



ombudsman
rotterdam
rijmond

Weten, durven, doen!

Jaarverslag

2024

Maart 2025

COMING
COMING
SOON
COMING
COMING

ORR.NL

NIEUWE WEBSITE

MEI 2025



Disclaimer

Om te voorkomen dat het beeld ontstaat dat gemeenten in onze regio al hun verplichtingen niet kunnen nakomen, wil ORR benadrukken dat de dienstverlening op veel terreinen wel degelijk goed verloopt en dat er het afgelopen jaar aanzienlijke vooruitgang is geboekt.

Er zijn veel positieve ontwikkelingen en doorbraken gerealiseerd op het werkkterrein van ORR en gemeenten.

Daarnaast is het belangrijk te onderstrepen dat veel van de uitdagingen niet alleen in onze regio spelen, maar dat veel andere gemeenten in Nederland ook geconfronteerd worden met verschillende uitdagingen bij het voldoen aan alle verplichtingen richting hun inwoners en ondernemers.

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR), getiteld 'Weten, Durven, Doen!'. Deze krachtige titel vangt de essentie van waar wij als ORR voor staan: met kennis, moed en daadkracht een verschil maken.

'Weten' verwijst naar de waardevolle inzichten die we door de jaren heen hebben verzameld. 'Durven' symboliseert de moed om met deze kennis de noodzakelijke veranderingen aan te pakken, hoe complex of uitdagend ze ook mogen zijn. Het vraagt lef om vertrouwde paden te verlaten en moeilijke vraagstukken niet uit de weg te gaan. 'Doen' benadrukt de overgang van theorie naar praktijk: kennis omzetten in concrete actie. Het is tijd om niet alleen te weten en te durven, maar vooral te doen.

In dit verslag nemen we u mee langs onze inspanningen, ervaringen en resultaten van het afgelopen jaar. We blikken terug, leren van wat beter kan en kijken vooruit naar wat nodig is om verder te komen. We presenteren zowel regionale aanbevelingen als specifieke aandachtspunten voor uw gemeente. Deze bespreken we graag persoonlijk met u en lichten we waar nodig verder toe.

In 2024 hebben we voortgebouwd op thema's die in 2022 en 2023 onze aandacht vroegen, zoals de lokettenjungle en systeemgeweld. Tegelijkertijd hebben we onze focus verbreed naar nieuwe onderwerpen, zoals zimmer (zeggenenschap en inspraak, meepraten en meebeslissen), rechtsbescherming, klachtbehandeling en de uitdagingen die voortkomen uit schaarste.

Onze zichtbaarheid blijft een belangrijk aandachtspunt, en deze werpt steeds meer vruchten af. In 2024 hebben we meer signalen ontvangen dan het jaar ervoor, wat aantoont dat inwoners en ondernemers ons steeds beter weten te vinden.

Naast het signaleren van problemen hebben we ook actief samengewerkt met gemeenten om structurele oplossingen te realiseren. Hierdoor kunnen gemeenten hun processen verbeteren en inwoners beter ondersteunen. Het afgelopen jaar bevestigde opnieuw dat samenwerking de sleutel is tot vooruitgang.

Met kennis, moed en daadkracht blijven wij ons inzetten voor een rechtvaardige regio. Samen met u maken we het verschil – vóór en mét de inwoners en ondernemers van onze regio.

*Warme groet,
Marianne van den Anker en Stans Goudsmit*





2024 in een notendop

nu

ORR kreeg in totaal **1913 signalen** binnen.
meer cijfers staan op pagina 38.

Inhoudsopgave

weten, durven, doen!

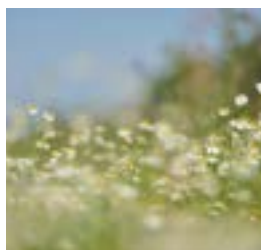
08

De basis: ORR als (be)hoeder



14

Samenwerkingen met de gemeente



17

Glans, glansjes, doorbraken



38

Thema's in 2024 – Kritische aandacht en acties



38

2024 in cijfers



40

Ombudstop-10



41

Klachten over ORR



42

Gemeente Rotterdam



60

Gemeente
Albrandswaard



72

Gemeente Capelle
aan den IJssel



84

Gemeente Krimpen
aan den IJssel



98

Gemeente
Nissewaard



110

Gemeente
Voorne aan Zee



124

Horen, zien, spreken:
een greep uit de
communicatie-
inspanningen



128

ORR: de
praktische zaken



130

Outro: wees
de vaandeldrager!



De basis:

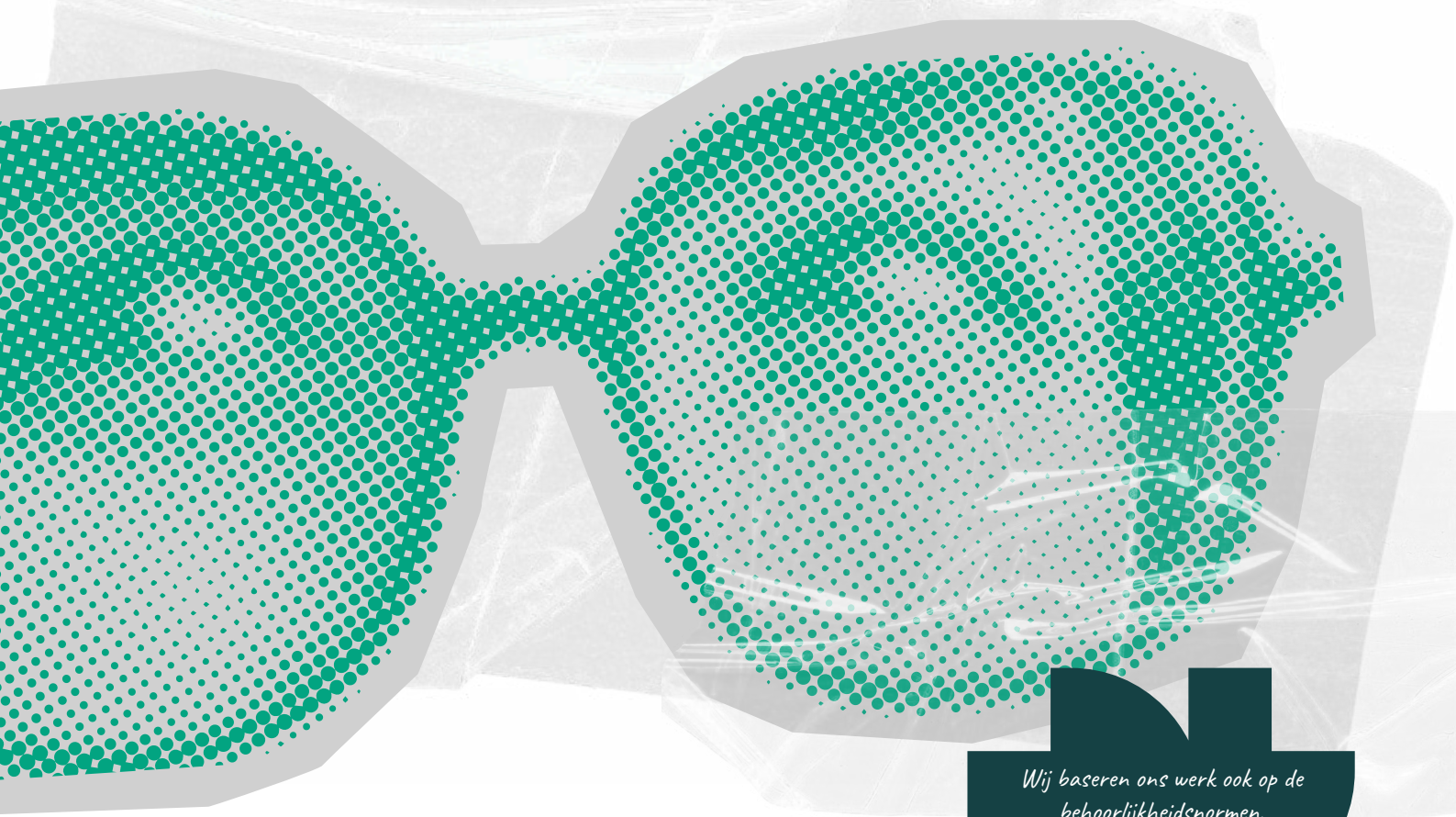
ORR als (be)hoeder

Als ORR zetten wij ons actief in om behoorlijk en goed bestuur te bevorderen. Wij zetten ons in voor een overheid die beter functioneert voor iedereen: inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

Onze werkwijze is gebaseerd op een stevig juridisch kader, dat we op een eigentijdse en betrokken manier toepassen.

Meer weten? 
Scan dan de QR-code!





OMBUDS BRIL

*Wij baseren ons werk ook op de
behoorlijkheidsnormen,
internationale mensen- en
kinderrechtenverdragen,
Venice Principles en het
Handvest Overheid-Burger.*

ZET DEZE EENS OP..

Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder kijkt ORR door de ombudsbril: wat mogen inwoners en ondernemers van zowel de gemeente als de (landelijke) overheid verwachten? Wij nodigen u van harte uit om deze ombudsbril zelf op te zetten en vanuit dit perspectief te kijken.

Wij hanteren het 'holy ground-principe': iedereen die op ons 'grondgebied' woont, verblijft of onderneemt, moet kunnen rekenen op een overheid die holistisch en integraal denkt, werkt en handelt – ook in klachtafhandeling.

Met deze uitgangspunten zorgen wij ervoor dat we als onafhankelijk orgaan niet alleen toezicht houden op een behoorlijk functionerende overheid, maar

ook bijdragen aan het beschermen van de rechten van inwoners, ondernemers en maatschappelijke initiatieven.

Tegelijkertijd werken we aan het versterken van vertrouwen in de publieke sector. Samen bouwen we aan een eerlijke, zorgvuldige overheid die inwoners en ondernemers écht centraal stelt.

Onze werkwijze is niet in beton gegoten. Dagelijks streven we er met ons kleine team naar om onze belangrijke taken en (morele) plichten als ombudsman binnen de rechtstaat zo goed mogelijk te vervullen. Daarbij luisteren we naar iedereen, staan we open voor feedback en verwelkomen we goede suggesties die bijdragen aan verbetering.

Loketten jungle



Verdwaald in overheidsland

In overheidsland raken inwoners en ondernemers vaak verdwaald in een bureaucratische wirwar - de lokettenjungle. In deze jungle is het voor velen lastig om hun weg te vinden, omdat wat het juiste loket is, afhangt van hun woonplaats of het type klacht.

Het is bijna onmogelijk om het overzicht te bewaren en de kans is groot dat inwoners en ondernemers van het ene loket naar het andere worden gestuurd zonder dat ze daadwerkelijk verder komen.

Dit leidt tot verwarring, frustratie en een groeiend gevoel van machteloosheid. Wij noemen dit systeemeenzaamheid of bureaucratische eenzaamheid.

Behoorlijkheidsvereiste samenwerking

"De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur."



Burgemeesters en klachtafhandeling

Volgens artikel 170 lid 1 sub e van de Gemeentewet zijn burgemeesters verantwoordelijk voor een zorgvuldige klachtafhandeling. ORR bespreekt dit regelmatig met burgemeesters. Wij merken dat gemeenten meer werk kunnen maken van een integrale aanpak, vooral voor inwoners en ondernemers die meerdere gemeentelijke en andere overheidsdiensten nodig hebben.

Voor hen voelt het als een doolhof: hun probleem wordt door de overheid opgeknipt in aparte meldingen, klachten en bezwaren en verspreid over verschillende loketten, terwijl zij een overheid verwachten die de verantwoordelijkheid neemt voor het hele probleem en komt met een totale oplossing.

Dit maakt de noodzaak voor één integraal loket, waar alle klachten efficiënt, adequaat en als geheel worden behandeld urgenter dan ooit.

Behoorlijkheidsvereiste samenwerking

"Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem."

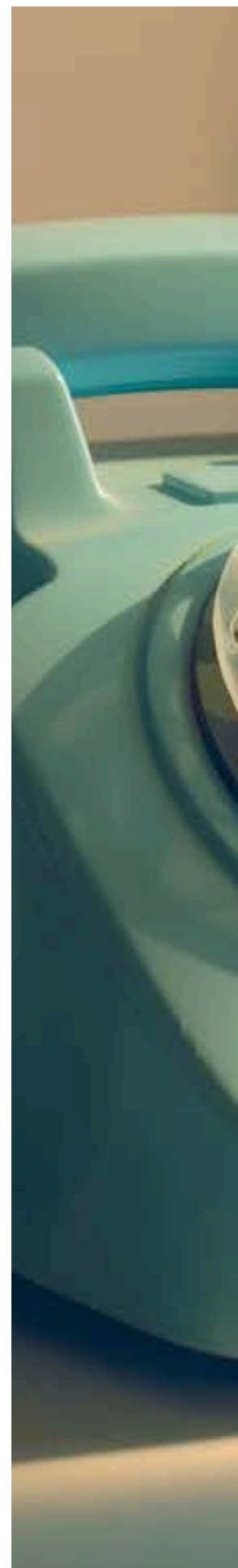
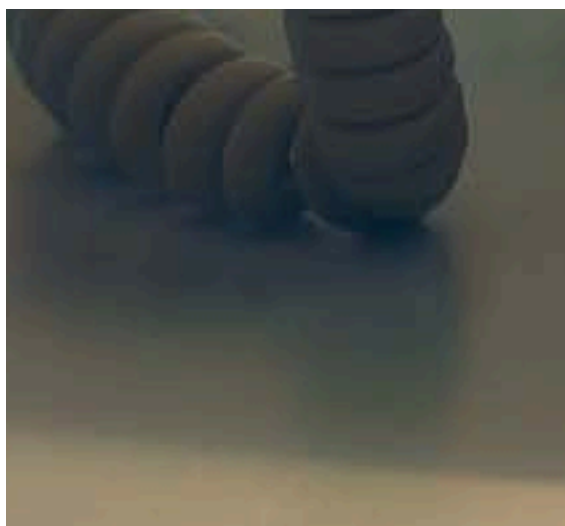
Klachten over aanbieders die een wettelijke taak van de gemeente uitvoeren

