




ombudsman  
rotterdam  
rijnmond

*Weten, durven, doen!*

*Bloemlezing 2024*

VERHALEN UIT DE REGIO

Maart 2025



Elke dag krijgen wij verhalen te horen van inwoners van onze regio. In dit boekje een bloemlezing van wat wij zoal horen en wanneer wij blij worden van de oplossing. Het is met deze verhalen niet de bedoeling gemeenten of ambtenaren aan te spreken. Het is wel de bedoeling om iedereen met ons dagelijks werk kennis te laten maken. We hebben dat aan de hand van onze Ombudstop-10 gedaan.

# Ervaringen uit de

## ombusdtop-10

04

Jeugd,  
Jeugdbescherming,  
thuiszitters en  
leerlingenvervoer



08

Zorg, PGB en  
wachtlijden



14

Kinderopvang-  
toeslagschandaal



18

Overlast  
in de buurt



22

Wonen en  
woning-  
corporaties



28

Burgerzaken



32

Bestaanszekerheid,  
schulden en  
schuldhulpverlening



37

Belastingen



45

Inkomen,  
uitkeringen en  
weer aan het werk



49

Zimmen



*Jeugd, Jeugdbescherming,  
thuiszitters en leerlingenvervoer*





Meneer en mevrouw B. zijn toegewijde pleegouders. Hun pleegzoon, een jongen met een bewogen verleden, verblijft op dat moment in een behandelgroep in het noorden van het land. Na een intensief traject heeft hij zijn behandeldoelen bereikt. Het is tijd om terug te keren naar huis. Een belangrijk onderdeel van deze terugkeer is het vinden van een passende onderwijsplek. Een plek waar hij zich kan ontwikkelen en zijn toekomst kan opbouwen.

Maar terwijl de zomervakantie nadert, blijft de zoektocht naar een geschikte school zonder resultaat. De situatie dreigt vast te lopen.

In hun zorg en vastberadenheid nemen meneer en mevrouw B. contact op met ORR. Samen met de onderwijsorganisatie en de gemeente kijkt ORR naar mogelijke oplossingen.

Niet alleen voor een onderwijsplek, maar ook over een alternatief plan voor het geval inschrijving niet lukt. Want wat deze jongen nodig heeft, is niet zomaar een plek, maar een duurzame en stabiele leeromgeving waarin hij kan groeien.

Dan, op het nippertje, komt er onverwachts een plek vrij op een school. Iedereen zet zich met man en macht in om de inschrijving rond te krijgen. En het lukt.

Met een mix van spanning en opluchting keert de pleegzoon terug naar huis. Hij start op zijn nieuwe school, een plek die hem de kans biedt om opnieuw te beginnen. Het is wennen na alles wat hij heeft meegemaakt, maar hij is niet alleen. Zijn pleegouders staan achter hem, vol vertrouwen dat deze stap de rust en het perspectief brengt waar hij zo naar verlangt.

## Lokettenjungle bij thuiszitters

Casus

2

Een jongen die lange tijd thuiszat, gaat weer naar school! Maar dat ging niet zonder slag of stoot. Hij stond ingeschreven bij een expertisecentrum voor taalstoornissen. Omdat zijn ondersteuningsbehoefte niet primair een taalstoornis betrof, mocht de instelling hem uitschrijven.

Dit had grote gevolgen: geen enkele partij had nog zorgplicht voor hem, waardoor hij zonder onderwijs of dagbesteding kwam te zitten.

Daarnaast werd hij tussen instanties heen en weer gestuurd. De leerlicht-ambtenaar verwees moeder naar het wijkteam voor dagbesteding, maar het wijkteam vond dat dit een onderwijskwestie was en wilde geen dagbesteding regelen. Hierdoor bleef hij zonder perspectief thuiszitten.

Door intensieve bemiddeling van ORR kwam er beweging in de zaak. Uiteindelijk werd het wijkteam overgehaald om tóch dagbesteding te regelen als tijdelijke oplossing, en is er een passende school gevonden. Hij mocht drie dagen meedraaien bij een school voor speciaal basisonderwijs en dat ging goed. Daarom start hij nu rustig op:

- eerst 2 dagen per week;
- daarna 3 dagen per week;
- na de jaarwisseling – als de toelaatbaarheidsverklaring (TLV) rond is – volledig naar school.

Zijn hulpverlener is blij en laat weten:



*Hij vindt het leuk om weer naar school te gaan! Alles verloopt positief.*

## Moeder vraagt PGB voor zoon met problemen

Een moeder vraagt het wijkteam om een PGB voor haar zoon. Eerst werd dit afgewezen met volgens haar als reden dat zij zorg uit haar netwerk had ingezet en dat er dus niets meer nodig was. Moeder voelt zich als gevolg daarvan niet serieus genomen en vraagt ORR om haar te helpen bij het vinden van een oplossing.

De gemeente nodigt moeder uit voor een gesprek. Twee weken later laat moeder aan ORR weten dat er eigenlijk niet veel veranderd is. Dan volgt een taai proces. Uiteindelijk wordt een oplossing voor alles gevonden maar moeder houdt er een vervelend gevoel aan over.

Reden waarom ORR voorstelt met alle betrokkenen om de tafel te gaan zitten. Moeder doet haar verhaal en de gemeente legt het proces van een aanvraag PGB uit. Voor de problemen van zoon heeft de gemeente uiteindelijk voor een maatwerkcontract gekozen en dit vinden wij een mooie praktische oplossing. Voor de verlenging van het maatwerkcontract worden afspraken voor de toekomst gemaakt. Met het bemiddelingsgesprek sluiten we deze hulpvraag af.

Zorg, PGB en  
wachttijden





## Mantelzorger in de (parkeer)knel

Casus

4

Mevrouw E. (65 jr.) belde met een triest verhaal. Ze heeft haar man moeten laten opnemen in een verzorgingstehuis. Na tientallen jaren getrouwd te zijn, moeten ze door lichamelijke omstandigheden sinds kort los van elkaar leven. Mevrouw is tevens mantelzorger voor haar hoogbejaarde ouders.

Omdat de parkeervergunning op naam van haar man stond en hij zich moest laten inschrijven in het verzorgingstehuis, werd de parkeervergunning binnen een week na uitschrijving ingetrokken. Tijdens ons telefoongesprek bleek dat ze er helemaal alleen voor staat en nergens haar zorgen kwijt kan; ze staat 24/7 onder hoogspanning.

Na contact tussen mevrouw en de gemeente bleek dat de vergunning rechtmatig was ingetrokken en ze nu op de wachtlijst op plek 153 staat. Ze moest nu als mantelzorger buiten haar eigen wijk parkeren.

Hierop volgde een interventie vanuit ORR richting de gemeente:

- Zojuist het bericht gekregen dat de parkeervergunning met voorrang is afgegeven op naam van mevrouw E. en de intrekking is omgezet naar een overschrijving.
- Tevens terugkoppeling van het wijkteam dat de aanmelding, die de ORR had gedaan in afstemming met inwoner, was aangekomen. Ze gaan kijken of ze een maatschappelijk werker of een medewerker ouderen aan haar kunnen koppelen zodat ze een klankbord of een maatje heeft om van zich af te praten en te helpen met praktische zaken.

We gaven de gemeente ‘een chapeau’ voor het leveren van dit maatwerk.

## *Van frustratie naar opluchting: onbeperkt vervoer!*

Casus

5



Mevrouw C. is moeilijk ter been en ze belde radeloos naar ORR. Ze is voor haar sociale leven afhankelijk van Collectief Aanvullend Vervoer en wist dat haar indicatie in september zou aflopen. Al in juni nam ze contact op met de gemeente om problemen te voorkomen, maar ondanks vele telefoontjes en e-mails kreeg ze geen duidelijk antwoord.

In september gebeurde waar ze bang voor was: haar indicatie liep af en ze kon niet meer reizen. De gemeente beloofde dat ze in oktober gebeld zou worden, maar dat een nieuwe indicatie er pas eind oktober zou zijn. Te lang wachten dus! Mevrouw diende een klacht in, maar kreeg te horen dat ze pas zes tot tien weken later een reactie zou krijgen. Geen oplossing, wél veel stress.

We stuurden haar verhaal door naar de gemeente met het dringende verzoek om met spoed naar haar situatie te kijken. En met succes! Binnen twee weken werd haar indicatie niet alleen verlengd, maar kreeg ze onbeperkt recht op vervoer.

- Per direct weer toegang tot Trevvel.
- Geen herindicatie-stress meer over twee jaar.
- Gemeente erkent dat haar situatie blijvend is en verlengt.
- De indicatie voor onbepaalde tijd.

