ORR bij meer complexe en formele onderzoeken soms voor verbetering vatbaar. Dit kan veel tijd schelen en maakt het ook makkelijker om langs minnelijke wegen oplossingen te vinden.

- **We wachten niet meer op klachten, maar halen deze actief op in de wijk.** We zitten in de haarvaten van de samenleving. Dat doen we o.a. door:

- Stadsluisteraars in te zetten
- Spreekuren in de wijken te houden
- Het openen van meer kantoren. Zo hebben wij recent een nieuwe plek gevonden in Rotterdam-Zuid. Hiernaast is het streven om in de regio verschillende pop-up locaties te realiseren.
- Samenwerken met wijkteams en gebruik maken van bestaande structuren en netwerken
- Te luisteren en vragen op te halen in de stad door middel van voxpop video-reportages, interviews en onderzoeken. Ook zijn we aanwezig op events, bijeenkomsten, scholen en bij presentaties

- **Actieve initiatieven in de wijken te ondersteunen, samenwerken met energie van burgers of collectieven**

Wij samen zijn de maatschappij. Iedereen die betrokken is bij zijn wijk en actief is, verdient ondersteuning. Daarom vragen we gemeenten samen met bewoners op te trekken als zij aandacht vragen voor problemen. Maar ook wanneer nieuwe initiatieven zich ontplooiën.

Een voorbeeld van ondersteuning bij problemen is de opvang van drugsverslaafden in de Rotterdamse Pupillenbuurt. De gemeente heeft beloofd dat deze opvang in 2027 de deuren sluit. Echter, het blijkt dat de gemeente andere plannen heeft die hiervan afwijken. Het idee is om er een nieuwe doelgroep onder te brengen. ORR heeft aan de gemeente gevraagd om opnieuw met de bewoners in gesprek te gaan. Het vinden van een oplossing is het uitgangspunt. Wij fungeren hierin als waarnemer. De verwachting is dat de gemeente en bewoners er samen uitkomen.

In een follow-up van het onderzoek 'Wees Welkom' kijken we naar hoe de route van het idee naar de uitvoering voor initiatiefnemers en Rotterdammers met power loopt. Zowel in positieve zin - wat gaat er goed? Wat is er verbeterd sinds het onderzoek? - alsmede de mogelijke verbeterpunten.

- **Aanwezig en herkenbaar te zijn:**

- Samenwerken met OPEN Rotterdam: met de actieve lokale mediapartner hebben we OmbudsTV ontwikkeld
- 'Look & feel' van ORR aan te passen. De bestaande huisstijl bleek te veel 'overheid', stond te ver van de bewoners af, was te statisch en niet menselijk genoeg. Daarom is er een nieuwe huisstijl, logo en communicatiestrategie ontwikkeld. De nieuwe website wordt in het voorjaar van 2023 gelanceerd. Ook gaat de inzet van sociale media een veel grotere rol spelen. Minder print (milieu) en meer online inzet van middelen om de doelgroepen beter te bereiken.
- PR in Regio Rijnmond te activeren
- Communicatie wordt versterkt; begrijpelijk en in meerdere talen
- We laten ons zien: in de media, wijken, op scholen, etc.

Dat heeft gevolgen voor:

- De samenstelling van het team
- De werkwijze binnen de organisatie
- Naamgeving: Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR)
- De investering in communicatie
- Het meer en beter inzetten van ICT en systemen
- De bereikbaarheid en locatie(s) van de Ombudsman
- Voor investeringen en dus de begroting

4. Tijdlijn slot komende half jaar

- Januari 2023: ————— medewerkersvertegenwoordiger geïnstalleerd
- Januari 2023: ————— communicatiestrategie afgerond
- Januari 2023: — start met televisieserie OmbudsTV op lokale zender OPEN Rotterdam
- Februari: ————— werksessieborrel met de Brede Raad, maatschappelijke organisaties en andere belanghebbenden
- Februari 2023 – zomer 2023: ————— het team bijscholen op mediationtechniek
- Maart 2023: ————— presentatie jaarverslag
- Maart 2023: ————— lancering nieuwe website, huisstijl en communicatiemiddelen die onze nabijheid, zichtbaarheid en vindbaarheid gaan vergroten
- Maart/april 2023: ————— starten met structureel overleg (drie keer per jaar) ORR met burgemeesters van gemeenten in ons werkgebied
- April 2023: ————— een nieuw zaakstelsel in gebruik nemen (hetzelfde als de nationale ombudsman)
- April/mei 2023: ————— zijn wij op meer locaties in de regio actief, onder meer met onze mobiele Ombulance
- Mei 2023: ————— onderzoeksagenda samenstellen
- Juni 2023: ————— tweejaarlijkse Ombudscommunityborrel
- Juni 2023: ————— evaluatie nieuwe werkwijze
- Juni 2023: ————— planning komende halfjaar maken

5. Slotwoord

“Ik heb er veel vertrouwen in dat we grote stappen vooruit gaan zetten. Ook al is de systeemwereld een taaie tegenstrever, het is wel ónze systeemwereld die we als mensen weer een hart en een ziel kunnen geven. Het zit hem ook vaak in kleine dingen die een groot verschil kunnen maken: het persoonlijke contact, een duidelijke brief, minder wantrouwen en waarachtig luisteren. Het bundelen van regelingen, het benutten van de kracht van de stad en het beleggen van publiek eigenaarschap gaat ons verder brengen. Een overheid die minder vertrouwd wordt, loopt het risico op (moreel) gezagsverlies. Hierdoor neemt ook de medewerking van burgers om de publieke zaak samen vorm te geven af. Niet voor niets zit in het woord gemeente, het zijn van een gemeenschap besloten en dus ook het creëren van gemeenschapszin. Laten we in het samenspel met elkaar, het beste uit onszelf halen. Laten we ons inspireren door het vele dat wel goed gaat en elkaar opzoeken in het ongemak van de dingen die echt beter moeten en kunnen. Op dit moment wordt er veel van ons als mensen gevraagd. De (inter)nationale onzekerheden en grote maatschappelijke opgaven met elkaar te lijf gaan, vraagt om vitale en krachtige mensen die samen geloof hebben in een betere toekomst.”

- Marianne van den Anker

Bezoekadres

Minervahuis I
Meent 106,
4e etage
3011 JR Rotterdam

Contact

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

geeftgehoor