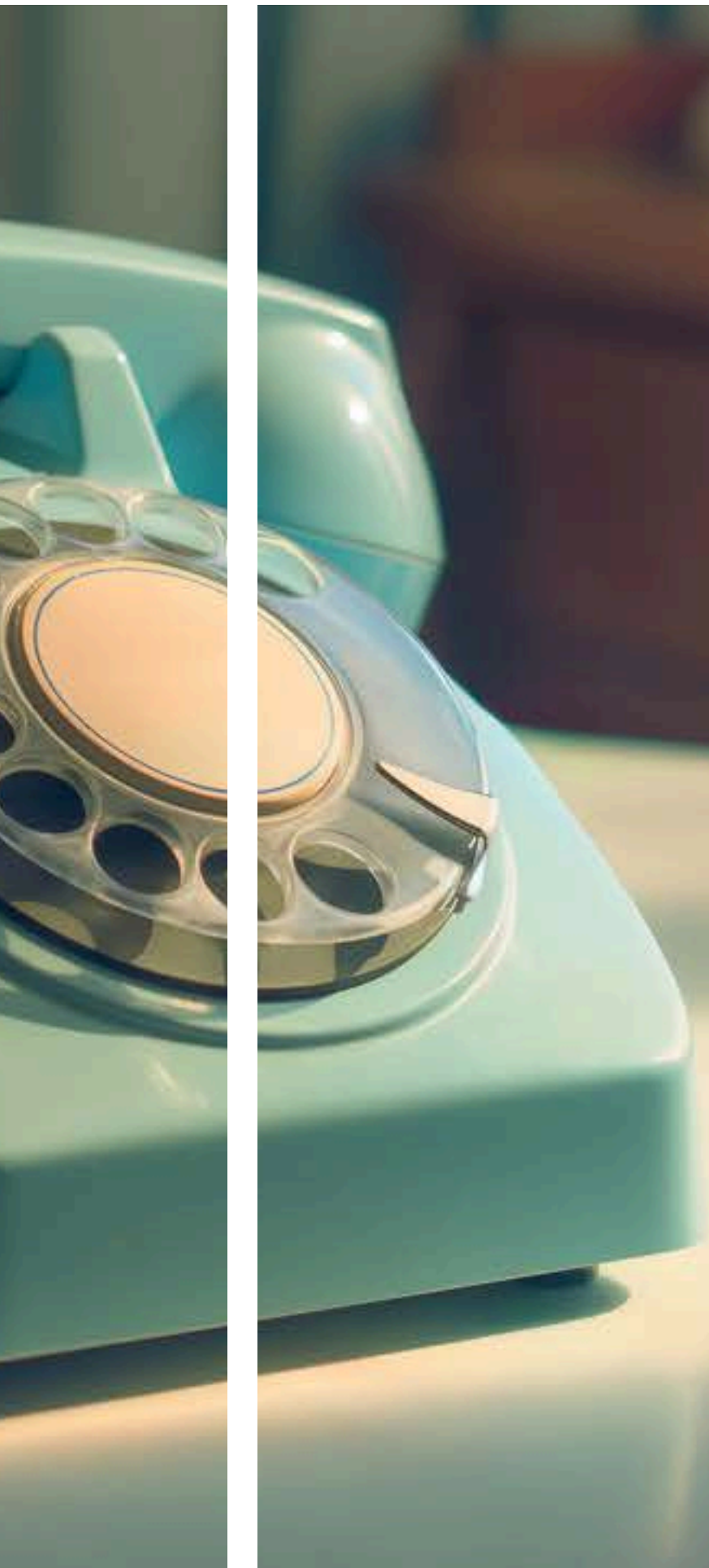
Inwoners die zich onheus bejegend voelen door de gemeente kunnen op basis van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een klacht indienen bij de gemeente.

De gemeente moet zorgdragen voor een adequate behandeling van klachten over gedragingen van personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Als de gemeente de klacht niet naar tevredenheid afwikkelt, staat de weg naar de ORR open.

Nu hebben gemeenten een flink aantal wettelijke taken aan andere - vaak private - aanbieders overgedragen, bijvoorbeeld via aanbestedingen en subsidies. Denk hierbij aan daklozenopvang, leerlingen- en doelgroepenvervoer, zorg, jeugd- bescherming en jeugdhulp.





Ondanks de uitbestedingen blijven gemeenten wettelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van deze taken, zoals bijvoorbeeld is vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet.

ORR kan onderzoeken of de aanbieders, die in opdracht van de gemeenten werken, hun taken behoorlijk uitvoeren. Als dat niet het geval is, spreekt ORR zowel de aanbieder als de gemeente daarop aan.

Inwoners met een klacht over zo'n aanbieder kunnen kiezen waar ze hun klacht indienen: bij de aanbieder of bij de gemeente. Het is vaak logischer om de klacht bij de aanbieder in te dienen, omdat deze het beste kan nagaan wat er is gebeurd.

Aanbieders rapporteren het aantal ontvangen klachten in hun jaarverslagen, maar ORR constateert dat gemeenten vaak onvoldoende inzicht hebben in de aard van deze klachten. Naast het aantal is het essentieel dat gemeenten ook inzicht hebben in de inhoud van de klachten, aangezien het gaat om handelen dat onder hun verantwoordelijkheid valt.

Aanbevelingen voor de gemeenten

- *Laat aanbieders jaarlijks niet alleen rapporteren over aantallen, maar ook over de aard en inhoud van de bij hen ingediende klachten aan de gemeenten.*
- *Informeer inwoners actief dat zij, als zij niet tevreden zijn over de reactie van de aanbieder, ook bij de gemeente terecht kunnen.*

Samenwerken met de gemeenten

In 2024 heeft ORR actief gewerkt aan het versterken van de samenwerking met de gemeenten in onze regio: Rotterdam, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Voorne aan Zee.

Dit deden we door verschillende bijeenkomsten te organiseren met gemeentesecretarissen en klachtbehandelaren, een regionale conferentie over zimmer (zeggenenschap en inspraak, meepraten en meebeslissen) te houden, en door de oprichting van de Rijnmondse Alliantie.

#samenwerkeniskey!

1

Bijeenkomst

klachtbehandelaren

De rolopvatting van ORR en de kwaliteit van de eerstelijns klachtbehandeling, die eerder al aan bod kwamen in de bijeenkomsten met de gemeentesecretarissen, werden ook besproken tijdens de jaarlijkse bijeenkomst met alle klachtbehandelaren en klachtencoördinatoren van alle gemeenten op 24 oktober 2024.

Tijdens deze bijeenkomst werd afgesproken om elkaar voortaan elk half jaar te ontmoeten.

2

Bijeenkomsten

gemeentesecretarissen

Op 28 augustus heeft ORR een bijeenkomst georganiseerd met de gemeentesecretarissen van de zes gemeenten in onze regio. Het doel was om de samenwerking verder te versterken en te verdiepen.

De bijeenkomst werd door alle deelnemers positief ontvangen, waarna werd afgesproken om dit soort bijeenkomsten in 2025 vaker te organiseren.

Op 4 november hebben de ombudsvrouwen een toelichting gegeven op hoe ORR werkt tijdens de Kring van gemeentesecretarissen. Deze gelegenheid werd niet alleen benut om dieper in te gaan op de werkwijze van ORR, maar ook om ervaringen uit te wisselen.

3

Rijnmondse Alliantie

Vanuit het besef dat slachtoffers van het toeslagenschandaal meer regie moeten krijgen in het herstelproces én omdat alleen een gezamenlijke aanpak kan leiden tot versnelling en verbetering van het herstelproces, hebben we in 2023 gezamenlijk de Rijnmondse Alliantie opgericht.

De alliantie bestaat uit diverse partijen, waaronder ouders, jongeren, ex-partners, ORR en vertegenwoordigers van de gemeenten Rotterdam, Nissewaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Albrandswaard.

Hoe, wat, waar?

- In januari 2024 reisde een delegatie van de alliantie naar Den Haag om de Rijnmondse Agenda aan te bieden, met voorstellen voor verbeteringen in het herstelproces. Deze voorstellen werden besproken met de toenmalig staatssecretaris Toeslagen Aukje de Vries en minister Carola Schouten, evenals leden van de commissie Financiën van de Tweede Kamer.
- In maart 2024 gingen we in gesprek met de toenmalige programma-directeur-generaal Ketenregie van het ministerie van Financiën.
- Op 6 november 2024 werd de 18e voortgangsrapportage over het toeslagenschandaal besproken in de commissie Financiën van de Tweede Kamer. De alliantie bracht opnieuw haar aanhoudende zorgen onder de aandacht van de Kamerleden. Dit werd kracht bijgezet door een jong slachtoffer dat een indrukwekkend gedicht voordroeg over de uitblijvende erkenning van kinderen en jongeren als slachtoffer.
- Het blijft nodig om onze zorgen en de stem van de slachtoffers over te brengen, nu versnelling en verbetering van het herstelproces echt te langzaam gaat. Wij zijn ervan overtuigd dat er in Den Haag goed naar de Rijnmondse Alliantie is geluisterd en dat onze Rijnmondse Agenda betrokken wordt bij het broodnodige herstel.

4

Gespreks- bemiddeling

ORR staat voor het voeren van betekenisvolle gesprekken. Een streven waar we ons al jaren vol overtuiging voor inzetten. Dit doen we onder andere met onze bekende 'Oploskoffie'.



In 2024 zetten we een nieuwe stap in deze missie door een bijzonder initiatief te lanceren in samenwerking met de gemeente Rotterdam: de oprichting van een gespreksbemiddelingspool. Deze pool bestaat uit medewerkers van ORR én van Gemeente Rotterdam.

Gespreksbemiddeling biedt een krachtig en mensgericht alternatief voor formele klachtenprocedures of juridische trajecten. Ons doel is om op een snellere en effectievere manier oplossingen te vinden voor (dreigende) conflicten tussen de overheid en inwoners of ondernemers.

Dit initiatief sluit naadloos aan bij onze bredere ambitie: het versterken van de relatie en het vertrouwen tussen overheid en inwoners of ondernemers. Een oplossing vinden in een goed gesprek is altijd prettiger dan het volgen van juridische of formele klachtenprocedures.

De gespreksbemiddelingspool gaat in het eerste kwartaal van 2025 officieel van start. De komende maanden zullen in het teken staan van ontdekken en leren. Als dit initiatief succesvol blijkt, streven we ernaar om het verder uit te breiden naar andere gemeenten binnen onze regio.

5

Glans, glansjes, doorbraken!

Specifiek in Rotterdam werken we op een unieke manier samen met de gemeente. We leggen algemene bevindingen naast elkaar, onderzoeken trends, en kijken of er veelvoorkomende problemen zijn die op eenvoudige wijze kunnen worden opgelost. Op basis van deze analyses werken we gestructureerd aan (systeem)doorbraken. Als ORR sporen we liefdevol aan, denken we mee en houden we de vinger aan de pols. Wij hanteren drie kernbegrippen om onze voortgang te beschrijven: glans, glansjes en doorbraken.

- Glans verwijst naar situaties waarin klachten succesvol zijn opgelost en we tot een bevredigend resultaat zijn gekomen.
- Glansjes betreffen gevallen waarbij een (volledige) oplossing uitbleef, maar waarin wel meer wederzijds begrip is ontstaan tussen de overheid en inwoners of ondernemers.
- We onderscheiden twee soorten doorbraken: echte doorbraken en doorbraken in wording. Deze termen gebruiken we wanneer klachten hebben geleid tot waardevolle inzichten, die op hun beurt resulteren in beleidsaanpassingen of verbeteringen in de werkwijze.

In het afgelopen jaar hebben we vooral stappen kunnen zetten op het gebied van:

- Dejuridiseren.
- Automatische toekenning van inkomensondersteunende maatregelen.
- Verbeteren van de opvolging van meldingen: met name rondom verschillende vormen van overlast.
- Statusinformatie bieden: inwoners en ondernemers sneller inzicht geven in de voortgang van hun aanvragen bij de gemeente.
- Toegang tot hulpverlening verbeteren: het toegankelijker maken van ondersteuning voor degenen die dat nodig hebben.



Thema's in 2024 –

Kritische aandacht en acties

In 2024 richtte ORR zich op thema's die de kern raken van sociale rechtvaardigheid, transparante dienstverlening en gelijke kansen voor alle inwoners en ondernemers in onze regio. Hoewel er op verschillende terreinen vooruitgang wordt geboekt, blijven er belangrijke maatschappelijke vraagstukken die onze voortdurende aandacht en inzet vereisen.

Het herstel van de slachtoffers van het toeslagenschandaal, de toenemende schaarste aan middelen, de strijd tegen de lokettenjungle en het beschermen van de rechten van inwoners en ondernemers waren de belangrijkste onderwerpen in 2024. We kijken naar wat we al hebben bereikt, de problemen die nog steeds bestaan en de stappen die we moeten zetten om verder te verbeteren



Punt

1

Stop de lokettenjungle!

Het motto “Stop de lokettenjungle!” stond in 2024 weer centraal in onze boodschap. We herhaalden deze oproep op verschillende plekken in diverse gemeenten.

De lokettenjungle gaat verder dan alleen klachtafhandeling. Of het nu gaat om armoederegelingen voor inwoners of om hulp voor mensen met een beperking, de lokettenjungle duikt overal op. We blijven dit aankaarten, omdat de bestrijding ervan van groot belang is.

We zien nog steeds dat er voor elke regeling een apart loket bestaat, met eigen formulieren, beoordelaars en regels. De verscheidenheid aan afdelingen, loketten en procedures maakt het voor inwoners en ondernemers vaak onnodig moeilijk om snel de juiste hulp of informatie te vinden.

Dit speelt niet alleen binnen één gemeente, maar ook tussen verschillende overheidslagen en bij de vele partijen die overheidstaken uitvoeren.

Vanuit het behoorlijkheidsvereiste samenwerking is het de taak van de overheid om deze lokettenjungle voor de inwoner te kappen.



Wat hoopt ORR dat gemeenten (gaan) doen?

Wij staan voor de één-loketgedachte. In plaats van mensen te laten verdwalen in bureaucratisch Niemandsland en van het kastje naar de muur te sturen, zeggen wij: één loket voor alles. Dit is de sleutel tot een menselijke, begrijpelijke en efficiënte dienstverlening. En soms pleiten we zelfs voor géén loket.

Ken inwoners toe waar ze recht op hebben, zonder dat ze daarvoor een aanvraag hoeven te doen. De ombudsvrouw bezocht met verschillende Nederlandse bestuurders de gemeente Gent, waar ze dit in de praktijk brengen. Een mooi voorbeeld, dat we graag aanhalen.

Schaarste

In 2024 waren schaarste en tekorten voelbaar in vrijwel alle levensdomeinen: van (betaalbare) huisvesting en (jeugd)zorg tot de problemen rondom thuiszitters en dakloosheid. Er is voor alles een wachtlijst. ORR vraagt bijzondere aandacht voor deze urgente problematiek.

De overheid kan haar plichten niet nakomen

Door tekorten aan woningen, personeel en financiële middelen slaagt de overheid er niet altijd in om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. Schaarste resulteert in langere wachttijden, beperkte toegang tot voorzieningen en een lagere kwaliteit van dienstverlening – zowel op lokaal als op nationaal niveau. De problemen van mensen worden groter dan nodig en mensen lijden. Dit vraagt om een kritische reflectie op de gevolgen voor inwoners en ondernemers, evenals inzicht in mogelijke oplossingen.