Mevrouw C. was dolblij: geen onzekerheid meer en weer zorgeloos op pad! Een mooi resultaat waar iedereen blij van wordt.

## Een passende plek voor zoon: doorbraak na lange zoektocht



In juni 2024 nam een moeder contact op met ORR over haar tweejarige zoon. Haar zoon zat sinds 2022 op een reguliere babygroep, maar hij liet weinig tot geen spraakontwikkeling zien. Moeder maakte zich zorgen en schakelde via het CJG het wijkteam in om passende opvang en ondersteuning te vinden. Haar zoontje kreeg tijdelijk een plek bij een Plusopvang, maar na twee maanden moest hij daarvan af omdat hij 1-op-1 begeleiding nodig had. Sinds februari 2024 zat hij weer thuis. Moeder stelde terechte vragen over het beleid van de gemeente:

- Waarom zijn er zo weinig plekken voor kinderen met extra zorgbehoeften?
- Waarom worden ouders niet beter ondersteund in deze zoektocht?
- Waarom mag je als ouder maar op één wachtlijst staan?

De wachttijd voor een plek bij CityKids Rotterdam bleek langer dan 1,5 jaar. Dit was onwerkbaar voor moeder, die fulltime werkt en zich zorgen maakt over de toekomst van haar zoon. Haar wijkteam zocht naar alternatieve zorg via de Nationale HulpGUID, maar de gemeente beperkte haar opties: ze kreeg geen PGB voor een overbrugging en mocht maar op één wachtlijst staan.

In gesprek met CityKids en het wijkteam werd er een uitzondering gemaakt: haar zoon mocht ook op de wachtlijst voor CityKids Zuidland (Hellevoetsluis), waar de wachttijd 3 tot 6 maanden was. Dit betekende een langere reistijd, maar het gaf wel sneller perspectief. Moeder is blij dat haar zoon eindelijk de zorg en begeleiding krijgt die hij nodig heeft voor zijn ontwikkeling.

ORR blijft in contact met moeder en onderzoekt of er aanvullende ondersteuning mogelijk is tot hij een vaste plek heeft.



## 24 weken wachten op hulp in de huishouding?

Mevrouw S. heeft recht op schoonmaakhulp, maar er komt steeds maar niemand. De thuiszorgorganisaties hebben onvoldoende mensen om alle hulp die nodig is te kunnen bieden. Haar huis is na maanden vervuild en ze durft geen bezoek meer te ontvangen.

Een nieuwe thuiszorgorganisatie was bij haar langs geweest en zou gezegd hebben dat ze nog 24 weken moest wachten. Maar zo lang kan ze niet wachten.

ORR vraagt de gemeente om het probleem van mevrouw S. op te pakken. Samen met de contractmanager, de teammanager en de planner vinden ze een oplossing. Mevrouw S. is zeer tevreden met deze oplossing.



Mevrouw is al lange tijd bezig met het krijgen van een traplift. Zij heeft eerder contact met ons opgenomen omdat de trapliftleverancier van de gemeente geen traplift voor haar smalle gang had. Nu heeft mevrouw een ander bedrijf gevonden die wel een traplift kan plaatsen. Ze heeft een pgb voor het plaatsen van de traplift en de aanvraag ligt ook al bij de trapliftaanbieder.

Nu moet de eerste aanbetaling gedaan worden (30%) maar de gemeente betaalt niet. Mevrouw heeft een aantal keer geprobeerd contact op te nemen met de Wmo-adviseur maar het is bijna onmogelijk om hem te pakken te krijgen. Ze heeft ook al een paar keer geprobeerd een klacht in te dienen bij de leidinggevende van de Wmo-adviseur, maar daar werkt men niet aan mee.

Nu zegt de gemeente dat er administratieve achterstanden zijn. Al met al zit mevrouw al erg lang te wachten op de plaatsing van de traplift en komt ze er niet uit met de gemeente. Vanuit onze ombudsbrieff: niet voortvarend, niet op tijd. Daarom vragen wij de gemeente wat ervoor nodig is om mevrouw zo snel mogelijk aan een traplift te helpen. De gemeente stuurt haar een bos bloemen en ze krijgt een andere Wmo-adviseur. Die zorgt ervoor dat alles in gang wordt gezet voor de traplift. Afsluitend laat mevrouw aan ORR weten:

*Verder gaan wij er vanuit dat er geen rare dingen meer zullen gebeuren. Ik wil je wel heel erg bedanken voor je support, jouw luisterend oor en de adviezen!*

# Kinderopvangtoeslag- schandaal



## Doorbraak voor slachtoffer toeslagenschandaal: herstel uitkering

Casus

9



Een slachtoffer van het toeslagenschandaal stapte naar de rechter vanwege vastgelopen bezwaarprocedures bij de Belastingdienst. In december 2023 kreeg zij gelijk en werd haar een dwangsom toegekend van in totaal € 30.000. In juli 2024 ontving zij dit bedrag en meldde dit keurig bij de gemeente.

De gemeente stopte vervolgens per 11 juli haar bijstandsuitkering en legde een terugvordering op van ruim € 9.000. Ondertussen had mevrouw het ontvangen bedrag gebruikt om schulden af te lossen en noodzakelijke kosten te dekken. In november vroeg ze opnieuw bijstand aan, maar deze was nog niet toegekend. ORR stelde kritische vragen aan de gemeente. Dit leidde tot een belangrijke doorbraak.

- De dwangsom wordt niet als vermogen beschouwd.
- De bijstandsuitkering wordt hersteld vanaf 18 juli 2024.
- De terugvordering wordt ingetrokken.
- De nieuwe aanvraag is niet meer nodig.
- De gemeente kijkt of verdere ondersteuning nodig is.

Belangrijker nog: de **werkinstructie** van de gemeente wordt aangepast, zodat andere slachtoffers van het schandaal niet opnieuw in deze situatie belanden. Een grote stap richting rechtvaardigheid en herstel. De gemeente wilde graag een stap verder komen en wacht op landelijke richtlijnen over hoe met dit soort situaties om te gaan.

## Na lang wachten eindelijk een begeleider toegewezen!



Mevrouw C. nam contact op met ORR omdat ze onvoldoende hulp kreeg van de gemeente. Haar moeder is erkend als gedupeerde van het toeslagenschandaal, en zijzelf ontving eind 2022 een brief over de kindregeling, inclusief een tegemoetkoming van € 10.000.

In februari 2023 werd ze aangemeld bij de gemeente, maar tot begin 2024 had ze nog steeds geen begeleider toegewezen gekregen. Dit betekende dat er geen ondersteuning was bij haar hulpvragen. Mevrouw had zelf al een klacht ingediend, maar daar had ze geen reactie op ontvangen.

ORR legde haar verhaal aan de gemeente voor met het dringende verzoek om dit zo snel mogelijk op te lossen. Hierop nam de leidinggevende contact op met mevrouw.

- Binnen twee weken zou mevrouw een begeleider krijgen.
- Die inventariseert haar ondersteuningsbehoefte en kijkt welke hulp nodig is.
- Mevrouw heeft de contactgegevens van de leidinggevende gekregen, zodat ze zelf contact kan opnemen bij vragen of vertragingen.
- ORR heeft met mevrouw afgesproken dat ze altijd opnieuw contact kan opnemen als er alsnog problemen ontstaan.

Gelukkig is er beweging gekomen in haar situatie na bijna een jaar zonder hulp. Een belangrijke doorbraak!



## Invordering door gemeente bij slachtoffer toeslagenschandaal

Casus

11

Een slachtoffer van het toeslagenschandaal meldde zich bij ORR. Inmiddels heeft zij weer een woning, nadat zij jaren dakloos is geweest. Eindelijk heeft ze haar leven weer een beetje op de rit. Zij wordt recent onaangenaam verrast door de deurwaarder die een schuld van bijna € 10.000 komt innen. En de schuldeiser is de gemeente! De deurwaarder stelt een regeling voor van € 3.000 per maand, terwijl zij een bijstandsuitkering heeft. Zo niet dan legt de deurwaarder beslag op haar auto. Mevrouw is radeloos en schakelt ORR in.

In eerste instantie is onduidelijk waar de schuld precies vandaan komt. Uiteindelijk heeft de gemeente opheldering kunnen geven over waar deze schuld betrekking op heeft. Namelijk dat destijds in haar woning een wietplantage was opgezet. Overigens had mevrouw toen de woning allang verlaten in verband met haar veiligheid. Zij had ook niets met de wietplantage te maken. De ontmanteling van de plantage en de bestuurlijke boete worden nu op mevrouw verhaald. Verder was er nog een auto die op naam van mevrouw stond en verkeerd geparkeerd.

