

Toelichting OmbudsAlert (1/3)

(15-11-2024)



Iedere inwoner en ondernemer heeft recht op een overheid die beschikbaar is wanneer dat nodig is. Een overheid die niet alleen toegankelijk is, maar ook duidelijk communiceert. Helaas is dat niet altijd een vanzelfsprekend. Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) zet zich in voor mensen die het vertrouwen in de overheid kwijt zijn of zich niet serieus genomen voelen. Met raad en daad, vastberadenheid en zorgvuldigheid biedt ORR ondersteuning aan deze inwoners en ondernemers.

Dagelijks merkt ORR dat inwoners verdwalen in de 'lokettenjungle'. Ze worden van het kastje naar de muur gestuurd, ook bij klachten. Daarom pleit ORR voor één duidelijk loket waar mensen met al hun problemen terecht kunnen. Klachten moeten op een holistische manier worden behandeld, met de focus op het vinden van een oplossing in plaats van procesmatige afhandeling.

In ons jaarverslag 2023, De vrijblijvendheid voorbij, hebben we deze visie uitgewerkt. Daarnaast hebben we input geleverd bij de consultatieronde voor de Wet versterking Waarborgfunctie Awb, waarbij we benadrukken dat regelgeving beter moet aansluiten op de leefwereld van inwoners.

Proactief handelen voor structurele verbeteringen

ORR gaat verder dan het reageren op klachten. ORR heeft een goede informatiepositie, wacht niet op klachten maar onderzoekt en benoemt trends waarmee schrijnende situaties voorkomen kunnen worden. Gebaseerd op ervaringen van inwoners en signalen uit de regio doet ORR aanbevelingen aan overheidsinstanties om mensgerichte verbeteringen te realiseren (doorbraken).

Rechtsbescherming onder druk in de regio

Uit ORR-onderzoek naar de inzet van de POK-Gelden in onze regio blijkt dat rechtsbescherming binnen gemeenten sterk verschilt. Dit geldt ook voor toegang tot rechtshulp en juridische ondersteuning. De diversiteit in gemeentelijke aanpakken leidt tot ongelijkheid.

In ons jaarverslag van 2023 (pag 101 en 102) gaan we hier dieper op in en pleiten we onder andere voor een sterkere eerstelijnsklachtbehandeling en betere toegang tot rechtshulp (pagina 110). Tijdens onze Ombudstak in september 2024 spraken we hierover met gemeenteraadsleden.

Samenwerken voor betere rechtsbescherming

Veel mensen weten niet waar ze recht op hebben, vinden regels ingewikkeld of hebben moeite om de juiste informatie te vinden. Samen met de coalitie Over Informatie Gesproken streven wij naar een gelijkwaardige informatierelatie tussen inwoners en overheid.

Daarnaast blijkt uit het rapport Zelfredzaamheid in theorie en praktijk - kinderombudsvrouw Stans Goudsmit zat in de adviescommissie die dit rapport uitbracht - dat de zelfredzaamheid van inwoners vaak wordt overschat. Ofwel: mensen met (juridische) problemen kunnen deze niet altijd zelf oplossen en moeten ondersteund worden. Dit vraagt om maatwerk vanuit de overheid, waarbij persoonlijke omstandigheden en belangen centraal staan:

“Door de regelgeving meer op te stellen vanuit het perspectief van de rechtzoekende, waarbij ook gekeken wordt naar de persoonlijke omstandigheden en het persoonlijk belang kunnen wij meer maatwerk bieden.”

Toelichting OmbudsAlert (2/3)

(15-11-2024)



Netwerken en initiatieven voor structurele oplossingen

Wij vinden het erg belangrijk om samen te werken op thema's om onze informatiepositie te verbeteren en structurele problemen fundamenteel op te lossen. Zo zijn we bijvoorbeeld een samenwerking aangegaan met Sociaal Raadsliden Rotterdam en werken we hard aan het bouwen van onze ombudscommunity. Ook rijden we met onze Ombulance stad, dorp en land af om met inwoners, maatschappelijke organisaties en gemeentebesturen in gesprek te gaan.

ORR gelooft ook in het smeden van coalities als het gaat over het fundamenteel kunnen oplossen van structurele problemen. Zo is bijvoorbeeld de Rijnmondse Alliantie opgericht om gezamenlijk het leed van het kinderopvangtoeslagenschandaal aan te pakken. Daarnaast werken we samen met de gemeente en landelijke overheid in het project Verbeteren vanuit klantsignalen, om op basis van signalen van inwoners structurele verbeteringen door te voeren.