De schaarste treft ook onze regio. De gemeenten staan voor grote uitdagingen bij het waarmaken van wettelijke plichten op het gebied van huisvesting, zorg, jeugdhulp, onderwijs en Wmo-voorzieningen, zoals daklozenopvang en beschermd wonen. Voor een belangrijk deel liggen hier een groeiende vraag, tekort aan goed opgeleid personeel en budgettaire beperkingen aan ten grondslag.

Gemeenten zetten zich maximaal in, maar slagen er vaak niet in om tijdig en volledig te leveren. Dit is niet slechts een tekortkoming in dienstverlening; het raakt aan wettelijke en mensenrechtelijke verplichtingen.

Het naleven van deze verplichtingen vormt een kernonderdeel van de behoorlijkheids-normen waarmee ORR het handelen van overheden toetst. Om professionals bewuster te maken van dit belangrijke aspect, heeft ORR hier dit jaar extra aandacht aan besteed. Tegelijkertijd staan gemeenten niet alleen in hun verantwoordelijkheid om mensenrechtelijke verplichtingen na te komen.



De rijksoverheid is als stelselverantwoordelijke eindverantwoordelijk. Dit betekent dat zij moet zorgen voor voldoende financiële middelen en beleidsmatige ondersteuning om lokale overheden te helpen hun taken goed uit te voeren.

Gemeenten kunnen de rijksoverheid dan ook aanspreken op haar rol in het bieden van deze noodzakelijke ondersteuning.



ORR noemt de soms moeilijke keuzes die de overheid in gevallen van schaarste moet maken de 'trage der schrijnendheid'. ORR heeft hiervoor in 2024 tijdens gesprekken met burgemeesters, wethouders en gemeentesecretarissen en op diverse podia aandacht gevraagd.

Onderzoek ORR:



Thuiszitters, wie zit ermee?!

Schaarste laat zich ook zwaar voelen bij thuiszitters: kinderen die niet naar school gaan vanwege bijvoorbeeld ziekte, zorgbehoefte of het ontbreken van een passende schoolplek.

Door een toenemend aantal signalen en de groeiende complexiteit van het probleem deed kinderombudsvrouw Stans Goudsmit in Rotterdam onderzoek naar de positie van thuiszitters.

Hoewel het onderzoek lokaal werd uitgevoerd, zijn de aanbevelingen relevant voor gemeenten in heel Nederland. ORR gaat hierover in 2025 verder in gesprek met betrokken partijen.

Vanuit een kinderrechtenperspectief bracht de kinderombudsvrouw in kaart hoe thuiszitters hun situatie ervaren. Belangrijke vragen waren: Hoe voelt het om thuis te zitten? Wat is nodig om weer onderwijs te kunnen volgen? En hoe kunnen we voorkomen dat kinderen thuis komen te zitten?

Het onderzoek "Thuiszitters, wie zit ermee?!" toont aan dat de rechten van thuiszitters onvoldoende worden nageleefd. In Rotterdam zaten in het schooljaar 2022-2023 ruim 2.500 kinderen thuis, waarvan een groot deel helemaal geen onderwijs ontving.

Dit leidt tot sociale isolatie, leerachterstanden en verslechterde mentale gezondheid. Veel kinderen voelen zich eenzaam, verliezen contact met vrienden en worden zelden betrokken bij oplossingen.

Wanneer thuiszitters zorg nodig hebben, krijgen ze vaak geen onderwijs. Ouders raken gefrustreerd door het gebrek aan ondersteuning en lange wachtlijsten in zowel zorg als onderwijs.

Samenwerking tussen gemeenten, scholen en hulpverleners is onmisbaar om de rechten van thuiszitters te waarborgen en hun toegang tot onderwijs en zorg te verbeteren.



Meer weten over dit onderzoek en de aanbevelingen? Lees het volledige rapport hier.

Schaarste: wat hoopt ORR dat gemeenten (gaan) doen?

1. Erkennen dat het een structureel probleem is

De woningnood en arbeidsmarkttekorten zijn geen tijdelijke hobbels, maar blijvende uitdagingen die de overheid beperken in het nakomen van haar wettelijke en morele verantwoordelijkheden. De overheid loopt tegen haar grenzen aan in het bieden van passende oplossingen.

2. Verantwoording afleggen

Inwoners en ondernemers rekenen op de overheid, zeker op het gebied van huisvesting en het terugdringen van arbeidstekorten. Wanneer hier niet aan wordt voldaan, raakt dit het vertrouwen in de overheid. De overheid moet transparant zijn, verantwoording afleggen en openlijk (politiek-bestuurlijk) bespreken waarom bepaalde plichten niet kunnen worden nagekomen.

3. De impact voelen

De tekorten raken inwoners en ondernemers dagelijks. De persoonlijke verhalen van mensen zonder toegang tot betaalbare huisvesting of die vastlopen door personeelstekorten, illustreren de ernst van het probleem. Beleidsstukken missen vaak het menselijke aspect. De overheid moet laten zien dat ze de impact begrijpt en zich verplaatsen in de ervaringen van inwoners.

4. Oorzaken genuanceerd duiden

Een helder begrip van de oorzaken van schaarste is essentieel. Denk bijvoorbeeld aan stijgende vastgoedprijzen, arbeidstekorten en demografische veranderingen. De overheid moeten deze keten van oorzaken zorgvuldig analyseren, zodat oplossingen gericht en toekomstbestendig zijn.

5. Vooruitkijken met creativiteit

Ondanks de schaarste is het essentieel dat de overheid creatief en innovatief blijft: welke beleidsaanpassingen zijn nodig? Hoe kan samenwerking met private partijen of nieuwe vormen van burgerparticipatie de druk verlichten? ORR verwacht een eerlijke, genuanceerde reflectie op de beperkingen én een actieve houding in het vinden van oplossingen voor de lange termijn. Hierbij is het belangrijk dat overheid, inwoners en ondernemers realistisch, proactief en innovatief blijven.



Toeslagenschandaal 2.0: herstelproces moet en kan beter!

Punt

3

Ondanks de gezamenlijke inspanningen van de Rijnmondse Alliantie, waar ORR deel van uitmaakt, is het herstelproces voor veel slachtoffers van het toeslagenschandaal nog steeds niet afgerond. Voor een aanzienlijk aantal slachtoffers blijven de noodzakelijke versnelling en verbetering van hun herstel uit.

Het herstelproces voldoet niet aan de behoorlijkheidsnormen die de overheid zou moeten naleven, daarom spreekt ORR inmiddels van een...

#Herstelschandaal

Brede ondersteuning door gemeenten

Wekelijks ontvangt ORR klachten van slachtoffers die aangeven dat gemeenten hen onvoldoende helpen met de brede ondersteuning. Deze ondersteuning richt zich op vijf belangrijke leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en opleiding/werk.

De klachten betreffen voornamelijk lange wachttijden, slechte bejegening, het te snel sluiten van dossiers en het niet nakomen van afspraken in het plan van aanpak. Wij sturen deze klachten direct door naar de gemeenten voor opvolging.

Hoewel gemeenten hard hun best doen, blijft het moeilijk om adequate hulp te bieden door de eerdergenoemde schaarste. Dit leidt tot een focus op wat wel beschikbaar is: financiële steun voor spullen. We zien dat dit vaak resulteert in discussies tussen de slachtoffers en de gemeenten en niet bijdraagt aan emotioneel herstel.

Deze zorgen hebben wij in maart 2024 gedeeld met de Rotterdamse gemeenteraad en opnieuw benadrukt in oktober, tijdens de bespreking van de gemeentelijke voortgangsrapportage.

ORR blijft pleiten voor de erkenning van kinderen en jongeren als slachtoffers, met de daarbij behorende schadevergoeding en kwijtschelding van schulden. Dit zou op gelijke voet moeten staan met de compensatie voor hun ouders.

Daarnaast benadrukt ORR dat jongeren die hier behoefte aan hebben, zo snel mogelijk moeten kunnen starten met hun studie, zonder in de wachtrij voor de gemeentelijke brede ondersteuning terecht te komen.

Het onafhankelijke jongerenpanel Toeslagen, mede tot stand gekomen met hulp van ORR, blijft groeien en biedt steeds meer jongeren uit heel Nederland de mogelijkheid om hun ervaringen te delen. Het lotgenotencontact blijkt van grote waarde te zijn en draagt aanzienlijk bij aan het herstelproces. Met ondersteuning van ORR werkt het panel aan de verdere professionalisering en heeft het subsidie aangevraagd voor aanvullende professionele begeleiding.

De kinderombudsvrouw heeft zich actief ingezet om gemeenten in gesprek te brengen met de jongeren over de brede ondersteuning. Dit stelt jongeren in staat om te delen waar ze tegenaan lopen, waardoor gemeenten hun dienstverlening kunnen verbeteren. De gesprekken, die in 2023 in Nissewaard zijn gestart, zijn in 2024 voortgezet in Capelle aan den IJssel en Rotterdam.

Jammer

Ik wil vandaag beginnen met zeggen dat ik het jammer vind, voor mij voor Chantal en alle andere gedupeerde jongeren.

Jammer, dat onze DUO schulden nog steeds niet worden meegenomen zoals bij onze ouders.

Jammer, dat er nog steeds geen brede ondersteuning is die matcht bij wat wij jongeren nodig hebben.

Jammer, dat ons leed nog steeds niet volledig erkend wordt.

Jammer, dat wij hier vandaag weer zitten te jammeren over iets wat naar ons idee overduidelijk is; ook wij hebben geleden onder de problematiek van onze ouders.

Wij zijn uit huis geplaatst, mishandeld, verhongerd. Wij hebben geleefd in het donker, wachtend tot de schaduw ons kwam halen of onze spullen.

Jammer, dat het leven doorging zonder begrip, niet van onze mentoren, wijkcoaches, tantes of ooms.

En al helemaal niet van de overheid.

Bij begrip hoort ook de erkenning, jammer dat wij dit nog steeds niet hebben.

Geschreven door: Sanna (gedupeerde jongere)



Toeslagenschandaal: wat hoopt ORR dat gemeenten (gaan) doen?

We zien de toewijding en inzet van gemeenten, maar ook de uitdagingen en knelpunten, vaak veroorzaakt door een bureaucratische context die leidt tot overbelasting. We maken ons zorgen over meerdere aspecten van de hersteloperatie en hebben deze, in samenwerking met de ombudsmannen van Den Haag en Amsterdam, gedeeld in een gemeenschappelijke brief aan de Adviescommissie voortgang hersteloperatie toeslagen.

Hieronder de belangrijkste zorgpunten:

- **Zorgpunt 1: Emotioneel/psychisch herstel blijft onderbelicht**
- **Zorgpunt 2: Tijdelijkheid van de brede ondersteuning krijgt een structureel karakter**
- **Zorgpunt 3: (Dreigende) onuitvoerbaarheid van de brede ondersteuning door nieuwe maatregelen**

[De volledige brief leest u hier.](#)
[Of scan de QR-code.](#)



Wat zeg je?!

PODCAST



Aflevering 1

Te gast:
Laurentien van Oranje
en Nathalie Grootenboer

Toeslagenschandaal



ombudsman
rotterdam
rijnmond

Scan de QR-code om
de podcast te
beluisteren!



Punt

4

*Zimmen moet je
doen!*

Vertrouwen in de lokale democratie bouw je niet alleen door te luisteren, maar door mensen écht een stem te geven in de beslissingen die hun leven en leefomgeving direct beïnvloeden.

Bij ORR noemen we dit zimmen – zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen. Het is geen luxe, maar een noodzakelijke voorwaarde voor een inclusieve en actieve samenleving en betrouwbare overheid. Of het nu gaat om inwoners, kinderen of ondernemers, hun betrokkenheid is essentieel

Zimmen is iets dat gemeenten actief moeten doen. Soms is het een verplichting (dan moet het), maar vaker vraagt het moed om hier daadwerkelijk mee aan de slag te gaan.

ORR voert hierover gesprekken met de burgemeesters, die volgens de Gemeentewet verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van procedures rondom burgerparticipatie.

*Regionale zimm conferentie:
sjaak afhaak*

Op 28 mei 2024 organiseerde ORR samen met de gemeente Rotterdam een regionale conferentie over zimmen. Deze goed bezochte bijeenkomst werd geopend door Rotterdamse wethouder Simons en bracht bewoners, ondernemers, (wijk)raadsleden, wethouders, ambtenaren en beleidsmakers samen om het gesprek aan te gaan over dit onderwerp.

De aanleiding voor deze bijeenkomst waren herhaalde klachten van inwoners en ondernemers die zich niet serieus genomen voelen in hun pogingen om te zimmen. Het is pijnlijk om te zien dat mensen die zich willen inzetten voor hun omgeving, gefrustreerd afhaken, omdat hun bijdragen onvoldoende worden gewaardeerd.

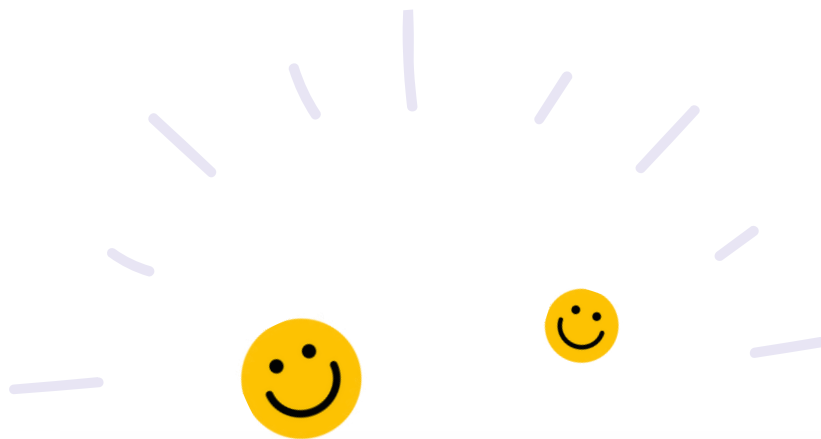


Zimmen en de jeugd..

Zimmen is niet alleen belangrijk voor volwassenen. Ook kinderen en jongeren hebben hier recht op, zoals in het VN-Kinderrechtenverdrag staat.

De kinderombudsvrouw was dan ook verheugd over de oproep in Rotterdam, waarin zowel 'jong als oud' werd uitgenodigd voor het Burgerberaad Klimaat. Dit initiatief bood inwoners de kans om mee te denken over het klimaatbeleid.

Maar bij navraag bleek 'jong' in deze oproep 16+ te betekenen. Jongeren onder de 16, die het langst met de gevolgen van klimaatproblemen te maken zullen hebben, kregen geen stem. ORR schreef hierover een [brief](#) aan de Rotterdamse gemeenteraad. Gelukkig heeft de gemeente naar aanleiding hiervan alsnog geprobeerd om met kinderen in gesprek te gaan.





Zimmen: wat hoopt ORR dat gemeenten (gaan) doen?