Het weghalen van de auto en opslagkosten kwamen voor haar rekening. Normaal gesproken worden schulden van gedupeerde ouders die zijn ontstaan voor 31 december 2020 kwijtgescholden door Sociale Banken Nederland (SBN). In deze situatie gebeurde dat niet, omdat er sprake was van strafrechtelijke boetes. Naast ORR schakelde mevrouw ook een advocaat in, die heeft aan de deurwaarder gevraagd of zij het volgende voorstel bij de gemeente willen neerleggen. Mevrouw betaalt 5% van de hoofdsom en voor wat overblijft verzoek tot finale kwijtschelding.

ORR heeft ook gevraagd aan de gemeente om nog eens naar de situatie te kijken en rekening te houden met de situatie waarin mevrouw verkeerde. Er kwam goed nieuws, beide afdelingen hebben het totale bedrag kwijtgescholden! Mevrouw hoeft niets meer te betalen aan de gemeente.

Hier is echt de menselijke maat toegepast. Dankbaar belt mevrouw om te laten weten hoe blij ze is met dit resultaat.

Overlast  
in de buurt



## Oplossing na jarenlange parkeeroverlast

Mevrouw L. ervaart al drie jaar parkeeroverlast. Voertuigen parkeren in of net voor een bocht, waardoor vrachtwagens de bocht niet kunnen nemen. Regelmatig bellen chauffeurs bij haar aan met de vraag of haar auto daar toevallig staat. Haar oplossing? De bel uitzetten. Ze heeft meerdere meldingen gedaan.

In het eerste jaar bij de gemeente. Een handhaver gaf aan dat de situatie in de gemeenteraad besproken zou worden, maar daarna hoorde ze niets meer. Later weer bij de gemeente, maar toen kreeg ze geen enkele reactie. Na interventie van ORR heeft de gemeente contact opgenomen met mevrouw.

Het probleem is informeel afgehandeld en er komt een aanpassing van de verkeerssituatie. Ook neemt de gemeente twee belangrijke leerpunten mee:

- Handhaving gaat beter terugkoppelen wat er met meldingen gebeurt.
- De gemeente zal zorgen voor duidelijkere communicatie richting inwoners.

## Rietoverlast na gemeentelijke werkzaamheden



In juni 2024 neemt meneer G. contact op met ORR. Twee jaar eerder had de gemeente nieuwe leidingen geplaatst op het gemeentelijke stuk grond naast zijn woning en tuin. Het bestaande groen werd vervangen, maar na een half jaar begon er riet te groeien. Omdat riet zich snel verspreidt, maakte meneer destijds al een melding bij de gemeente. Helaas werd hier niets mee gedaan.

Nu, twee jaar later, heeft het riet zich uitgebreid tot in zijn tuin. Opnieuw maakte hij een melding en iemand van de gemeente kwam langs. Maar daarna bleef het stil en gebeurde er niets. Uit frustratie schakelde meneer ORR in, in de hoop dat de gemeente eindelijk actie zou ondernemen. ORR zag twee problemen: de ongecontroleerde groei van het riet en het gebrek aan communicatie vanuit de gemeente.

We namen contact op met de gemeente en drongen aan op duidelijkheid en een concrete aanpak.

Na deze interventie bezocht een handhaver meneer om de situatie ter plaatse te bekijken. Hij beloofde na te denken over een oplossing op korte termijn.

Toen meneer na twee weken nog steeds niets had gehoord en het riet bleef groeien, nam ORR opnieuw contact op. Er bleek onduidelijkheid over de startdatum van de werkzaamheden. Uiteindelijk, na verdere opvolging, werd het probleem aangepakt:

- Het riet werd zowel naast het huis als in de tuin verwijderd.
- De grond werd hersteld en zal nog opgehoogd en ingezaaid worden met gras.

Dankzij de bemiddeling van ORR kwam er beweging in de zaak en kreeg meneer de oplossing waar hij zo lang op had gewacht.

## Zorgen om een boom

Mevrouw G. maakte zich zorgen over een grote boom tegenover haar woning. Ze vreest dat deze bij harde wind op haar huis zou vallen. Ze meldt dit bij de gemeente en ontving een ontvangstbevestiging, maar daarna blijft het stil. Daarom schakelt ze ORR in.

Enkele jaren geleden had mevrouw G. al contact opgenomen met de gemeente over de bomen in haar straat. Destijds werd er een onderzoek uitgevoerd waaruit bleek dat niet alle bomen gezond waren. Sommige bomen werden vervangen, maar de boom waar zij zich nu zorgen over maakte, bleef staan. In het onderzoek stond echter wél dat deze boom in de toekomst een risico kon gaan vormen. Volgens mevrouw is dat moment nu aangebroken.

ORR zorgt voor doorbraak: na een interventie van ORR nam de gemeente contact op met mevrouw.

Ze gaven aan dat:

- de kosten van een extra onderzoek niet opwegen tegen het behoud van de boom;
- er is gekozen om de boom te kappen en een nieuwe te planten.

*Wonen en  
woningcorporaties*



## Woonpas – inschrijving hersteld na verlies van echtgenoot

Casus

15



Mevrouw B. (82 jr.) nam contact op met de ORR. Na een gelukkig huwelijk van meer dan 50 jaar was haar man overleden. Ze waren al jaren ingeschreven bij Woonnet Rijnmond, voor het geval een verhuizing nodig zou zijn.

Zoals altijd betaalde mevrouw keurig de € 10 verlengingskosten voor haar woonpas. Tot haar schrik kreeg ze dit bedrag echter teruggestort. Toen ze contact opnam met Woonnet Rijnmond, kreeg ze te horen dat zij niet als woning – zoekende stond ingeschreven – de woonpas stond op naam van haar man. Hierdoor was haar inschrijving vervallen.

Dit was een enorme klap voor mevrouw, die niet wist dat de woonpas alleen op naam van haar man stond. Tijdens de zorgperiode van haar man waren er verschillende casemanagers betrokken,

maar niemand had haar hierop gewezen. Nu dreigde ze al haar woonjaren kwijt te raken en moest ze opnieuw beginnen met inschrijven. ORR legde deze bijzondere situatie voor aan Woonnet Rijnmond en benadrukte hoe schrijnend het zou zijn als mevrouw haar inschrijvingsduur zou verliezen.

Gelukkig dacht Woonnet Rijnmond hier net zo over en herstelde zij haar inschrijving. Mevrouw was dolblij en stuurde als dank een kaartje naar Woonnet Rijnmond, waarin ze ook haar waardering uitsprak richting ORR.

Eigenlijk wilde ze zelfs een bloemetje sturen, maar dat was natuurlijk niet nodig. Ook via de telefoon hoorden wij hoe opgelucht en dankbaar ze was. Een prachtige uitkomst voor een verdrietige situatie!

Mevrouw S. nam contact op met ORR omdat ze wilde verhuizen naar een gelijkvloerse woning. Door haar gezondheid is haar huidige woning met allemaal trappen niet langer geschikt voor haar. Ze vroeg medische urgentie aan, maar liep direct vast omdat ze geen medische verklaring kon krijgen. Artsen en specialisten wilden geen verklaring afgeven, terwijl dit een verplichte eis is voor de aanvraag. De gemeente hield vast aan deze eis en gaf aan dat er zonder verklaring geen urgentie mogelijk was. Mevrouw had nog geen officiële klacht ingediend bij de gemeente, maar had haar probleem al wel aangekaart. Omdat ze niet verder kwam, schakelde ze ORR in. ORR bracht de kwestie onder de aandacht bij de gemeente en benadrukte dat mevrouw niet zelf aan een medische verklaring kon komen. Dit leidde tot actie.

- De gemeente vroeg een adviseur om een onafhankelijk medisch advies op te stellen.
- Mevrouw kreeg een vragenlijst in Word. Helaas lukte het haar niet deze in te vullen.
- Zelf contact opnemen met de adviseur bleek lastig, omdat deze organisatie slecht bereikbaar was.

ORR overlegt met de gemeente over een alternatieve oplossing. Dit leverde op:

- Een fysiek gesprek met de gemeente, waarin werd afgesproken dat de vragenlijst per post zou worden toegestuurd.
- Na invullen stuurde mevrouw deze terug en werd er een gesprek met de adviseur ingepland om verder op haar situatie in te gaan.