Wij zoeken ook naar nieuwe vormen van conflictbemiddeling. Wij staan namelijk voor het voeren van een goed gesprek. Vanaf 2025 starten we een gespreksbemiddelingspool samen met de gemeente Rotterdam, waarbij opgeleide mediators (van ORR en de gemeente) gesprekken begeleiden tussen inwoners en de overheid. Ook hebben we het initiatief Oploskoffie, waarin we alle overheids(organisaties) en instanties aan tafel brengen om gezamenlijk problemen op te lossen onder het genot van een 'bakkie oploskoffie'.

De urgentie van verandering

Signalen uit de praktijk maken één ding duidelijk: klachtbehandeling en toegang tot het recht schieten tekort. De druk op het systeem is voelbaar en vereist onmiddellijke actie. De Staatscommissie Rechtsstaat bevestigde dit in haar rapport De gebroken belofte van de rechtsstaat, waarin zij tot tien verbetervoorstellen kwam met oog voor de inwoner:

1. Toon rechtsstatelijk leiderschap en draag de principes van de rechtsstaat actief uit! Versterk de rechtsstatelijke cultuur ook met een Planbureau voor de rechtsstaat en een zelfstandig begrotingshoofdstuk voor de rechtsketen.
2. Versterk het rechtsstatelijk kompas binnen alle onderdelen van de overheid.
3. Geef uitvoeringsorganisaties de mogelijkheid een rode kaart te trekken.
4. Verbeter het contact met de burger: in een rechtsstaat hebben burgers recht op begrijpelijke communicatie en adequate informatie. Maak bij nieuw beleid volop gebruik van ervaringskennis.
5. Schaf toetsingsverbod van wetgeving aan de Grondwet af.
6. Geef langdurige politieke prioriteit aan vereenvoudiging van regelingen voor bestaanszekerheid.
7. Regel in algemene wetgeving een grondslag voor gegevensdeling tussen overheidsorganisaties, voor proactief overheidshandelen in het belang van de burger.
8. Investeer fors in de verbetering van de rechtsbescherming.
9. Richt de bestuurlijke besluitvorming en de procedure voor bezwaarschriften zo in dat burgers ervaren dat zij gehoord en gezien worden.
10. Toets als bestuursrechter ook aan rechtsbeginselen.

De adviescommissie Versterken Weerbaarheid Democratische Rechtsorde (VWDR) - ombudsvrouw Mariannne van den Anker nam deel aan deze adviescommissie - concludeert dat op wezenlijke onderdelen actie nodig is om de democratische rechtsorde fundamenteel te versterken.

Toelichting OmbudsAlert (3/3)

(15-11-2024)



Uit de 12 aanbevelingen van de commissie lichten we twee cruciale punten uit:

- Sociale grondrechten versterken: Geef deze rechten meer inhoud en betekenis.
- Vereenvoudiging van regelgeving: Werk vanuit het principe van één helder en toegankelijk loket.

Ook anderen waarschuwen al langer voor tekortkomingen in het systeem:

- Het College voor de Rechten van de Mens signaleerde in 2018 dat digitalisering en de nadruk op zelfredzaamheid de toegang tot recht bemoeilijken.
- Divosa stelde vast dat eerstelijns sociaal-juridische ondersteuning per gemeente sterk verschilt, slecht vindbaar is, en dat de kwaliteit lastig te beoordelen valt.
- Het Kenniscentrum Raad voor Rechtsbijstand en de Nederlandse Orde van Advocaten benadrukken de nijpende tekorten in de sociale advocatuur. Ondanks de groeiende vraag naar rechtsbijstand neemt het aantal sociaal advocaten jaarlijks af. De lage vergoedingen spelen hierin een grote rol, zoals ook bevestigd wordt in het Rapport Commissie Van der Meer - Andere tijden.

Conclusie

De feiten spreken voor zich: toegang tot hulp, ondersteuning en rechtshulp is onvoldoende gewaarborgd. Dit is niet slechts een tekortkoming, maar een fundamenteel onrecht dat schreeuwt om directe en structurele oplossingen. Daarom brengen we dit OmbudsAlert uit.