Met de zelf ontwikkelde Ombudslat biedt ORR duidelijke waarborgen voor goed zimmen. Deze lat definieert de criteria waaraan moet worden voldaan om inwoners écht zeggenschap, inspraak te geven en kinderen mee te laten praten en mee te laten beslissen. Onze oproep aan alle gemeenten is helder: maak gebruik van deze waardevolle tool en geef inwoners en ondernemers de stem die ze verdienen!

De ombudslat vindt u [hier](#).
Of scan de QR-code.





Rechtsbescherming: toegang tot rechtshulp en fatsoenlijke klachtbehandeling

Toegang tot het recht betekent dat je altijd recht hebt op een oplossing - om de hoek, bij jou in de buurt. Als ORR zien wij dagelijks hoe inwoners en ondernemers verdwalen in een lokettenjungle wanneer zij ondersteuning zoeken bij hun problemen en uiteindelijk rechtshulp nodig hebben.

ORR constateert dat het slecht gesteld is met de drie kernelementen van rechtsbescherming:

- toegang tot informatie over rechten;
- gelijke toegang tot het recht;
- het recht op een effectief rechtsmiddel.

Wet versterking waarborgfunctie Awb

In de nasleep van het toeslagenschandaal zijn er plannen gemaakt om de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aan te passen. Het wetsvoorstel voor de Wet versterking waarborgfunctie Awb heeft als doel de overheid te stimuleren om besluiten begrijpelijker te maken voor inwoners, zich beter in te leven in hun situatie bij de uitvoering van taken, en minder formeel en afstandelijk te werken.

ORR heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om te reageren op dit wetsvoorstel. Onze reactie in een notendop:

- **Betere afhandeling van klachten:** ORR pleit voor een wetswijziging zodat bezwaren en klachten gelijktijdig behandeld kunnen worden als ze betrekking hebben op dezelfde zaak, om zo de efficiëntie en snelheid van de afhandeling te verbeteren.
- **Eén loket:** wij roepen de overheid op om zich als één geheel op te stellen. ORR vraagt concreet om een meer holistische, integrale en gestructureerde samenwerking tussen de verschillende klachtloketten van overheidsorganen.
- **Zorgvuldigheid en relatieherstel:** ORR vraagt om wijziging van de Awb zodat meer ruimte komt voor zorgvuldige, inhoudelijke oplossingen van klachten en bezwaren, inclusief het herstellen van de relatie **tussen inwoners/ondernemers en overheid.**
- **Verlenging van de bezwaartermijn:** ORR vraagt om de bezwaartermijn te verlengen naar vijf jaar, zoals gebruikelijk is in het privaatrecht, om inwoners en ondernemers meer tijd te geven om bezwaren in te dienen.
- **Beschikkingsvrij werken:** ORR pleit voor strengere regelgeving voor gevallen waarin gemeenten geen beschikking afgeven bij de toekenning van voorzieningen, om zo de rechtsbescherming van inwoners en ondernemers te waarborgen.

- **Ombudscoördinatie:** ORR wijst op het groeiende aantal ombudsfuncties en -instellingen zonder duidelijke samenwerking. Dit leidt tot inefficiëntie en verwarring. ORR pleit voor meer wetgevende duidelijkheid over de rol en samenwerking van ombudsfunctionarissen om effectiever te kunnen werken.
- **Ruimte voor afwegingen in capaciteitsbeheer:** ORR heeft beperkte middelen en personeel, wat de capaciteit om klachten adequaat te behandelen beperkt. We vragen om wetgeving die ons in staat stelt om prioriteiten te stellen en onterecht gebruik van het systeem te beperken, zonder de toegang voor legitieme klachten te verkleinen.



ORR bracht op 15 november 2024 een OmbudsAlert uit waarin we oproepen tot structurele verbeteringen in de toegang tot de rechtshulp. Het alert is medeondertekend door Stichting Je Goed Recht, de Vereniging Sociale Advocatuur Nederland (VSAN) en de sociaal raadsliden.

De volledige reactie op het wetsvoorstel kunt u [hier](#) lezen.

De kern: het is essentieel dat alle betrokken partijen, van gemeenten tot (bestaande) instanties en lokale organisaties, worden aangespoord tot samenwerking. Hier is landelijke regie over deze lokale voorzieningen voor nodig.

Ongelijke toegang tot rechtshulp

In 2024 onderzocht ORR hoe gemeenten in onze regio de POK-gelden hebben besteed. POK-gelden zijn gelden die het Rijk naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag aan gemeenten geeft om samen met sociaaljuridische partners de rechtsbescherming van kwetsbare inwoners te versterken.



Gemeenten hebben deze gelden verschillend ingezet. Er blijken grote verschillen in de toegang tot juridische hulp voor inwoners en ondernemers.

Deze ongelijkheid staat haaks op het principe van gelijke rechtsbescherming. Inwoners moeten er namelijk op kunnen rekenen dat juridische hulp dichtbij is en overal dezelfde kwaliteit heeft.

Om onze zorgen te toetsen, organiseerden wij een ontbijt met verschillende organisaties die zich bezighouden met rechtsbescherming, zoals de sociale advocatuur, sociaal raadsliden, het Juridisch Loket en Stichting Je Goed Recht. Zij herkenden onze zorgen.

Belangenbehartiger

Naar aanleiding van het toeslagenschandaal is er binnen de politiek de wens ontstaan om inwoners die in de knel raken met de Belastingdienst beter te ondersteunen. Daarom wordt er een Belangenbehartiger Belastingen opgericht. Op 12 november nam de kinderoombudsvrouw deel aan een informele bijeenkomst waarbij het doel en de werkwijze van deze belangenbehartiger werden besproken.

Een Woo-relatie is geen relatie

In 2024 hebben we veel tijd aan dit onderwerp besteed - in het kader van twee jaar WOO. Onze grootste zorgen op dit moment zijn twee zaken waarvoor we graag aandacht vragen:

- De gemeenten zouden meer aandacht moeten besteden aan het oplossen van onvrede en het herstellen van relaties tussen inwoners, ondernemers en de gemeente.
- Veel WOO-verzoeken hadden voorkomen kunnen worden als gemeenten inwoners en ondernemers meer proactief zouden informeren.

Weten wat je rechten zijn: een basis voor rechtsbescherming

Om voor hun rechten op te komen, moeten inwoners en ondernemers wel weten wat deze zijn. Dat geldt ook voor de professionals die hen ondersteunen en de ambtenaren die beleid maken of hun aanvragen behandelen.

Wanneer zowel inwoners, professionals en ambtenaren goed geïnformeerd zijn over kinder- en mensenrechten, kunnen zij het onderscheid maken tussen situaties die alleen onprettig of situaties die daarnaast ook onwettig zijn - en daarop gepaste actie ondernemen.

Kinderrechten onder de aandacht brengen

Hoe eerder je leert over je rechten, hoe beter. Kinderrechten staan dan ook geregeld centraal in onze voorlichtingsactiviteiten. Zo hebben we dit jaar presentaties gegeven aan masterstudenten pedagogiek van Hogeschool Rotterdam, geneeskunde studenten van de Erasmus Universiteit en schoolmaatschappelijk werkers.

Ook in gesprekken met wethouders en gemeenteraden benadrukken we keer op keer het belang van kinderrechten.

Daarnaast vormen onze kinderrechtlessen een belangrijke basis voor gesprekken in de klas. Deze lessen zijn speciaal gericht op basisschoolleerlingen en behandelen thema's als armoede, inspraak en privacy – onderwerpen die alle kinderen in onze regio raken. Evaluaties van kinderen en leerkrachten bevestigen de waarde van deze lessen.

In 2025 breiden we de kinderrechtlessen verder uit. Dit doen we in samenwerking met Hogeschool Rotterdam en de kinderen zelf. Op deze manier versterken we niet alleen de kennis over kinderrechten, maar bouwen we ook aan een Rijnmondse kinderrechtencoalitie.







Burgemeestersluitingen

Punt

6

In 2024 kregen Rotterdam en omliggende gemeenten te maken met een toename van explosies en een stijgend aantal burgemeestersluitingen van woningen. Deze sluitingen hebben als doel herhaling te voorkomen en bewoners en omwonenden te beschermen.

Sinds de wetwijziging van januari 2024 hebben woningcorporaties meer mogelijkheden om huurovereenkomsten eenzijdig te ontbinden. Dit betekent dat een explosie kan leiden tot het verlies van je woning.

Maar slechts in een klein deel van de gevallen staat vast dat bewoners een link hebben met criminele activiteiten. Dit impliceert dat huurders van een woning waar een explosie plaatsvindt in veel gevallen ook slachtoffers zijn.

De harde realiteit van ‘fourfold punishment’ - een situatie waarin iemand niet slechts één, maar meerdere keren wordt getroffen door verschillende gevolgen van eenzelfde gebeurtenis - heeft ons ertoe gebracht te pleiten voor een zorgvuldig afwegingskader.

Het kan zijn dat je vier keer wordt getroffen.

Een aanslag op het verkeerde adres, de sociale stigmatisering door andere buurtbewoners (‘waar rook is, is vuur’), de sluiting van je woning door de burgemeester, en de buitengerechtelijke ontbinding van je huur door de woningcorporatie.

ORR blijft aandacht vragen voor deze situaties, vooral wanneer kinderen en mensen met een beperking betrokken zijn.

Wij roepen gemeenten en woningcorporaties op om:

- Duidelijk en uitgebreid te communiceren met bewoners;
- Een heldere en kenbare belangenafweging te maken, met oog voor de rechten van kinderen en mensen met een beperking;
- Bewoners te wijzen op mogelijkheden voor juridische ondersteuning;
- Passende nazorg te bieden.

Wij hebben deze problematiek besproken met diverse bestuurders en onder de aandacht gebracht via de media. Naar aanleiding van [dit artikel](#) is er ook in de landelijke media aandacht voor gekomen.



Versterken lokaal bestuur

Punt
7

In het uitvoeringsprogramma Versterken lokaal bestuur is de versterking van de ombudsfunctie inmiddels opgenomen. Als onderdeel van dit uitvoeringsprogramma hebben de Nederlandse ombudsvoorzieningen een samenwerkingscollectief opgericht.

Voor een goed functionerende democratie is een stevige inrichting van macht en tegenmacht van cruciaal belang. Dit geldt met name gezien de toenemende verantwoordelijkheden die vanuit het Rijk naar de gemeenten zijn overgeheveld.

Het is dan ook noodzakelijk om de lokale ombudsvoorzieningen (financieel) te versterken en te verstevigen. We hebben dit kenbaar gemaakt.

Funderingen

Punt
8

Onder het thema Rechtsbescherming valt voor ons ook de vraag waar inwoners terecht kunnen bij vermoedens of problemen met hun fundering. Waar vinden zij goede informatie, hulp, financiering en technisch of juridisch advies om hun funderingsproblemen aan te pakken? In het voorjaar van 2025 publiceren wij hierover een rapport.



2024 in cijfers -

Signalen

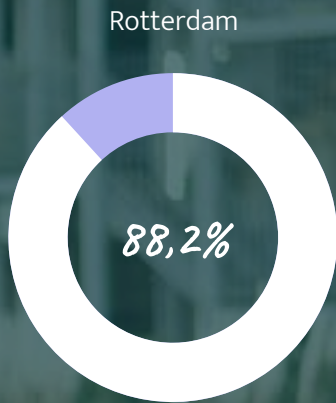
Totaal
binnengekomen
in 2024

1913

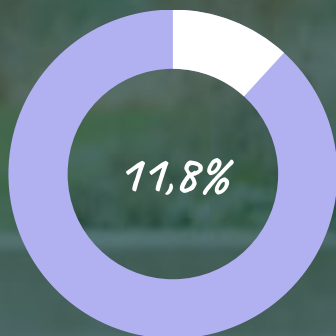
Totaal
afgehandeld
in 2024

1867

De afgehandelde signalen kwamen uit...



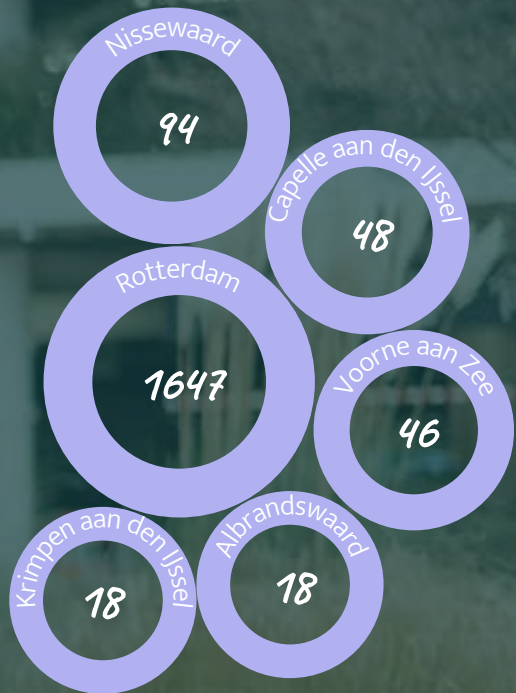
Overige gemeenten



Manier van binnenkomen

E-mail:	804
Webformulier:	428
Telefoon:	372
Ombulance en spreekuur:	273
Overig:	36

Afgehandelde signalen per gemeente



Manier van afhandelen



Ombuds

top-10

1. Jeugd, Jeugdbescherming, thuiszitters en leerlingenvervoer (273 signalen)
2. Zorg, PGB en Wijkteams, wachttijden (227)
3. Toeslagenschandaal (224)
4. Overlast (193)
5. Wonen, woningcorporaties, daklozen en bankslapers (173) - waarvan 141 over corporaties
6. Burgerzaken (167)
7. Bestaanszekerheid, schulden en schuldhulpverlening (166)
8. Belastingen (154)
9. Inkomen, uitkeringen en weer aan het werk (95)
10. Zimmen (86)



Klachten over ORR

In onze klachtenregeling staat beschreven hoe inwoners een klacht kunnen indienen over onze dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld gaan over onze telefonische bereikbaarheid, het persoonlijk contact of onze werkwijze.

De regeling is niet bedoeld voor situaties waarin iemand ontevreden is over een onderzoeksbeslissing van ORR. Dit betreft gevallen waarin wij besluiten om geen onderzoek te doen, een onderzoek te beëindigen, er voldoende aan iemand tegemoetgekomen is, of wij een oordeel hebben gegeven.

In 2024 ontvingen wij zes klachten over onze organisatie. Eén klacht werd gegrond verklaard: door een storing in ons telefoonsysteem kon een betrokkene ons niet bereiken. Dit probleem hebben wij uiteraard snel opgelost.

De overige vijf klachten vielen niet onder de klachtenregeling. Deze klachten kwamen voort uit ontevredenheid over een onderzoeksbeslissing van ORR. Hoewel deze klachten formeel niet binnen de regeling vielen, zijn wij met de betrokkenen in gesprek gegaan en hebben zij een reactie van ons ontvangen.