Toen ging het balletje rollen. Mevrouw kreeg medische urgentie en had drie maanden de tijd om op woningen te reageren. Hoewel ze blij was met het resultaat, was ze niet tevreden over het moeizame proces. Ze liep lange tijd tegen de verplichte medische verklaring aan en vraagt zich af of anderen in dezelfde situatie maar zonder haar doorzettingsvermogen ook geholpen zouden zijn.

Vanuit ORR zien we dat de gemeente actie heeft ondernomen, wat uiteindelijk tot een oplossing heeft geleid. Tegelijkertijd begrijpen we de zorg van mevrouw: Wat als iemand minder mondig is? Hoeveel mensen haken af omdat ze geen medische verklaring kunnen krijgen? Is er voldoende maatwerk in het proces?



## Beschiëting woning familie: impact en herstel van vertrouwen

Casus

17



De familie M. werd in november 2023 diep getroffen toen hun woning werd beschoten. De vermoedelijke aanleiding lag bij de broer van meneer, die banden zou hebben in het criminele circuit. Uit veiligheidsoverwegingen sloot de burgemeester hun woning voor een maand, op basis van artikel 175 Gemeentewet.

Hoewel de familie begreep waarom de gemeente zo handelde, voelden ze zich gestigmatiseerd en buitengesloten. De kinderen verloren hun vertrouwde omgeving. Buren ontweken hen. En de familie voelde zich behandeld als ‘dader’ in plaats van als slachtoffer.

Ze zochten erkenning en uitleg, omdat de maatregel grote sociale en emotionele gevolgen had. Dankzij bemiddeling tussen de familie, politie en gemeente werden veel onduidelijkheden weggenomen.

- De familie kreeg uitleg over de besluitvorming, wat hun onbegrip wegnam.
- Er kwam een luisterend oor vanuit de gemeente, wat hielp bij het verwerken van de gebeurtenis.
- De gesprekken gaven hen rust en vertrouwen terug.

Hoewel de verwerking tijd nodig heeft, voelt de familie zich nu gehoord en erkend.

## Glansje dame met gehoorbeperving – gesprongen riolering

Casus

18

Mail van onze collega:

Mevrouw S. liep bij ons binnen tijdens het inlooppreekuur. Mevrouw is slechthorend, maar we konden wel met mevrouw communiceren, omdat mevrouw kon liplezen. Het betrof een situatie waarbij mevrouw huurt van de woningcorporatie, maar de bron van het probleem (defect aan riolering) bij de gemeente lag.

Zonder op details in te gaan, lag de kruipruimte van de woning van mevrouw en haar burenlief met ontlasting in verband met een breuk in de riolering. Deze kon in de woning echter pas door de woningcorporatie worden hersteld als de breuk in de openbare riolering was verholpen. Door haar gehoorbeperving kreeg mevrouw weinig informatie mee en zo was er voor haar geen perspectief op korte termijn.

Door een snelle afstemming van ORR kon bij de gemeente de juiste afdeling worden benaderd, waarna alles snel ging. Het signaal werd met voorrang in behandeling genomen en 1,5 dag na het binnenlopen bij de ORR was zowel de

openbare riolering gerepareerd, als haar kruipkelder gereinigd. ORR overlegt met de gemeente over een alternatieve oplossing. Dit leverde op:

Mevrouw heeft geen email en dus werd er zowel door gemeente als ORR met mevrouw per sms gecommuniceerd. Als je mij vraagt waarom ik mijn werk onder andere zo leuk vind, wil ik graag het sms'je van mevrouw aan de medewerker klachten van de gemeente laten lezen:

*Geachte mevrouw, u heb geen idee hoe blij ik ben; dinsdagmiddag was ik bij de Ombuds en donderdagmiddag was het riool vernieuwd en de kelder (duurde 1,5 uur) leeggezogen. Ik ben u onuitsprekelijk dankbaar, ook namens de kat en alle omwonenden.*

Uiteraard heb ik de medewerker klachten en haar collega's ook van harte bedankt voor de snelle interventie en de korte lijnen.



Het zijn donkere dagen, zeker als je net je partner bent verloren. De 82-jarige ‘Jan’ werd onlangs weduwnaar na een relatie van ruim 35 jaar. Zijn partner ‘Sjaan’ regelde altijd alles, ook het contact met de woningcorporatie. Nu staat Jan er helemaal alleen voor.

Zijn intercom is constant defect, en reparaties helpen maar tijdelijk. Omdat zijn portiekingang aan de zijkant zit en hij geen zijraam heeft, kan hij niet zien wie er aanbelt. Met zijn hernia kost het veel tijd en moeite om beneden te komen – vaak is zijn bezoek dan al weg. Zijn wereld wordt steeds kleiner.

Na een telefoongesprek met ORR wordt Jan aangemeld bij een welzijnsorganisatie. Daar krijgt hij hulp bij digitale vaardigheden, zodat hij makkelijker contact kan houden met zijn familie en beste vriend.

### **Terug naar de intercom...**

ORR heeft afspraken met corporaties over klachtenafhandeling; klachten worden altijd via de klachtenroutes van corporaties zelf opgepakt. Maar Jan kan niet goed met een computer overweg, waardoor dit voor hem lastig is.

ORR heeft deze schrijnende situatie voorgelegd aan de corporatie, die de klacht herkende. Zij stelden zelf voor om een deurbel met camera te installeren. Heel fijn! Zo hoeft deze oudere Rotterdammer zijn bezoek gelukkig nooit meer te missen.

# Burgerzaken

**Gemeente Rotterdam**

Gemeente Rotterdam  
Postbus 70013  
3000 KR Rotterdam  
Telefoon: 14 010  
Website: [Rotterdam.nl](http://Rotterdam.nl)

**Privacy**  
This municipality handles your data with care. You can read more about this at [Rotterdam.nl/privacy](http://Rotterdam.nl/privacy).  
(De gemeente gaat zorgvuldig om met uw gegevens hierover op Rotterdam.nl/privacy.)

**First registration in the Municipal Personal Records Database (BRP)**

Aangifte eerste inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP) vanuit het buitenland

**Personal Details (Persoonsgegevens)**

Surname (Achternaam) \_\_\_\_\_

Have you previously had a different surname? (Heeft u al eerder een andere achternaam gehad?)

No (Nee)

Yes, due to recognition (Ja, door erkenning)

Yes, due to marriage/registered partnership (Ja, door huwelijk/partnerschap)

Yes, due to another reason (Ja, door andere reden)

First names (Voornamen) \_\_\_\_\_

Male

Female

Adresonderzoeken zijn ingrijpend en vervelend, vooral als je als nietsvermoedende inwoner plotseling met zo'n onderzoek te maken krijgt. De gemeente heeft de taak om een correcte Basisregistratie Personen (BRP) te handhaven en woonfraude te voorkomen, zoals situaties waarin meerdere arbeidsmigranten op een te kleine woning op hetzelfde adres staan ingeschreven. Als er een serieus signaal binnenkomt dat er iets niet klopt op een adres, kan de gemeente een onderzoek starten. Dit betekent vaak dat er eerst een brief wordt gestuurd, en later komen mensen van de gemeente onverwachts langs om te controleren wie er daadwerkelijk woont.

In 2022 kreeg de gemeente een signaal over het adres van meneer P., waarna er een adresonderzoek werd gestart. Dit onderzoek werd in juni 2023 afgesloten en leek daarmee afgerond. De schrik was dan ook groot toen hij begin 2024 opnieuw bericht kreeg dat zijn adres wederom in onderzoek was genomen. Hij had geen zin om weer hetzelfde proces te doorlopen en medewerkers van de gemeente in zijn huis toe te laten. Daarom schakelde hij ORR in.

Hoewel adresonderzoeken een belangrijke functie hebben, vond ORR twee onderzoeken in zo'n korte tijd ongebruikelijk. We legden de situatie voor aan de gemeente, en die erkende dat er iets mis was gegaan.

Wat ging er fout? De eigenaar van de woning had een verhuizing doorgegeven voor zichzelf, maar had niet aangegeven dat meneer P. er bleef wonen. Hierdoor veronderstelde de gemeente ten onrechte dat meneer P. ook was vertrokken. Dat was de reden van het nieuwe adresonderzoek. Wat had de gemeente moeten doen? In plaats van direct een onderzoek te starten, had de gemeente eerst in de BRP moeten kijken en een verklaring van inwoning kunnen vragen aan de eigenaar.

Na de bemiddeling door ORR heeft de gemeente:

- Het adresonderzoek direct beëindigd.
- Erkend dat er een fout is gemaakt en excuses aangeboden.
- Als tegemoetkoming twee cadeaubonnen toegestuurd.