Gemeente Rotterdam

1647
signalen
ontvangen

Burgerzaken: paspoortpiek



Door de paspoortpiek goed op te vangen – de gemeente heeft hier adequaat op geanticipeerd – zijn er elders helaas knelpunten ontstaan. Dit was vrijwel onvermijdelijk gezien het hoge aantal paspoortaanvragen en het tekort aan gekwalificeerd personeel.

Dit resulteerde in lange wachttijden voor afspraken met betrekking tot naturalisatie, eerste vestiging en hervestiging.

Mensen die met 14010 belden, konden in veel gevallen een spoedafpraak maken. Personen die zich bij ORR meldden, kregen meestal op korte termijn alsnog een afspraak ingepland. Dit werkte goed.

In november 2024 hebben we aangegeven dat deze tijdelijke afspraak tussen de gemeente en de ORR zijn langste tijd had gehad. Burgerzaken liet ons toen weten dat er aanvullende maatregelen zijn genomen en dat de wachttijden snel werden ingelopen.

Op het moment van schrijven van dit jaarverslag hebben wij geen recente meldingen ontvangen over problemen bij het maken van een afspraak.

Als vervolg op ons jaarverslag van 2023 en de schrijnende situaties waarmee inwoners bij ons kwamen – zoals de ervaringen met deurwaardersbezoeken aan een gemeentelijk briefadres en de aanhoudende problemen van bankslapers – zijn we binnen de gemeente het gesprek aangegaan over mogelijke oplossingen. In dit gesprek hebben we ook onze ervaringen uit een bezoek met de deurwaarder aan het gemeentelijke briefadres van destijds Librijesteeg 4 betrokken en de problemen die wij zagen bij bankslapers.

In oktober 2024 hebben wij hierover een brief gestuurd aan wethouder Struijvenberg. Tot nu toe heeft dit nog niet tot concrete resultaten geleid. In 2025 zullen we hierop terugkomen.

Briefadressen





Bijzondere bijstand

Bij de gemeente hebben wij gepleit voor aanpassing van de voorwaarden voor bijzondere bijstand: van bijstand in de vorm van een lening naar bijstand in de vorm van een gift.

We zijn dan ook erg blij met de beleidswijziging per 1 mei 2024, waarbij de gemeente bijzondere bijstand voor duurzame gebruiksgoederen, inrichtingskosten en babybenodigdheden voortaan als gift verstrekt.

Toch blijft er meer te verbeteren. Zo vinden wij het aanvraagformulier te lang en ingewikkeld, en blijven

we pleiten voor 'spontane' bijstand. Wanneer de gemeente weet dat iemand recht heeft op bijzondere bijstand, zou deze automatisch verstrekt moeten worden, zonder een uitgebreide aanvraagprocedure die vaak leidt tot teleurstelling:

"U krijgt geen bijstand, want u had moeten sparen."

Bij het afscheid van Nita Wissink, directeur van het Fonds Bijzondere Noden, hebben wij daarom toegezegd dit wensenlijstje onder de aandacht van de gemeente te blijven brengen.

Schulden en schuldhulpverlening



De keten van schuldhulpverlening is complex. Naast ingewikkelde regelgeving krijgen inwoners tijdens het traject te maken met trajectbegeleiders, schuldbemiddelaars, budgetconsulenten en soms bewindvoerders.

Dit leidt vaak tot onduidelijkheid over de gang van zaken en over bij wie ze terecht kunnen. Regelmatig kloppen inwoners daarom bij ORR aan voor hulp.

In 2024 zijn belangrijke stappen gezet om het schuldhulpverleningstraject te verbeteren. Vanuit ORR hebben wij meegedacht en ons vooral ingezet voor het perspectief van de Rotterdammer, met als doel een duurzame schuldenvrije toekomst voor iedereen.

De gemeente heeft besloten alle functies samen te brengen in brede, integrale gebiedsteams om korte lijnen en betere samenwerking te bevorderen. Voortaan krijgt de Rotterdammer nog maar met één contactpersoon te maken: de klantregisseur, die van begin tot eind aanspreekpunt is. In 2025 zullen we zien hoe deze plannen in de praktijk uitwerken.

Wij staan positief tegenover deze ontwikkeling, maar zullen de uitvoering kritisch volgen aan de hand van signalen die wij in 2025 ontvangen.



Het verhaal van een Rotterdammer

Onlangs bracht een bewoner van De Batavier een opmerkelijke kwestie onder onze aandacht. Zij ontving brieven van de RET waarin stond dat het vervoersbedrijf geen medewerking verleende aan schuldhulpverlening. Hierdoor blokkeerde de RET Rotterdamse inwoners in hun streven naar een schuldenvrije toekomst.

De enige uitzondering die de RET maakte, was voor zaken die zij via de Kredietbank Rotterdam binnenkregen. Maar lang niet alle schuldhulpverlening in de stad loopt via de gemeente.

Er zijn vele andere schuldhulpverleners actief. ORR nam contact op met de wethouder en de directeur van de RET. Dit heeft ertoe geleid dat de RET zijn beleid aanpaste en voortaan bereid is afspraken te maken.

Dit verhaal laat zien hoe effectieve samenwerking en gerichte actie kunnen leiden tot veranderingen die een grote impact hebben op het leven van inwoners.

Het is bemoedigend dat organisaties bereid zijn feedback serieus te nemen en hun beleid – indien nodig – aan te passen in het voordeel van de inwoners.

Verbetering voor ondernemers

In 2024 hebben we ervoor gezorgd dat ondernemers ons beter weten te vinden. Zij benaderen ons met uiteenlopende vragen, zoals over complexe gemeentelijke procedures, toegang tot het juiste loket of uitdagingen bij het aanvragen van een ondernemersuitkering. In totaal hebben we meer dan veertig signalen ontvangen van ondernemers.

Deze signalen hebben we besproken met de werkgeversbelangenorganisaties VNO-NCW West en MKB Rotterdam. Tijdens deze gesprekken hebben we niet alleen ervaringen uitgewisseld, maar ook gezamenlijk geanalyseerd wat goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn in de gemeentelijke dienstverlening voor ondernemers.

In april 2025 gaan we tijdens een werkbezoek in gesprek met de gemeente om samen concrete verbeteringen voor ondernemers te realiseren.



Ondernemers en parkeren

Het invoeren van betaald parkeren heeft voor veel ondernemers consequenties. Hun personeel kan bijvoorbeeld niet langer gratis parkeren en moet dagelijks parkeergeld betalen. Daarnaast kiezen klanten soms voor andere locaties waar parkeren wel gratis is.

In een aflevering van onze televisieserie 'Oploskoffie' hebben de ondernemers op het bedrijventerrein Hordijk hun zorgen over het invoeren van betaald parkeren toegelicht.

ORR heeft wethouder Lansink-Bastemeijer gevraagd hoe hij naar deze zorgen en het proces kijkt, met name met betrekking tot zinnen.

De ondernemers hadden de verwachting meer invloed te hebben dan uiteindelijk het geval bleek.

Wij hebben een brief naar de gemeente gestuurd over deze situatie. Het college heeft op het bedrijventerrein Hordijk maatwerk geleverd om recht te doen aan de specifieke aard van het gebied.



Parkeren: 'Bakkie'

Naar aanleiding van signalen van Rotterdammers die per persoon soms wel tientallen parkeerboetes kregen en die in sommige gevallen opliepen tot duizenden euro's, zijn wij al in 2023 in gesprek gegaan met de gemeente.

In reactie op deze signalen heeft de gemeente in 2024 het zogenaamde 'bakkie' geïntroduceerd. Rotterdammers die in vijf dagen drie parkeerboetes ontvangen, komen in het 'bakkie' terecht. De gemeente onderzoekt de reden van de boetes en neemt contact op met de betrokkenen om erger te voorkomen en om tot een oplossing te komen.

Soms is er verwarring, zoals bij meneer Q:



Het verhaal van een Rotterdammer

Hij meldde zich met een stapel van 48 parkeerboetes, oplopend tot € 3.800. Deze boetes waren allemaal in een kort tijdsbestek opgelegd, omdat hij zijn parkeervergunning was vergeten te verlengen. Dit was zijn eigen verantwoordelijkheid. Wat niet hielp is dat er ook iets misging met het 'bakkie', wat de gemeente erkende. Daarom werden 46 van de 48 boetes kwijtgescholden. Vanwege de eigen verantwoordelijkheid bleven twee boetes staan, wat wij redelijk vinden.

In algemene zin ontvangt ORR veel signalen over parkeerboetes. Onze indruk is dat de gemeente, waar mogelijk, coulant reageert en oplossingen biedt.

We ontvangen ook regelmatig signalen van Rotterdammers die binnen de stad verhuizen, maar niet beseffen dat hun parkeervergunning niet automatisch meeverhuist.



Het verhaal van een Rotterdammer

Zo ook mevrouw Z., die verhuisde naar een toekomstbestendige woning. Op haar nieuwe adres kreeg ze alleen geen vergunning, omdat het complex over een parkeergarage beschikt. Dit betekende een verhoging van haar kosten van € 8 naar € 230 per maand voor een parkeerplek in de garage. Als gepensioneerde kan zij dit niet betalen. Helaas moesten wij mevrouw Z. teleurstellen, omdat de gemeente geheel volgens het beleid had gehandeld. We voelen wel met haar mee.

Overlast parkeren Plaswijckpark

Bewoners rondom Plaswijckpark ervaren al jaren overlast door de groeiende stroom bezoekers van het park. Zij kampen met parkeeroverlast, drukte en achtergelaten afval.

Bewoners geven hun signalen door aan de verantwoordelijke afdeling, het college, de wijkraad en de gemeenteraad, evenals aan ORR. De wijkraad heeft toegezegd deze signalen op te pakken.

In een [brief](#) aan de gemeenteraad geeft de wethouder aan dat voor de zomer van 2024 de parkeerproblematiek moet zijn aangepakt.

In september 2024 is afgesproken om een gezamenlijke studie te doen naar een structurele oplossing op het eigen terrein van het Plaswijckpark. Wij zullen dit, in overleg met de inwoners die zich bij ons hebben gemeld, blijven volgen.

Daklozen en bankslapers



De vraag naar opvang neemt toe, en de verblijfsduur in de opvanglocaties wordt steeds langer door een tekort aan beschikbare huurwoningen en geschikte vervolgplekken. Een bijkomend probleem is dat veel mensen te maken hebben met psychische problemen die GGZ-behandeling vereisen. Door de lange wachtlijsten bij GGZ-instellingen stopt de doorstroom.

Om deze problematiek aan te pakken, heeft de gemeente onder andere een actieplan voor buitenslapers gelanceerd, specifiek gericht op dakloze EU-migranten in Rotterdam. Daarnaast is het aantal flexwoningen voor bankslapers uitgebreid.

Wethouder Buijt en ombudsvrouw Marianne van den Anker hebben samen het initiatief genomen om met verschillende partijen in de stad nieuwe oplossingen te ontwikkelen om dakloosheid aan te pakken. Er is een duidelijke behoefte om gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen en samen te werken aan duurzame oplossingen. Door middel van een serie themabijeenkomsten worden specifieke aspecten van de problematiek grondig besproken.

Aan dit proces ging een bestuurlijk ontbijt vooraf, waarbij de wethouder, ORR, bestuurders, stakeholders en directeuren van verschillende organisaties aanwezig waren. Tijdens deze bijeenkomst werd commitment gevraagd om de aangedragen ideeën, oplossingen en knelpunten verder te onderzoeken, uit te voeren en waar mogelijk te implementeren.

Het doel van de themabijeenkomsten is om bestaande ideeën te bundelen en met steun van ORR, als externe hoeder, tot actie over te gaan. Aan het einde van de bijeenkomsten zal een actieagenda worden opgesteld met zowel korte- als langetermijndoelen (5 tot 10 jaar).

Het is niet de verwachting dat alle oplossingen volledig zijn uitgewerkt, maar wel dat er concrete voorstellen worden gedaan die verder onderzocht of ontwikkeld kunnen worden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij zowel de gemeente als de betrokken organisaties, met ORR als aanjager.

Samenwerken met woningcorporaties

In 2023 heeft de ORR, in afstemming met wethouder Zeegers, een samenwerking opgezet met alle woningcorporaties in Rotterdam. ORR neemt twee keer per jaar deel aan het strategisch overleg tussen de woningcorporaties en de gemeente Rotterdam.

Tijdens deze bijeenkomsten worden trends en zorgelijke signalen gedeeld en wordt de samenwerking geëvalueerd. De ombudsvrouw neemt jaarlijks ook deel aan het bestuurlijk overleg tussen de woningcorporaties en de wethouders.

In 2024 hebben we deze samenwerking verder vormgegeven. Het doel is om - in de strijd tegen de 'lokettenjungle' - te voorkomen dat Rotterdammers tussen wal en schip vallen. Dit doen we vanuit de 'holy ground-gedachte' en in de geest van samenaarschap.

Wanneer iemand met een probleem met zijn verhuurder bij de ORR aanklopt, zorgen wij ervoor dat de juiste informatie wordt verstrekt. Als het de bewoner niet lukt om contact te krijgen met de verhuurder, nemen wij stappen om dat contact alsnog tot stand te brengen. In zeer schrijnende gevallen kan de ORR direct contact opnemen met de woningcorporatie en verzoeken om het probleem met spoed op te lossen.

In 2024 was de woningschaarste in Rotterdam een belangrijk onderwerp. De ombudsvrouw heeft haar zorgen hierover gedeeld in verschillende media en deze ook kenbaar gemaakt bij zowel de lokale als landelijke politiek.

In 2024 hebben we 141 signalen ontvangen van inwoners met verhalen over woningcorporaties. ORR ervaart de samenwerking met de woningcorporaties als zeer prettig en vooral effectief.

Afschaffen Bed-bad-brood-regeling

Op 10 oktober 2024 hebben wij het Rotterdamse college gevraagd om een reactie op de uitspraak van het Europese Hof van Justitie, de afschaffing van de Landelijke Vreemdelingenvoorziening (LVV) en de bed-bad-broodregeling en de mogelijke vergaande gevolgen hiervan op nationaal en lokaal niveau.

In ons bericht hebben wij nadrukkelijk gewezen op de humanitaire impact van deze uitspraak. Het beëindigen van de LVV door het Rijk en het stopzetten van de bed-bad-broodregeling zal leiden tot onaanvaardbare situaties.

In onze brief van 11 november 2024 hebben wij een dringend beroep gedaan op alle overheden om deze besluiten te heroverwegen. Dit betreft zowel het stopzetten van de LVV-bekostiging door het Rijk als het besluit van de gemeente Rotterdam om deze voorziening niet zelf te financieren.

Daarnaast hebben wij gevraagd om een concreet plan om uitvoering te geven aan de uitspraak van het Europese Hof en structurele oplossingen te bieden voor mensen die niet kunnen terugkeren naar hun land van herkomst, bijvoorbeeld via een generaal pardon.

Waar in andere steden deze kwestie pas over een jaar speelt, voelt Rotterdam al vanaf 1 januari 2025 de directe gevolgen. Dit vraagstuk zal in 2025 onze voortdurende aandacht blijven houden.



Funderingen Bloemhof

In oktober 2023 ontvingen we via de media signalen van bewoners en berichten over de bodemdaling in de wijk Bloemhof op Zuid. Gezien de verwachting dat er meer signalen zouden volgen, zijn we samen met de gemeente gaan onderzoeken welke problemen er speelden en hoe deze het beste opgepakt konden worden. De focus lag hierbij vooral op het op een open en transparante manier informeren van bewoners.

De gemeente heeft gekozen voor een wijkgerichte aanpak, met als doel de bewoners te informeren en hen actief te betrekken in het participatieproces voor toekomstige plannen. Wel benadrukte de gemeente dat de aandacht voor dit onderwerp niet betekent dat zij verantwoordelijk is voor de oplossing.

De aanpak omvatte onder meer laagdrempelige informatieavonden in huizen van de wijk, het betrekken van sleutelfiguren zoals buurtvaders en buurtmoeders, en het delen van animaties met duidelijke uitleg. De gemeente zette hiermee alles op alles om verbinding te maken met de wijkbewoners.

Het 'meepraten' door bewoners is niet altijd vanzelfsprekend. Om de drempel voor participatie verder te verlagen, ontvingen bewoners als blijk van wederkerigheid cadeaubonnen als dank voor hun aanwezigheid, tijd en energie.

Het gehele proces werd tussentijds geëvalueerd, zodat er gekeken kon worden naar wat wel of niet werkt en wat er anders kan.

Samenvattend kunnen we stellen dat de gemeente heeft aangetoond haar aanpak aan te passen aan de behoeften van de mensen in de wijk, en dat dit daadwerkelijk positieve effecten heeft gehad. Hopelijk is dit een opstap naar een sterkere verbinding tussen de inwoners en de lokale overheid.



Overlast in Kralingen



Stichting STOK (Stop Overlast in Kralingen) zet zich al jarenlang in om de aanhoudende woonoverlast door een te hoge concentratie van kamerverhuur in Kralingen op duurzame wijze aan te pakken.

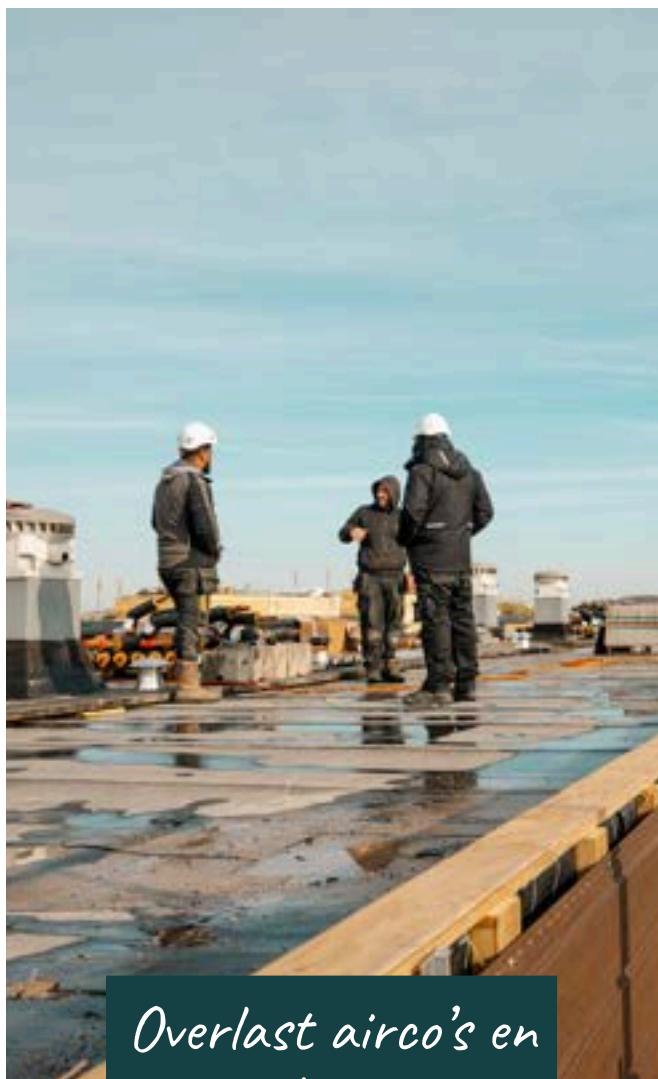
In de afgelopen tien jaar is de kamerverhuur aan voornamelijk studenten sterk toegenomen, wat heeft geleid tot een onhoudbare situatie voor veel bewoners. Dankzij de actieve inzet van bewoners, die meldingen maken, klachten indienen en soms zelfs juridische stappen ondernemen, blijft STOK zich krachtig verzetten tegen deze overlast.

STOK heeft de kwestie ook onder de aandacht gebracht bij ORR, wat heeft geleid tot diverse gesprekken. Onder andere oud-wethouder Karremans en vertegenwoordigers van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) hebben hierbij een rol gespeeld.

Op 26 februari 2024 vond een constructief overleg plaats tussen ORR en het College van Bestuur van de EUR. Tijdens dit overleg lag de nadruk op de gedeelde verantwoordelijkheid (samenaarschap) van de universiteit en andere betrokken partijen bij het verminderen van woonoverlast en het structureel oplossen van het tekort aan studentenhuisvesting.

De conclusie van dit overleg was duidelijk: structurele samenwerking tussen alle betrokken partijen is cruciaal. Op initiatief van de ORR heeft er op 22 januari 2025 een 'oploskoffie' plaatsgevonden. Voor deze bijeenkomst zijn bewonersverenigingen, wijkraden, de EUR, andere instellingen voor hoger onderwijs, STOK, en de wethouders Zeegers en Lansink-Bastemeijer uitgenodigd.

Met deze samenwerking hoopt ORR niet alleen de leefbaarheid in Kralingen te herstellen, maar ook een voorbeeld te stellen voor soortgelijke problemen in andere wijken.



Overlast airco's en warmtepompen

Steeds vaker ontvangen wij signalen van inwoners die overlast ervaren door airco-units en warmtepompen op daken van woningen en flatgebouwen. Deze apparaten veroorzaken hinder door het frequent aan- en afslaan, waardoor bewoners 's nachts niet goed kunnen slapen. Voor velen is dit een dagelijkse bron van stress, terwijl zij (te) weinig gehoor vinden bij de verschillende loketten.

Klachten worden vaak van de gemeente en Bouw- en Woningtoezicht doorgestuurd naar de DCMR en weer terug, zonder structurele oplossingen. ORR probeert in deze situaties de lokettenjungle te doorbreken door alle (overheids)instanties bij elkaar aan tafel te zetten.

Bij bedrijven worden soms oplossingen gevonden door de werking van apparatuur af te stemmen op de bedrijfstijden. Voor koelunits van winkels zijn dergelijke aanpassingen echter niet mogelijk, omdat deze 24 uur aan moeten staan. Dit geldt ook voor warmtepompen bij particuliere woningen.

Om dergelijke overlast te voorkomen, is het essentieel om bij de bouw en verbouw van woningen en bedrijven vooraf meer rekening te houden met de mogelijke geluidsoverlast van deze apparaten. Zodra de apparatuur eenmaal is geïnstalleerd, is het vaak lastig en kostbaar om aanpassingen door te voeren. Een preventieve aanpak kan veel problemen en frustraties bij bewoners voorkomen.

Clëntenraad

Bij Rotterdam Inclusief was het functiehuis (en daarmee de functiewaardering) niet goed op orde. De WSW-adviesraad heeft dit al jaren geleden aangekaart. De gemeente heeft een herstelproces ingesteld. Bij de vormgeving van dit herstelproces is ORR gevraagd om mee te denken.

Dankzij de inspanningen van de WSW-adviesraad, de BredeRaad010 en het team van wethouder Versnel – waar de directeur van Rotterdam Inclusief, Machteld Schagen deel van uitmaakt – ligt er nu een herstelprocedure die voldoet aan de vereisten van transparantie, zeggenschap, inspraak en andere aspecten van behoorlijk bestuur.

ORR ziet dit als een voorbeeld van preventief handelen en complimenteert de WSW-adviesraad, de BredeRaad010 en de directeur van Rotterdam Inclusief met hun proactieve en integere aanpak.



Wijkraden

Op 23 maart 2024 heeft de conferentie 'Hoe staat het met de wijkraad?' plaatsgevonden in Arminius. Ombudsvrouw Marianne van den Anker trad op als dagvoorzitter.

Rotterdam mag trots zijn om als enige stad in Nederland – en zelfs binnen Europa – wijkraden te hebben om de kloof tussen stad en straat te dichten. Met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen van 2026 hoopt ORR dat het college, de gemeenteraad en de wijkraden gezamenlijk stappen zetten om de lokale democratie verder te versterken.

Hoewel ORR het vroegtijdig betrekken van wijkraden toejuicht, zien we dat deze raden niet altijd in hun kracht staan. In sommige gevallen constateren we 'afvinkparticipatie' door het college van B en W, waarbij de adviezen van wijkraden weinig tot geen invloed hebben. Daarnaast worstelen sommige wijkraden met hun adviesfunctie en met het betrekken van bewoners.

Dit vraagt om gerichte aandacht.

Botsing - bewonersbelangen en algemeen belang

Een zorgwekkende ontwikkeling is de toenemende botsing tussen bewonersbelangen en het algemeen belang. ORR ziet wisselende beelden van hoe wijkraden, bewoners en het stadsbestuur omgaan met participatie (zimmen).

Bewoners zetten soms alles op alles om voorgestelde plannen tegen te houden, waarbij ze vergeten dat het college en de gemeenteraad besluiten kunnen én mogen nemen in het bredere belang van de stad. Tegelijkertijd kan de gemeente de indruk wekken dat bewoners mogen meebeslissen, terwijl een besluit al is genomen, of dat hun stem niet meetelt.

ORR benadrukt dat de gemeente haar keuzes helder moet uitleggen en duidelijk moet maken wat wijkraden en inwoners van het zimm-proces mogen verwachten. We zien dat de gemeente op meerdere beleidsterreinen en domeinen serieuze stappen zet om dit te verbeteren.

We hopen dat de Omgevingswet, die op 1 januari 2024 in werking is getreden, een extra stevige impuls zal geven om goed zimmen in de stad structureel te waarborgen.



Nieuwe werkafspraken

Belangrijk om te benoemen is dat er in 2024 nieuwe werkafspraken gemaakt over de behandeling van klachten rondom onderlinge omgangsvormen van wijkraadsleden. Deze klachten worden voortaan door de gemeente behandeld en niet langer door ORR.

Aelbrechtskade en Feijenoordkade: handhaving nautisch beleid wijkraden

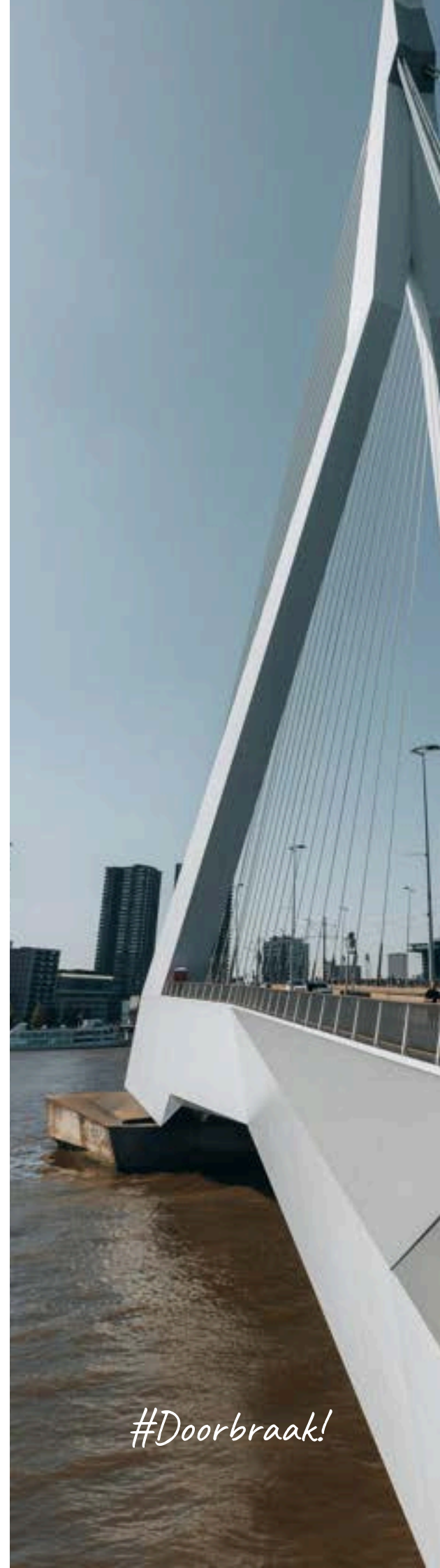
Met regelmaat ontvangen wij signalen van inwoners die overlast ervaren van de scheepvaart. In de kern gaat het om binnenvaart-, asiel- en in mindere mate partyschepen. Deze overlast komt overwegend neer op het gebruik van dieselmotoren en aggregaten van schepen die kort dan wel voor langere tijd ergens afmeren.

Bewoners klagen bijvoorbeeld ook over aanhoudende bromtonen, de soms vele laad- en losbewegingen.

In oktober 2023 hebben wij bij het college deze knelpunten geadresseerd, plus leerpunten en aanbevelingen meegegeven. Wij benadrukten daarbij de noodzaak van een structurele aanpassing van de werkwijze om nieuwe klachten in de toekomst te voorkomen, alsook de handhaving te verbeteren.

In haar reactie gaf het college aan te onderzoeken hoe water gerelateerde klachten en meldingen beter afgehandeld kunnen worden. Toegezegd is dit onderwerp mee te nemen bij het opstellen van nieuw nautisch beleid.

Het nautisch beleid dat nu voorligt in de raad bevat de contouren van toezicht, handhaving en het gebruik van de Rotterdamse wateren. ORR is verheugd dat de signalen zijn opgepakt door de gemeente.



#Doorbraak!



Plekken van waarde in de wijk

In 2023 heeft onder andere Leeszaal Vreewijk zich tot ORR gewend. Naar aanleiding hiervan heeft ORR meerdere oploskoffies georganiseerd, zowel in 2023 als in 2024.

Voor ORR staat de situatie van Leeszaal Vreewijk niet op zichzelf. Er zijn meerdere signalen ontvangen van verschillende partijen in de stad die voldoen aan de definitie van Plekken van Waarde.

Deze plekken verdienen gemeenten, corporaties en fondsen die niet alleen hun waarde erkennen, maar ook zorgen voor continuïteit. Momenteel zijn ze ieder jaar opnieuw afhankelijk van verschillende geldschieters en budgetten, zonder de zekerheid van duurzame ondersteuning.