## *Paspoorten alsnog op tijd voor de vakantie*

Mevrouw B. gaat met haar kinderen op vakantie. Daarvoor hebben haar kinderen een paspoort nodig en dat regelt ze op tijd bij de gemeente. Maar de paspoorten komen maar niet. De tijd begint te dringen omdat mevrouw op vakantie gaat. Mevrouw B. benadert alles en iedereen bij de gemeente en ook ORR.

Toen wij de gemeente belden, was die al met de hulpvraag van mevrouw aan de slag. De gemeente kon goed uitleggen waarom mevrouw B. de paspoorten nog niet had ontvangen en dat lag niet aan de gemeente.

Vanwege de aanstaande vakantie heeft de gemeente er wel alles aan gedaan om de paspoorten voor haar kinderen op tijd bij mevrouw B. te laten bezorgen. Dat is ook gelukt.

Mevrouw B. is blij met ORR, maar eigenlijk had ze ons helemaal niet nodig. Vanuit onze ombudsbril heeft de gemeente heel erg haar best gedaan om maatwerk te leveren.

## Snelle afspraak na vastgelopen naturalisatieverzoek

Casus  
22



De heer D. nam contact op met ORR omdat het hem niet lukte een afspraak te maken voor zijn naturalisatieverzoek. Telkens wanneer hij probeerde een plek te reserveren, waren er geen beschikbare tijdsloten. Dit frustreerde hem enorm, want zonder afspraak kon hij zijn aanvraag niet indienen.

Hij had nog geen officiële klacht ingediend, maar zat vast in het systeem. ORR schakelde met de gemeente om te kijken of er een oplossing mogelijk was. Gemeente reageert en lost het op!

De gemeente nam direct contact op met meneer. Kort daarna kregen we te horen dat:

- De heer D. alsnog een afspraak heeft kunnen maken.
- De gemeente het signaal serieus heeft opgepakt en snel heeft gehandeld.
- Meneer weet dat hij bij ORR terecht kan als er opnieuw problemen ontstaan.

Dit is een mooi voorbeeld van hoe direct schakelen een probleem snel kan oplossen!

# Bestaanszekerheid, schulden en schuldhelpverlening







Eind jaren '90 sloot meneer T. een sociale lening af. Hierdoor kreeg hij een BKR-registratie. Deze registratie was na al die jaren nog steeds actief. Dit had grote gevolgen: het afsluiten van een hypotheek of nieuwe lening was voor meneer onmogelijk.

In 2023 nam hij contact op met de gemeente en vroeg hij om verwijdering van de BKR-registratie. Een jaar later was er nog steeds niets veranderd. In 2024 ondernam hij opnieuw actie, en kreeg hij te horen dat zijn verzoek in behandeling was. Maar toen een antwoord uitbleef, schakelde hij ORR in. Na contact tussen ORR en de Kredietbank Rotterdam gebeurt er iets:

- Het blijkt dat meneer T. de oude lening net niet helemaal had afbetaald. Dat had de gemeente ook niet gezien. Daarom had hij geen aanmaningen gekregen en verkeerde hij in de veronderstelling dat zijn schuld was afgelost. Omdat het al zo lang geleden was, scheldt de gemeente het resterende deeltje van de lening kwijt.
- Binnen een week werd de BKR-registratie verwijderd.

Meneer T. kreeg excuses dat er niet op tijd op zijn verzoek tot het schrappen van de BKR-registratie was gereageerd. Meneer kan verder met zijn leven.

## Bijzondere bijstand energie: rechtmatigheid versus ombudsbril

Casus

24

Meneer C. diende op 5 december 2023 een aanvraag in voor bijzondere bijstand voor energiekosten. De gemeente vroeg om aanvullende informatie, maar omdat meneer op dat moment in het buitenland was, kon hij niet op tijd reageren. Gevolg: zijn aanvraag werd afgewezen.

Na zijn terugkeer nam hij contact op met de gemeente en diende hij een bezwaarschrift in. Dit bezwaar werd niet-ontvankelijk verklaard omdat het te laat was ingediend. Op 12 april 2024 ontving hij daar een brief over, waarin hij het advies kreeg een nieuwe aanvraag in te dienen zodat deze alsnog inhoudelijk beoordeeld kon worden.

Meneer volgde dit advies op, maar tot zijn verbazing werd zijn nieuwe aanvraag direct afgewezen. De reden? De aanvraag moest binnen drie maanden na de eindafrekening van de energiekosten worden ingediend. ORR vond deze gang van zaken vreemd en nam contact op met de gemeente. Waarom werd meneer eerst geadviseerd om een nieuwe aanvraag in te dienen, om vervolgens diezelfde aanvraag direct af te wijzen? Een klachtbehandelaar van de gemeente erkende dat dit tegenstrijdig was.

Ze vond het zelf onredelijk, omdat de gemeente vroeg aanvullende stukken op, terwijl bekend was dat meneer in het buitenland verbleef. Meneer had zo geen eerlijke kans om zijn aanvraag aan te vullen. Ondanks deze inzichten lukte het de klachtbehandelaar niet om de afdeling te overtuigen om meneer alsnog een inhoudelijke beoordeling te geven. De enige overgebleven route? Opnieuw bezwaar maken. Dit is een klassiek voorbeeld van rechtmatigheid versus onze ombudsbril. Is het wettig maar ook prettig? Strikt juridisch gezien heeft de gemeente gehandeld volgens de regels, maar wat als het leidt tot een onredelijke uitkomst? In dit geval:

- Twee keer afgewezen zonder inhoudelijke beoordeling.
- Eerst geadviseerd een nieuwe aanvraag te doen, daarna direct afgewezen.
- Opnieuw in bezwaar voor inhoudelijke beoordeling.

ORR blijft zich inzetten voor situaties als deze, want regels zouden een middel moeten zijn om mensen te helpen – niet om hen vast te zetten in bureaucratische onredelijkheid.

## Bijzondere bijstand tandartskosten alsnog toegekend

Casus

25

Een inwoner nam contact op met ORR, omdat hij bijzondere bijstand voor tandartskosten had ontvangen, maar tegen onverwachte problemen aanliep toen hij wilde overstappen naar een andere tandarts.

De inwoner vroeg vooraf aan de gemeente of een verandering van tandarts gevolgen zou hebben voor zijn toekenning. Volgens hem werd toen gezegd dat dit geen invloed zou hebben en dat hij dit verder moest bespreken met zijn tandarts. Op 3 juni 2024 besprak hij dit met zijn tandarts, die aangaf dat als de behandeling elders zou plaatsvinden, hij het ontvangen bedrag terug zou storten naar de gemeente. Dit betekende echter ook dat de behandeling nergens anders zou worden uitgevoerd.

Hierop nam de inwoner opnieuw contact op met de gemeente, die vroeg naar de noodzaak van de tandarts-wisseling. Meneer diende een klacht in, maar voelde zich niet serieus genomen. Zijn klacht werd ongegrond verklaard en hij had het gevoel dat de schuld bij hem werd gelegd, waarna het gesprek abrupt werd beëindigd.

ORR greep in. Na het signaal van de inwoner nam ORR contact op met de gemeente en vroeg waarom de bijzondere bijstand plotseling was ingetrokken. Uit het gesprek bleek dat de gemeente vond dat er geen spoedeisend karakter meer was. De inwoner was al sinds mei 2024 bezig met de aanvraag, waardoor de gemeente stelde dat de situatie niet urgent meer was. Ze zagen geen noodzaak voor de behandeling en wezen de aanvraag daarom af.

ORR vond de redenering van de gemeente verwarrend. De bijstand was al toegekend. Waarom is de keuze voor een andere tandarts dan een reden voor afwijzing? De ontstoken wortel van de inwoner vereiste een wortelkanaalbehandeling. Dat is toch juist wél spoedeisend? De gemeente herzag de zaak intern met een positieve uitkomst:

- De bijzondere bijstand werd opnieuw toegekend.
- De inwoner kon zonder problemen naar een andere tandarts.
- Hij was ontzettend blij en sprak zijn dank uit aan ORR.



Meneer V. heeft een schuldhelpverleningstraject bij de gemeente. In de nasleep van een ongeluk ontvangt hij een letselschadevergoeding. Daarvoor had hij met mensen van de gemeente contact gehad om aan te geven dat dit bedrag niet naar de schuldeisers mocht. Een medewerker had gezegd dat hij daarvoor zou zorgen. Toen puntje bij paaltje kwam, bleek dat de schadevergoeding toch naar de schuldeisers zou gaan. De medewerkers waar meneer mee gesproken had, gaven hem daarover verschillende informatie

ORR vraagt de gemeente wat er is gebeurd en op welke manier het mogelijk is dat meneer toch de hele schadevergoeding zelf krijgt.