ORR bekijkt signalen en klachten vanuit de samenleving en beschouwt deze kwestie als een voorbeeld van onbehoorlijk bestuur. Het is exemplarisch voor een bredere opgave: het herstellen van vertrouwen in de overheid, het waarborgen van zorgvuldige bejegening en het aanpakken van de lokettenjungle.

Mede op verzoek van de gemeente Rotterdam, woningcorporaties en fondsen heeft ORR in de zomer van 2024 een 'opdracht' geformuleerd. U kunt deze opdracht hier vinden.

Wij hopen dat de betrokken partijen in 2025 hun aanpak zullen presenteren. Tijdens het [Divosa Najaarscongres](#) heeft ORR andere gemeenten weten te inspireren om dit Rotterdamse voorbeeld in de praktijk te brengen.

#sprokkelbudgetten



Erfpacht

In Rotterdam is veel onrust geweest over erfpacht. Vooral over de berekening van de canon (jaarlijkse vergoeding voor het gebruik van de grond), de hoge kosten voor het afkopen van de erfpachtcanon (het voor een periode in één keer betalen van de erfpachtcanon) en de grote bedragen voor het omzetten van de erfpacht naar eigendom van de grond (erfpachtconversie).

De berekeningsmethode voor deze bedragen verschilt per gemeente. De gemeente hebben daarin beleidsvrijheid. Als ORR hebben we ons laten informeren over de werkwijze in Rotterdam en deze vergeleken met andere gemeenten. We hebben vastgesteld dat het anders kan en aandacht gevraagd voor situaties waarin inwoners in de problemen komen, met een pleidooi voor maatwerk.

De wethouder heeft aangegeven zich te willen beraden op de uitgangspunten van de berekeningsmethodiek en een commissie is om aanvullend advies gevraagd. Het college heeft besloten de canonrente per 2025 anders te berekenen (stabiel en lager). In afwachting daarvan zijn de geplande 30.000 brieven nog niet allemaal verstuurd. Daarom is de verwachte toename van het aantal klachten bij ORR tot nu toe uitgebleven.

Met betrekking tot individuele signalen van Rotterdammers hebben wij samen met de gemeente gewerkt aan een betere informatievoorziening. Waar nodig heeft ORR ervoor gezorgd dat inwoners direct in contact kwamen met de juiste gemeentelijke afdeling, zodat hun vragen concreet beantwoord konden worden.

Misverstanden over aanvullende afkoop erfpacht

VERHAAL

Mevrouw G. wilde haar woning verkopen en ontving van haar gemeente een indicatie dat aanvullende afkoop van de erfpacht mogelijk was voor €4.800. Op basis hiervan plaatste ze haar woning op Funda. Na de verkoop kreeg ze echter te horen dat afkoop voor de kopers toch niet mogelijk was, wat tot grote onzekerheid leidde.

De kopers dreigden de koop te ontbinden, aangezien financieringsvoorwaarden snel zouden verlopen. Bovendien bleek er tegenstrijdige informatie verstrekt door verschillende medewerkers van de afdeling Erfpacht.

Na een urgent signaal van ORR ging de gemeente in gesprek met mevrouw G. en erkende de miscommunicatie. Uiteindelijk werd een oplossing gevonden: de kopers kregen alsnog de mogelijkheid om de erfpacht aanvullend af te kopen voor €9.915,00.

Hierdoor kon de koop doorgaan en werd grotere schade voorkomen. Mevrouw G. is opgelucht en dankbaar voor de ondersteuning van ORR.

Integriteit

ORR is door het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam aangewezen als extern meldpunt voor medewerkers van de gemeente Rotterdam in het kader van de [Regeling Melding Vermoeden Misstand](#).

In 2024 hebben we ons gebogen over achttien verschillende situaties. Slechts een klein aantal meldingen betrof het verwijt dat een ambtenaar zich niet als een goed ambtenaar zou hebben gedragen richting de samenleving (oneigenlijk raadplegen van informatiesystemen). In deze gevallen heeft de gemeente adequaat onderzoek gedaan en gepast gehandeld.

Twee van de achttien meldingen houden verband met het lopende onderzoek naar mogelijke fraude bij de asbestverwijdering van Boijmans van Beuningen. ORR heeft eigenstandig onderzoek uitgevoerd naar één van deze meldingen en vastgesteld dat de melding over de gemeente onterecht was.

Dit is teruggekoppeld aan zowel de melder als de gemeente. De andere melding wordt meegenomen in het onderzoek dat door een extern bureau wordt uitgevoerd.

De overige meldingen hadden betrekking op de gemeente zelf als werkgever. Deze situaties varieerden van kwesties zoals het opleggen van loonbeslag en het uitblijven van actie, zelfs wanneer melders in het gelijk werden gesteld, tot



onduidelijkheid over procedures en nazorg. Ook waren er vragen over wat men mag verwachten van een vertrouwenspersoon.

Bij vijf van de achttien meldingen waren meerdere medewerkers betrokken. Deze meldingen kwamen van groepen medewerkers van afdelingen zoals Stadsontwikkeling, Maatschappelijke Ontwikkeling, Stadsbeheer, de Rekenkamer Rotterdam en HRO-BCO. Deze medewerkers voelden zich binnen hun organisatie genegeerd in hun signalen.

Uit de verhalen van deze groepen (ex-)medewerkers blijkt een mix van integriteitsproblemen, ongewenst gedrag en uitdagingen rondom leiderschap en een onveilige organisatiecultuur. Mede door onze gesprekken met de gemeente zijn inmiddels stevige acties ondernomen.

Het onderzoek van de Rekenkamer Rotterdam, waarvan de aanbevelingen mede door ORR zijn opgesteld en door de gemeente zijn overgenomen, heeft geleid tot een breed pakket aan maatregelen om de structuur en cultuur binnen de organisatie te verbeteren. Een deel van deze maatregelen is inmiddels geïmplementeerd.

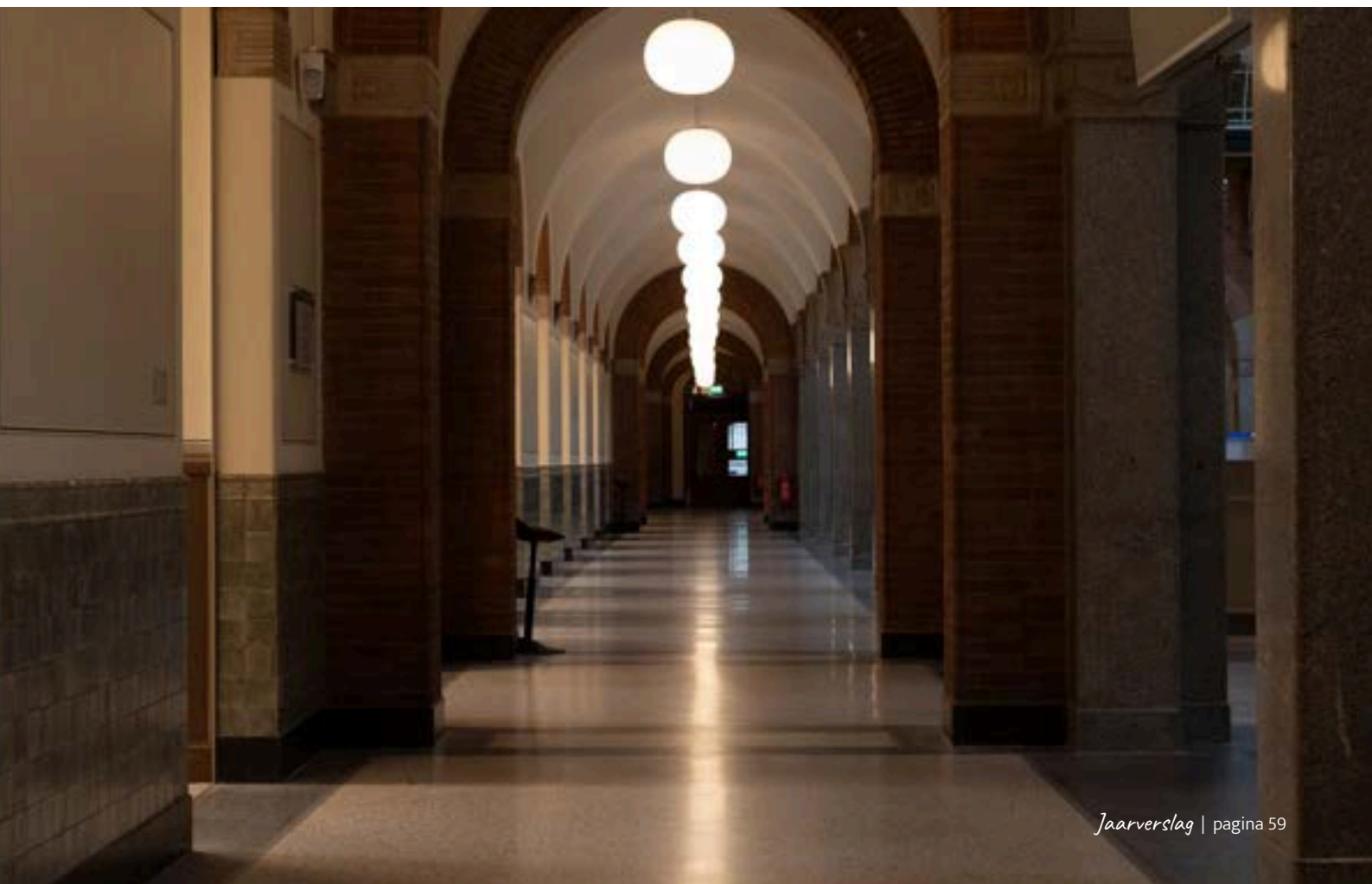
Hoewel er stevige actie wordt ondernomen, blijft ORR in gesprek met de gemeente over diverse belangrijke onderwerpen. Dit betreft onder meer de gekozen onderzoeksmethoden, het belang van nazorg, procedurele rechtvaardigheid, de opvolging van onderzoeken door de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag, de positie van externe) vertrouwenspersonen, de zogenoemde

'lokettenjungle' in integriteitsland en het lerend vermogen van de gemeente als werkgever én als hoeder van een fijne werkomgeving.

De onderzoeken hebben aanzienlijk meer tijd gevraagd dan nodig zou zijn geweest als de interne organisatie van de gemeente beter had gefunctioneerd. Voor 2025 verwachten we opnieuw veel meldingen te ontvangen, omdat nog steeds niet alle processen op orde zijn.

Niet alle gesprekken die wij voeren in het kader van de Regeling Melding Vermoeden Misstand leiden tot formele meldingen. Soms is het bieden van een luisterend oor of een moment van reflectie al voldoende.

Tegelijkertijd zien we dat integritisme de gemeente parten speelt. Het is van groot belang te voorkomen dat kwesties die niets met integriteit te maken hebben, onterecht als integriteitsschending worden bestempeld.



Gemeente Albrandswaard

18
signalen
ontvangen



WETEN,
DURVEN,
DOEN IN
ALBRANDSWAARD



Een belangrijk thema voor de gemeente Albrandswaard in 2024 was de ontvlechting van de BAR-organisatie. Dit proces bracht de uitdaging met zich mee om een nieuwe balans te vinden en werkprocessen af te stemmen op de gewijzigde situatie. De gemeente heeft aangegeven dat dit over het algemeen goed is verlopen.

Tussen ORR en de gemeente zijn nieuwe werkafspraken gemaakt, zodat signalen binnen de gemeente op de juiste plek terecht komen. De kennismakingsgesprekken met de (nieuwe) klachtencoördinatoren zijn van grote waarde geweest bij het opstellen van deze nieuwe afspraken.

Deze gesprekken hebben niet alleen bijgedragen aan een verbeterde samenwerking, maar ook gezorgd voor korte lijnen tussen ORR en de gemeente.

Gedurende het jaar zijn diverse werkbezoeken en bijeenkomsten georganiseerd, waaronder bezoeken van de kindermobovrouw aan wethouder van Ginkel, gesprekken over het ORR-onderzoek naar de informatievoorziening van gemeenten richting inwoners bij funderingsproblematiek, en het POK-onderzoek van ORR naar de stand van zaken op het gebied van rechtsbescherming binnen de gemeente Albrandswaard.

De fijne samenwerking tussen ORR en Albrandswaard biedt een stevige basis om uitdagingen gezamenlijk aan te pakken.

REGIOCHEF ALBRANDSWAARD

A scenic autumn landscape featuring a river or stream. The foreground is dominated by tall, golden-brown reeds and grasses. In the background, there are trees with sparse, yellowing leaves, suggesting a late autumn or early winter setting. The sky is a pale, overcast blue. The overall mood is serene and natural.

2024 in *cijfers*

Wat valt ons op?

Afgehandelde signalen op thema

Totaal 18 signalen

Het aantal signalen uit Albrandswaard is ook dit jaar iets gestegen: van 12 in 2022, naar 16 in 2023, en 18 in 2024. Bij ongeveer de helft van deze signalen constateerden wij vanuit onze ombudsbril bezien dat inwoners zich onvoldoende gehoord voelden (luisteren en horen).

Bij een vergelijkbaar aantal zaken gaven inwoners aan dat zij niet voldoende of duidelijke informatie ontvingen (transparantie en goede informatie).

Van deze signalen hebben we ongeveer de helft voorgelegd aan de gemeente met het verzoek een oplossing te bieden.

Signalen over andere instanties dan de gemeente hebben wij warm overgedragen aan die andere instanties. In een aantal gevallen konden we inwoners met goede informatie en adviezen helpen.



Manier van afhandelen

Informatie en advies



28%

Bemiddeling en Interventie



28%

Warm overgedragen en gemonitord



38%

Registratie algemeen signaal



6%

Manier van binnenkomen

E-mail:	7
Webformulier:	6
Telefoon:	2
Ombulance en spreekuur:	3

Zimmen moet je doen!

In 2024 ontving ORR diverse signalen van inwoners uit de gemeente Albrandswaard over de geplande komst van flexwoningen voor onder meer statushouders. Dit onderwerp, dat al eerder gevoelig lag in de gemeenteraad, leidde opnieuw tot onrust en discussie.

Hoewel de gemeenteraad de uiteindelijke beslissing neemt over de komst van de woningen, bracht deze situatie ORR ertoe te reflecteren op de communicatie en betrokkenheid van de gemeente in dergelijke kwesties. Het bood een kans om te werken vanuit het principe van zimmen: transparantie en vroegtijdige inspraak.

Veel inwoners verkeerden lange tijd in onzekerheid over hun mogelijkheden om bezwaar te maken. Ze gingen ervan uit dat bezwaar tegen het raadsbesluit een effectieve manier was om hun zorgen kenbaar te maken en probeerden dit ook.

Deze bezwaren werden niet ontvankelijk verklaard, omdat bezwaar tegen een raadsbesluit niet mogelijk is.