De schuldhelpverlener schrijft alle schuldeisers aan om te vragen of zij het goed vinden dat meneer de schadevergoeding zelf krijgt. Die stemmen daarmee in (of reageren niet op tijd) waardoor het mogelijk is dat meneer toch het hele schadevergoedingsbedrag krijgt.

Een mooie oplossing al was er heel wat miscommunicatie en heeft het lang geduurd voor deze oplossing er kwam. De gemeente bespreekt het verhaal intern en concludeert dat zij begrijpt dat het voor meneer niet meer duidelijk was wie waarvoor verantwoordelijk is. Meneer krijgt in ieder geval vanaf nu één aanspreekpunt voor zijn schuldhelpverleningstraject.

# Belastingen



## Parkeerboete door fout verhuurbedrijf alsnog vernietigd

Casus

27

De heer C. ontving in 2024 een herinnering voor een parkeerboete die bijna een jaar eerder was opgelegd. Tot zijn verbazing herkende hij het kenteken niet en had hij geen idee van welke auto het kon zijn.

Omdat de bezwaarperiode allang verstreken was, nam hij telefonisch contact op met de gemeente. Hij kreeg daarop de foto's van de scanauto toegestuurd, waarop het onbekende kenteken duidelijk te zien was. Hoewel bezwaar officieel niet meer mogelijk was, diende meneer toch een bezwaarschrift in. Maar in plaats van een reactie kreeg hij een aanmaning.

Wat bleek? De gemeente gaf aan dat het kenteken misschien wel op zijn naam had gestaan ten tijde van de boete. Bij de RDW stond het kenteken echter niet op zijn naam geregistreerd. Desondanks gaf de gemeente aan niets te kunnen doen.

Meneer schakelde ORR in, en wij gingen op onderzoek uit. ORR kon niet in de RDW-gegevens kijken, maar via openbare bronnen zagen we dat de auto al jaren op naam stond van dezelfde eigenaar.

Dit maakte het hoogst onwaarschijnlijk dat de auto in 2023 wél op naam van meneer had gestaan. ORR stuurde het verhaal ter behandeling door naar de gemeente en drong aan op een zorgvuldige herbeoordeling. Terwijl wij contact hadden met de gemeente, ontving meneer een bericht dat er beslag zou worden gelegd op zijn rekening. ORR vroeg met spoed om actie, want er leek iets ernstig mis te gaan.

De doorbraak: een dag later kreeg meneer een ingeving. Hij had in 2022 een auto met dátzelfde kenteken gehuurd bij een verhuurbedrijf! Toen ORR deze nieuwe informatie naar de gemeente stuurde, kwam de oplossing in een stroomversnelling:

- De auto bleek inderdaad van een verhuurbedrijf te zijn. Het verhuurbedrijf had per ongeluk oude contractgegevens uit 2022 aan de gemeente verstrekt.
- De parkeerboete én alle bijkomende kosten werden vernietigd.
- Meneer kreeg excuses en enkele cadeaubonnen ter compensatie.

## WOZ-aanslagen: waarde verlaagd na interventie ORR

Casus  
28



De heer V. nam contact op met ORR over de WOZ-waarde van zijn woning. De WOZ-waarde bepaalt hoeveel belasting en heffingen iemand moet betalen, zoals onroerendezaakbelasting en rioolheffing. Tijdens een VvE-vergadering had meneer ontdekt dat exact dezelfde appartementen binnen zijn VvE verschillende WOZ-waarden hadden. Dit vond hij vreemd en hij diende bezwaar in tegen de WOZ-waarde van zijn woning. Na zijn bezwaar ontving meneer een uitspraak:

- Er had een onderzoek plaatsgevonden, waarbij bleek dat de waarde te hoog was vastgesteld.
- De WOZ-waarde werd verlaagd.
- De waarde werd bepaald op basis van verkoopcijfers rond de waardepeildatum.

Ondanks deze verlaging bleef er een groot verschil met de WOZ-waarden van andere, vergelijkbare appartementen bestaan. Daarnaast wilde meneer ook een correctie voor voorgaande jaren, maar hij kreeg daar geen duidelijkheid over. ORR nam contact op met de gemeente en vroeg om een herbeoordeling van de situatie in vergelijking met de appartementen binnen zijn VvE. De gemeente kwam tot een andere, voor de heer V. positieve beslissing:

- Meneer kreeg alsnog een lagere WOZ-waarde.
- Ook de WOZ-waarden van eerdere belastingjaren werden verlaagd.
- Hij was zeer tevreden met deze uitkomst en bedankte ORR.

## 94 parkeerboetes kwijtgescholden door maatwerk gemeente

Een inwoner ontving 94 parkeerboetes zonder dat hij zich hiervan bewust was. Hij beschikt over een Europese gehandicaptenparkeerkaart, maar deze was verlopen zonder dat hij of zijn hulpverlener dit doorhadden.

De melding hierover stond in Mijn Overheid, maar meneer is digibeet, waardoor hij dit bericht niet kon ontvangen of lezen. Meneer ontvangt al jaren zorg via verschillende zorginstellingen, is slecht ter been en heeft in het verleden meerdere TIA's gehad. Hierdoor is hij sterk afhankelijk van zijn auto en parkeerkaart. Omdat hij door zijn situatie niet kon weten dat zijn kaart verlopen was, heeft ORR de gemeente gevraagd om maatwerk toe te passen. De afdeling Parkeren onderzocht de situatie en besloot:

- De Europese gehandicaptenkaart direct te geven, zodat meneer zijn nieuwe kaart snel kon ophalen.
- Een schriftelijke bevestiging naar zijn huisadres te sturen, zodat hij op de hoogte was.
- Alle 94 parkeerboetes volledig kwijt te schelden, waardoor meneer niets hoeft te betalen.



## Onterechte parkeerboetes voor auto's die niet van meneer X. zijn

Casus  
30



In maart 2024 ontving meneer X. voor het eerst een parkeerboete voor een voertuig dat niet op zijn naam stond. Hoewel zijn bezwaren telkens werden geaccepteerd en de boetes werden vernietigd, bleven ze binnenkomen – uiteindelijk meer dan twintig.

Toen meneer X. zelf op onderzoek uitging, ontdekte hij dat de betreffende voertuigen te koop stonden op Marktplaats en niet op zijn naam geregistreerd waren. Dit werd ook door de RDW bevestigd.

Meneer nam contact op met de gemeente en de politie. De politie gaf aan dat er geen grond was om een aanpak te nemen. En de gemeente zag geen aanleiding om in de zaak te duiken. Teleurgesteld schakelde hij ORR in.

Na bemiddeling door ORR bleek dat de boetes het gevolg waren van een menselijke fout binnen de gemeente. De gemeente loste dit op en bood excuses aan. Meneer X. kreeg een directe contactpersoon bij de gemeente voor het geval hij opnieuw boetes zou ontvangen. Hoewel dit hoopgevend leek, ontving meneer X. in augustus opnieuw boetes.

ORR nam opnieuw contact op met de gemeente. De gemeente gaf aan dat iemand van de ICT-afdeling het probleem zou onderzoeken en meneer zou terugbellen. Dit telefoontje bleef uit, maar het positieve nieuws: de boetes stopten. Meneer X. liet ORR weten tevreden te zijn en hoopte op een definitieve oplossing. Er zijn sindsdien geen boetes meer, dus dat lijkt gelukt.

## Afvalboete voor mevrouw die slecht ter been is: eerlijk of niet?



Mevrouw ontving een boete omdat haar afval verkeerd zou zijn aangeboden. Haar vuilniszak werd een kilometer van haar woning gevonden en bevatte een poststuk met haar gegevens. De gemeente vond dit genoeg bewijs om haar verantwoordelijk te houden.

Mevrouw is slecht ter been en kan niet zomaar haar afval ver weg brengen. Ze ging in bezwaar en legde uit dat ze haar afval daar niet had neergezet en dat ze daar fysiek ook niet toe in staat was. En ze gaf een verklaring hoe haar poststuk zo ver van haar huis terecht was gekomen. Haar bezwaar werd afgewezen, en ze moest alsnog betalen. Omdat ze dit oneerlijk vond, ging ze naar de gemeente, die haar doorstuurde naar ORR.

ORR keek naar haar verhaal en zag een paar aanknopingspunten. Haar lichamelijke beperking maakt het onwaarschijnlijk dat ze haar afval zover van huis heeft gebracht. Haar verklaring over hoe haar poststuk daar terecht kon komen klinkt aannemelijk. Juridisch gezien heeft de gemeente misschien gelijk, maar is dit vanuit onze ombudsbril behoorlijk?

ORR vroeg de gemeente om de zaak opnieuw te bekijken. De gemeente keek opnieuw naar haar bezwaar, maar bleef bij haar besluit. De gemeente erkende dat de vindplaats van het afval 15 minuten lopen van haar woning is, maar vond dit niet genoeg reden om de boete te laten vervallen. Ze zeiden dat het geen 'boete' is, maar een kostenverhaal – maar voor mevrouw voelt het precies hetzelfde.

- ORR kon de gemeente niet overtuigen om het besluit te veranderen.
- Mevrouw kan nog naar de rechter, maar de kosten zijn bijna net zo hoog als de boete.
- De discussie over aannemelijkheid leverde niks op.

Deze situatie laat zien hoe een strikte regel soms naar ons gevoel oneerlijk kan uitpakken. Mevrouw blijft met een gevoel van onrecht achter en dat is minstens zo belangrijk als de juridische juistheid; 'prettigheid' versus wettigheid.



Casus

32

## *Van € 3.800 aan boetes naar een zorgeloze kerst*

Meneer B. meldt zich begin december bij ORR met een stapeling van parkeerboetes van € 3.800. De boetes zijn in een heel kort tijdsbestek opgelegd, waardoor het bedrag zo is opgelopen. De oorzaak is dat meneer vergeten is om zijn parkeervergunning te verlengen die deze zomer afliep. Stom, zo geeft meneer zelf ook aan, maar hij heeft zich nooit gerealiseerd dat hij dit is vergeten. Meneer ontving tegelijk stapels brieven met parkeerboetes van de gemeente.

De gemeente is in mei 2024 gestart met het zogenaamde ‘bakkie’, waarbij contact wordt opgenomen met Rotterdammers die drie boetes voor dezelfde overtreding ontvangen binnen vijf dagen. Dat proces leek in dit geval even mis te zijn gegaan. Dat blijkt de gemeente zelf ook te hebben ingezien.

Meneer ontving het bericht van de behandelende afdeling dat 46 van de in totaal 48 boetes zijn kwijtgescholden. Er zijn er twee blijven staan omdat er ook een eigen verantwoordelijkheid is voor meneer. Alleszins redelijk, zo vond meneer ook. Kort maar krachtig, de kerst van meneer kan niet meer stuk en hij wenst ons een gezegend kerstfeest.

## Glansje: spookboetes

Mail van onze collega:

Ik heb al een geruime tijd een zaak in behandeling over een meneer die in de buurt van Utrecht woont. Het regende drie jaar lang onterechte parkeerboetes (2021, 2022 en 2023).

Meneer heeft een lange periode geen adres gehad en geen gebruik gemaakt van overheidsdienst (mijn overheid). Ook via het portaal van de RDW stond er geen auto op zijn naam. Desondanks bleef hij boetes ontvangen, terwijl hij geen auto in bezit had en ook niet uit de regio kwam.

Na telefonisch contact met hem heb ik direct actie ondernomen. Dankzij onze inspanning, medewerker klachten en met een aangifte politie als bewijsstuk (verlies rijbewijs) zijn de boetes allemaal van zijn naam gehaald.

De gemeente zal nu de boetes innen bij de lease maatschappij die auto's verhuurt. Waarschijnlijk heeft iemand met een gestolen rijbewijs een auto gehuurd en geen parkeerbelasting betaald. We zullen er nooit achter komen wie dit heeft gedaan en of diegene hiervoor zal worden vervolgd... beetje jammer.

*Inkomen, uitkeringen en  
weer aan het werk*



## Van radeloosheid naar herstel: een doorbraak voor mevrouw

Casus

34

Mevrouw meldde zich radeloos bij het spreekuur van ORR. Ze woont al meer dan tien jaar in Nederland en heeft hier altijd hard gewerkt. Door fysiek zware arbeid is ze ziek geworden en kon ze haar werk niet meer uitvoeren. Toen ze zich ziekmeldde bij haar werkgever, kreeg ze een voorstel: als ze haar contract zelf beëindigde door een vaststellingsovereenkomst (vso) te tekenen, zou ze een WW-uitkering krijgen en zou het UWV haar helpen een nieuwe baan te vinden.

Mevrouw vertrouwde haar werkgever en tekende, zonder te beseffen wat dit echt betekende. Ze spreekt goed Nederlands, maar de juridische taal in de overeenkomst was te ingewikkeld. Pas later ontdekte ze de gevolgen:

- Haar WW-aanvraag werd afgewezen, omdat ze ziek was.
- Haar aanvraag voor een Ziekte-wetuitkering werd ook geweigerd.
- Ze had geen inkomen meer en kreeg geen hulp van de gemeente.
- Door haar fysieke klachten had ze fysiotherapie nodig, maar zonder verzekering kon ze dit niet betalen.

Tijdens het gesprek bij ORR werd ook duidelijk dat ze slachtoffer was van het toeslagenschandaal, wat haar vertrouwen in instanties had aangetast. ORR schakelde de Stichting Je Goed Recht in, die bezwaar indiende tegen de afwijzing van haar WW-uitkering. Dit had succes: het UWV keurde haar uitkering alsnog goed. Daarnaast werd ze met spoed aangemeld bij de gemeente Rotterdam voor extra ondersteuning.

Mevrouw was enorm opgelucht en stuurde een dankbare mail:

*I don't know how I can thank you for your help. I've been getting all the help I need since you came into my life. I hope that everyone who needs help finds an ORR along the way.*

Na jaren van onzekerheid kreeg ze eindelijk de hulp en erkenning die ze nodig had.

## Internationale lokettenjungle

Mevrouw B. woont in België. Zij heeft een verklaring nodig dat ze zes jaar in Nederland heeft gewerkt. Samen met de gewerkte 42 jaar in België komt ze dan in aanmerking voor een pensioenuitkering. De SVB (sociale verzekeringsbank) is degene die de verklaring van de gewerkte jaren moet aanleveren.

Mevrouw B., haar vakbond en My Pensioen van de Vlaamse overheid zijn al zes maanden bezig om die verklaring van de SVB te krijgen. En dat kan nog wel tot twaalf maanden duren, hoort ze. Maar al die tijd heeft ze geen inkomen en ze zit daardoor in de financiële problemen.

Haar Rotterdamse partner mailt aan ORR. Weten jullie een oplossing? ORR klimt in de telefoon en belt met de SVB. Het blijkt dat de SVB Utrecht, bureau Belgische zaken deze verklaring moet leveren. Natuurlijk nemen we daarna contact op met SVB Utrecht en die belooft de verklaring met spoed naar België te sturen. Een week later is het geregeld en die maand krijgt mevrouw B. voor het eerst pensioen en kan ze haar schulden afbetalen.

## Bankslaper zonder uitkering

Casus

36

De heer A. heeft geen vaste woonruimte en slaapt op de bank bij familie. Omdat hij afhankelijk is van een (kleine) bijstandsuitkering, is het voor hem cruciaal dat deze uitbetaald wordt. De gemeente twijfelt echter aan zijn woonsituatie en besluit zijn uitkering op te schorten. Voordat hij weer recht heeft op een uitkering, moet hij precies aangeven: Waar hij elke dag van de week slaapt? Wie de hoofdbewoner van dat adres is? En wat zijn relatie is met de bewoners van dat adres?

Meneer A. levert deze informatie een paar dagen later aan, maar zijn uitkering blijft stopgezet. De frustratie loopt op. Na enkele weken belt hij de gemeente om te vragen waarom er niets gebeurt. Dit gesprek loopt niet goed af. Volgens meneer zegt de medewerker tegen hem:

Hij voelt zich tegengewerkt en snapt niet waarom de gemeente zijn informatie niet verwerkt. Vier weken later, en nog steeds zonder inkomen, dreigt hij in de schulden te raken. Hij schakelt ORR in. ORR zorgt voor een doorbraak:

- ORR neemt contact op met de teamleider en de medewerker.
- De gemeente laat weten dat er nu voldoende duidelijkheid is over zijn woonsituatie.
- De opschorting wordt opgeheven en de uitkering wordt alsnog met terugwerkende kracht uitbetaald.

Een week later is alles rechtgezet. Meneer A. heeft weer zijn uitkering en kan zijn financiële problemen aanpakken, maar hij blijft zich afvragen waarom hij weken heeft moeten wachten en op verzoek van ORR meteen actie wordt ondernomen.



*Succes met het terugkrijgen  
van je uitkering.*



Zimmen



## *Laadpaal op de verkeerde plek: een traject vol fouten, excuses en uiteindelijk een oplossing*



In 2023 werd aangekondigd dat er een laadpaal zou worden geplaatst op een parkeerplaats achter de woning van meneer B. Meneer maakte zich daarom zorgen over de locatie van de laadpaal, omdat deze ervoor zou zorgen dat zijn vrouw niet meer veilig over de stoep kon. Zijn vrouw, die afhankelijk is van een scootmobiel, heeft voldoende ruimte nodig om veilig over de stoep te kunnen rijden. Hij nam contact op met ORR en na een interventie van ORR werd met de gemeente een andere locatie afgesproken. Dit leek een oplossing, maar in april 2024 nam meneer opnieuw contact op.

### **Een nieuw bord, een verkeerde locatie en geen reactie van de gemeente**

In de voorbereiding op de werkzaamheden werd er een bord geplaatst om aan te geven waar de laadpaal zou komen. Maar tot zijn verbazing stond het bord niet op de afgesproken plek. Meneer probeerde contact te krijgen met de gemeente, maar kreeg geen reactie. De plaatsing zou op korte termijn plaatsvinden, dus de tijd drong.

ORR pakte het signaal direct weer op en vroeg de gemeente met spoed te kijken of de laadpaal inderdaad op de juiste plek zou worden geplaatst. Een foute plaatsing zou niet alleen frustrerend zijn, maar ook onnodige kosten en extra werk opleveren.

De gemeente nam contact op met meneer en bevestigde dat de locatie klopte. De laadpalen zouden niet op de stoep, maar in het parkeervak zelf komen. Meneer vond het opvallend dat er pas actie werd ondernomen nadat ORR zich ermee bemoeide, maar was blij dat er nu beweging in de zaak zat. Hij had nog wel een zorgpunt: auto's die over de stoep uitsteken. Zelfs met de laadpaal op de juiste plek zou zijn vrouw in haar scootmobiel er alsnog niet langs kunnen. De gemeente gaf aan hier rekening mee te houden.

### **Toch opnieuw mis... en weer excuses**

Een paar dagen later zag meneer op een nieuw bord dat de werkzaamheden plotseling de volgende dag zouden plaatsvinden.

Daarnaast stond de markering voor de laadpaal weer op een andere plek dan eerder afgesproken. De volgende dag werd de paal geplaatst. Op de verkeerde plek. En... óók nog op de stoep. Meneer was er inmiddels klaar mee.

De gemeente bood opnieuw excuses aan en gaf aan de fout zo snel mogelijk te herstellen. Daarmee was het nog niet klaar. De paal werd verplaatst naar een parkeervak, maar opnieuw het verkeerde vak.

De gemeente erkende dat alles dat fout kon gaan, fout was gegaan. Ze beloofden binnen enkele weken de laadpaal op de juiste plek te zetten. Als goedmaker kwamen ze bij meneer langs met een bos bloemen en opnieuw excuses.

### **Maar auto's blokkeren nog steeds de stoep**

Met de laadpaal nu eindelijk op de juiste plek leek het probleem opgelost, maar er dook nog een nieuw probleem op. Auto's parkeerden te ver naar voren, waardoor ze met hun bumper over de stoep uitstaken. Mevrouw kon er nog steeds niet langs met haar scootmobiel.

Opnieuw kwam de gemeente in actie en werd besloten stootbanden te plaatsen in de parkeervakken, zodat auto's niet meer over de stoep heen konden steken.



Na veel heen en weer bellen, miscommunicatie en onnodige fouten kwam er uiteindelijk een juiste oplossing. Maar het hele traject heeft onnodig veel tijd, energie en frustratie gekost.

Deze situatie laat zien hoe belangrijk het is om zorgvuldig te handelen, goed af te stemmen, te luisteren naar bewoners en gemaakte afspraken na te komen. Had de gemeente beter gecommuniceerd en direct goed gekeken, dan was een hoop werk én ergernis bespaard gebleven.

## Een verloren ligplaats voor de boot van meneer F.

Casus  
38



Meneer F. woont al heel wat jaren op zijn boot in een haven. In het begin was de haven eigendom van de gemeente. Uiteindelijk heeft de gemeente de haven verkocht aan een partij, met als gevolg dat meneer hier niet meer zou mogen wonen. Hij moest een andere plek vinden.

In oktober 2023 heeft meneer de gemeente om hulp gevraagd bij het vinden van een nieuwe ligplaats. Meneer wil graag een plek waar hij legaal kan verblijven. De gemeente zou de boot afhouden en uiteindelijk besluit meneer om in april 2024 ORR te benaderen.

ORR deelt haar ombudsbrief met de gemeente en vraagt ook of zij wilde meedenken met meneer.

Er zou op zijn minst telefonisch contact kunnen worden opgenomen met meneer om uit te vinden waar zijn behoefte ligt en verder te kunnen onderzoeken waar de gemeente iets kan betekenen.

Na een aantal maanden blijkt er, ondanks herinneringen, nog steeds geen telefonisch contact te zijn opgenomen. Meneer F. geeft het op en is het vertrouwen verloren. Dit merk je aan alles in het contact.

Meneer had juist contact opgenomen met de gemeente vanuit de gedachte van goed burgerschap. Anderen zouden de boot ergens aanleggen en pas weggaan wanneer er een handhavingverzoek komt. Daar wil meneer niet aan.

Uiteindelijk geeft de gemeente per brief een reactie aan inwoner. Hierin staat dat zij geen eigenaar meer zijn van de haven en daarnaast laat het beleid niet toe dat er nieuwe ligplaatsen waar permanent verblijf is toegestaan worden afgegeven. Het klopt dat hier voorheen wel beschikkingen zijn afgegeven waardoor dit was toegestaan. Dit zou nu zijn ingetrokken.

Als reactie op de brief hebben wij de gemeente laten weten het niet eens te zijn met het standpunt geen uitzondering te kunnen maken op gemeentebestuur en geen alternatief te bieden voor mensen die voorheen een plaats hadden waar ze permanent mochten wonen. Dat zorgt naar ons idee voor een onwenselijke situatie, namelijk: een situatie waarbij booteigenaren op andere plekken gaan liggen in de hoop dat er niet gehandhaafd wordt. Dit kan geen oplossing zijn.

Na dit teruggelegd te hebben bij de gemeente, is aangegeven dat de afdelingen nu samen met een reactie komen. Deze reactie ontvangen wij. De gemeente blijft bij het standpunt dat meneer niet aan de voorwaarden voldoet, waardoor permanente bewoning van het vaartuig niet is toegestaan. Dit biedt voor meneer geen oplossing. De ombudsvrouwen vragen de burgemeester nog eens met de ombudsbril naar deze situatie te kijken. Voor nu wachten we op een reactie.





Casus

39

## *Statushouder met wortels in Rotterdam moet naar Goeree-Overflakkee*

Een statushouder is helemaal in Rotterdam-West gesetteld. Hij doet vrijwilligerswerk in de wijk, heeft zicht op een vaste baan en heeft in de wijk goede burens en vrienden gevonden. Om niet te zeggen een heel netwerk opgebouwd. De COA koppelt hem aan de gemeente Goeree-Overflakkee. Dat betekent dat die een woonruimte voor hem moeten regelen. Maar hij wil daar niet opnieuw beginnen, hij heeft al een begin gemaakt in Rotterdam!

Vanuit de wijk wordt op ons een beroep gedaan om hem hier te houden. De gemeente had het COA al benaderd met deze vraag, maar die wilde hem niet aan een andere gemeente koppelen. Hij moest het met de koppeling aan Goeree-Overflakkee doen. Dat betekende dat deze man verplicht naar Goeree-Overflakkee moest verhuizen en helemaal opnieuw moest beginnen. ORR nam contact op met het Bestuur van de COA. Was er nu echt niets anders mogelijk? Uiteindelijk ziet het Bestuur toch aanleiding om hem aan Rotterdam te koppelen. Hij mag blijven, iedereen superblij. We probeerden ook een gesprek op gang te zetten tussen COA en de gemeente, maar daar zag de directeur van COA helaas toch vanaf.





ombudsman  
rotterdam  
rijnmond

*Weten, durven, doen!*

Bloemlezing 2024



0800-0802 (gratis)



[www.orr.nl](http://www.orr.nl)



[info@orr.nl](mailto:info@orr.nl)