Hoewel de gemeente formeel correct handelde, leidde dit tot frustratie en teleurstelling bij de inwoners. Het gebrek aan duidelijke en tijdige uitleg over het besluitvormings-proces versterkte deze gevoelens.

Deze situatie maakt duidelijk hoe belangrijk heldere en tijdige communicatie is. Inwoners hadden vanaf het begin beter geïnformeerd kunnen worden over de juridische kaders, de beperkingen en hun mogelijkheden.

Door meer ruimte te bieden voor zinnen hadden gevoelens van ontevredenheid en onbegrip mogelijk voorkomen kunnen worden.

Goed zinnen gaat verder dan het geven van informatie. Het betekent inwoners betrekken, luisteren naar zorgen en inzicht geven in de keuzes die worden gemaakt. Zelfs wanneer zorgen niet leiden tot beleidswijzigingen, helpt deze aanpak om vertrouwen te vergroten en betrokkenheid te bevorderen.

Dit proces stelt inwoners in staat om hun rol binnen het besluitvormingsproces beter te begrijpen en zich meer gehoord te voelen.

Kansen voor Albrandswaard



- **Zimmen als basisprincipe:** zoals eerder besproken, kan de gemeente bij haar besluitvorming meer aandacht besteden aan het principe van zimmen – het actief betrekken van inwoners en ondernemers bij beleidsvorming (zie pagina 27).
- **Vroege en actieve betrokkenheid:** het organiseren van bewonersbijeenkomsten in een vroeg stadium, nog voordat besluiten definitief zijn, kan veel vragen en zorgen direct wegnemen. Door een dialoog te voeren vóórdat de besluiten zijn genomen, krijgen inwoners de kans om constructief mee te denken. Dit voorkomt dat zij zich pas na de besluitvorming gehoord voelen, wanneer er nog maar weinig ruimte is voor aanpassingen.
- **Heldere communicatie vanaf de start:** bij gevoelige onderwerpen, denk aan flexwoningen, is vroege en duidelijke communicatie essentieel. We raden de gemeente aan om in een vroeg stadium begrijpelijke uitleg te bieden via brieven, informatieavonden of een online platform. Hierin moet expliciet worden aangegeven wat bewoners binnen de kaders van het besluitvormingsproces kunnen doen, zoals het verschil tussen een zienswijze en een bezwaar.
- **Gelijke toegang tot rechtshulp** (zie pagina 30).





2024: op bezoek in Albrandswaard

6 februari

Werkbezoek wethouder

Jeugdzaken 😊

Elk jaar bezoekt de kinderombudsvrouw de wethouders die zich bezighouden met de jeugd. Dit jaar spraken ze met wethouder van Ginkel over de situatie van kinderen en jongeren in Albrandswaard en waar de kinderombudsvrouw mee bezig is. Ook dit jaar was dat weer een goed gesprek.

12 februari

Stand van zaken

Rechtsbescherming

Gesprek met de gemeente over de stand van zaken rondom rechtsbescherming voor inwoners als onderdeel van de inventarisatie binnen alle aangesloten gemeenten.

27 februari

Kennismaking

Nieuwe klachtencoördinator

Besproken hoe signalen vanuit ORR kunnen worden doorgezet en over de impact van de ontvlechting van de BAR-organisatie. Afstemming over het doorzetten van signalen naar de juiste plek binnen de gemeente Albrandswaard.

17 juni

Afstemming

klachtencoördinator sociaal domein

Gesprek over verantwoordelijkheden binnen het sociaal domein en de samenwerking na de ontvlechting van de BAR-organisatie.

17 juni

Bijeenkomst

Klachtbehandelaren en klachtencoördinatoren

Bijeenkomst met alle klachtbehandelaren en klachtencoördinatoren ORR

Verder..

Heel
2024



Toeslagenschandaal

Rijnmondse Alliantie

Albrandswaard maakt deel uit van de Rijnmondse Alliantie. Wethouder van Ginkel vertegenwoordigt de gemeente.

28 mei



Event ORR

Zimmen

ORR heeft de Regionale Conferentie Zimmen georganiseerd.

28 mei



gemeenteraad

Herbenoeming kinderombudsvrouw 😊

Stans Goudsmit is door de gemeenteraad herbenoemd als kinderombudsvrouw.

28 augustus



Samenkomst

Gemeentesecretarissen

ORR organiseerde een samenkomst met de gemeentesecretarissen van 'onze' zes gemeenten.

OP DE AGENDA

in 2025

- Het onderzoek naar thuiszitters heeft de kinderombudsvrouw in Rotterdam verricht, maar het is een landelijk probleem. In 2025 gaat de kinderombudsvrouw hierover met alle gemeenten in gesprek.
- Op 20 maart 2025 en 2 oktober 2025 zijn er bijeenkomsten met klachtencoördinatoren.
- Het jaarlijkse gesprek tussen de burgemeester en de ombudsvrouwen moest vanwege onvoorziene omstandigheden helaas worden verzet. Dat gesprek vindt nu in januari 2025 plaats.
- We trekken met de Ombulance vaker de gemeente in om in gesprek te gaan met inwoners en ondernemers. Deze gesprekken bieden waardevolle inzichten die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

Bakkie oplos *koffie*

orr.nl/oploskoffie





Gemeente
Capelle aan den IJssel

48
signalen
ontvangen



WETEN, DURVEN, DOEN IN CAPELLE AAN DEN IJSSSEL



De gemeente Capelle aan den IJssel heeft belangrijke stappen gezet op het gebied van zimmeren en het versterken van de samenwerking tussen gemeente en inwoners. Deze ontwikkeling wordt onderstreept in de Visie Burgerparticipatie uit 2021 en een recent gepubliceerd handboek voor medewerkers.

Een belangrijk doel van de gemeente is het betrekken van inwoners en het ontwikkelen van plannen in samenwerking met buurtpartners, zoals wijkoverlegplatforms (WOP's). Daarnaast richt de gemeente zich op opgabegericht werken en programma's zoals Maak Capelle en het Denk & Doe Mee Fonds. Deze initiatieven zijn bedoeld om de ideeën en uitvoeringskracht van inwoners te stimuleren. Hiermee wil de gemeente vaker een ondersteunende en faciliterende rol aannemen in plaats van sturend op te treden, zodat bewoners meer eigenaarschap ervaren.

Eén van de belangrijkste uitdagingen is het betrekken van inwoners die normaal gesproken niet actief deelnemen aan gemeentelijke participatieprocessen. De gemeente erkent dat het belangrijk is om ook hen erbij te betrekken. Om moeilijk te bereiken doelgroepen te betrekken bij nieuw beleid en complexe veranderingen, zet de gemeente nieuwe methoden zoals 'Swipocratie' in.

De gemeente werkt ook aan het vergroten van de betrokkenheid van de jeugd. Voorbeelden hiervan zijn een jongerenapp en het kindercollege. Het kindercollege geeft kinderen een stem in beslissingen die hen aangaan, zoals bijvoorbeeld de inrichting van speelplekken en kindervelzijn. Dit biedt kinderen de kans om actief mee te denken en samen te werken aan een betere leefomgeving. Wij zien deze ontwikkelingen als bemoedigend.

Tegelijkertijd blijkt uit de signalen die wij ontvangen dat blijvende inspanning nodig is om zimmeren structureel en betekenisvol te maken. Een voorbeeld hiervan zijn de signalen over de tijdelijke verplaatsing van de weekmarkt. Bewoners uitten zorgen over de verminderde bereikbaarheid van de markt en de beperkte parkeermogelijkheden voor omwonenden. Daarnaast was het voor veel Capellenaren niet duidelijk hoelang de verplaatsing zou duren, waarom deze noodzakelijk was, en welke oplossingen de gemeente had overwogen en getroffen.

REGIOCHEF CAPELLE AAN DEN IJSSSEL



2024 in Cijfers

Wat valt ons op?

Totaal 48 signalen

In totaal ontvingen wij van inwoners en ondernemers in Capelle 48 signalen over diverse thema's en onderwerpen. In 2024 hebben wij geen signalen ontvangen over de IJsselgemeenten.

Van deze signalen hebben we er een aantal aan de gemeente voorgelegd met het verzoek een oplossing te bieden. Signalen over andere instanties dan de gemeente hebben wij warm overgedragen aan die andere instanties zoals woningcorporaties met hetzelfde verzoek. 13 inwoners konden we met raad en daad, een luisterend oor, goede informatie en adviezen helpen.

Als ORR pleiten wij ervoor dat inwoners geholpen worden met hun volledige probleem, zodat zij niet tussen twee loketten vallen.

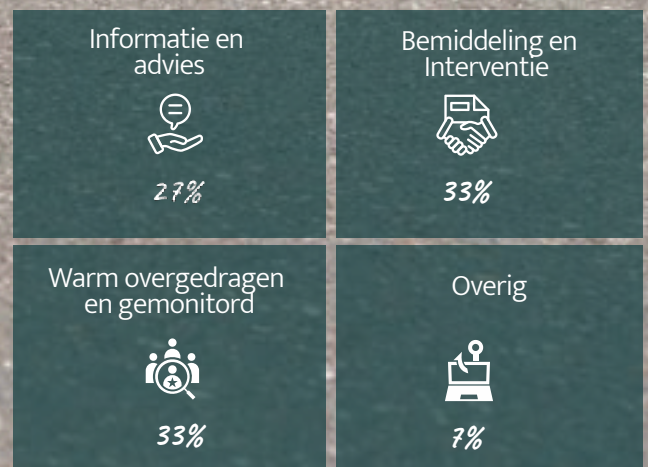
Manier van binnenkomen

E-mail:	14
Webformulier:	15
Telefoon:	8
Ombulance en spreekuur:	11

Afgehandelde signalen op thema



Manier van afhandelen



Mevrouw M. vroeg, zoals elk jaar, kwijtschelding van gemeentelijke belastingen aan. Dit jaar werd haar aanvraag afgewezen omdat zij een auto op haar naam heeft die meer waard is dan €3.350, wat een reden is voor weigering.

Een uitzondering op deze regel geldt alleen als mevrouw M. kan aantonen dat zij de auto om gezondheidsredenen nodig heeft. Dit was het geval, en daarom had zij tegelijkertijd een aanvraag lopen voor een gehandicaptenparkeerkaart bij de gemeente.

De afdelingen binnen de gemeente stemden helaas niet met elkaar af hoe de situatie van mevrouw M. het beste opgelost kon worden. De afdeling Belastingen bood haar de mogelijkheid om aanvullend bewijs te leveren dat zij de auto nodig had, terwijl de afdeling die de gehandicaptenparkeerkaart behandelde zich uitsluitend daarop richtte.

Hierdoor werd de aanvraag voor kwijtschelding definitief afgewezen, ondanks dat mevrouw M. tijdig had aangegeven dat haar aanvraag voor de gehandicaptenparkeerkaart nog in behandeling was.

Mevrouw M. vond dat de gemeente haar verzoek om uitstel had moeten honoreren, gezien de omstandigheden. Ze voelde zich onterecht benadeeld doordat de gemeente haar situatie niet integraal had beoordeeld en haar hiermee in een nadelige positie plaatste.

ORR verzocht de gemeente Capelle aan den IJssel om de situatie van mevrouw M. opnieuw te beoordelen. Dit leidde tot een positieve uitkomst: mevrouw M. kreeg alsnog de kwijtschelding van gemeentebelastingen voor 2024 toegekend.

Wat had hier anders gekund?

De gemeente had, vanuit het behoorlijkheidsvereiste van samenwerking, een holistische benadering moeten hanteren. Dit betekent dat de aanvragen voor zowel kwijtschelding als de parkeerkaart beter op elkaar afgestemd hadden moeten worden, vooral omdat mevrouw M. de afdeling Belastingen tijdig heeft geïnformeerd over haar lopende aanvraag voor de gehandicaptenparkeerkaart. In plaats daarvan moest mevrouw M. zowel een beroepsprocedure als een aanvraagprocedure doorlopen, en uiteindelijk een klacht bij ORR indienen.



Actieve informatievoorziening

Een belangrijk aspect van rechtsbescherming is dat inwoners eenvoudig toegang hebben tot informatie die zij nodig hebben, bijvoorbeeld over (ver)bouwen, subsidiemogelijkheden of andere relevante zaken in hun omgeving. Helaas blijkt dit in Capelle aan den IJssel niet altijd vanzelfsprekend te zijn, zo blijkt uit verschillende signalen die ORR heeft ontvangen.

Een inwoner schakelde ORR in omdat hij geen contact kreeg met de juiste ambtenaar voor informatie over bouwregels, subsidiemogelijkheden en zonnepanelen. Een vergelijkbare situatie deed zich voor bij de heer P.



Het verhaal van een Capellenaar

Samen met zijn burens had hij vragen over het bestemmingsplan in hun buurt, met name over de maximale bouwhoogte die hun burens mochten realiseren. Ondanks meerdere pogingen om contact op te nemen via e-mail (informatiecentrum@capelleaandenijssel.nl), bezoeken aan het stadhuis en telefoontjes, bleef een duidelijk antwoord uit. Tot zijn verbazing werd hem zelfs geadviseerd om een Woo-verzoek in te dienen.

ORR vroeg de gemeente om contact op te nemen met de inwoners en hen de benodigde informatie te verstrekken. Ondanks dit verzoek duurde het nog maanden voordat de gemeente actie ondernam. ORR vindt deze vertraging onacceptabel. Bovendien was het advies om een Woo-verzoek in te dienen ongegrond, aangezien informatie over bouwregels in bestemmings-plannen openbaar is en er geen Woo-verzoek nodig is om deze informatie in te winnen.

Kansen voor Capelle a/d IJssel

› **Holistische afhandeling van aanvragen en klachten**

De gemeente kan profiteren van een meer geïntegreerde benadering door aanvragen, bezwaren, administratieve beroepen en klachtbehandeling holistisch af te handelen. Dit is efficiënter en voorkomt dat inwoners tussen verschillende processen vallen (zie pagina 10/11 en 30/31 van dit jaarverslag.)

› **Rechtsbescherming verbeteren**

Er ligt een kans voor de gemeente om de rechtsbescherming van inwoners te versterken door zowel de informatievoorziening als de procesgang op orde te brengen (zie het Manifest "Over Informatie Gesproken" en pagina 30 van dit jaarverslag).





2024: op bezoek in Capelle a/d IJssel

25 maart

Werkbezoek wethouder

Toeslagenschandaal 😊

De kinderombudsvrouw ging samen met een groep jongeren op bezoek bij wethouder Faassen. In het gesprek werd besproken wat er beter kan in de brede ondersteuning. De wethouder stond open voor hun suggesties en moedigde hen aan om vaker feedback te geven. Inmiddels heeft er al een vervolgesprek plaatsgevonden. Dit is zimmeren op z'n best!

28 maart

Bespreking

Jaarverslag 2023

Ons jaarverslag 2023 werd besproken in de gemeenteraad, een uitstekende gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan over de situatie in Capelle. Op 3 september werd dit verder besproken, met een focus op de adviezen die ORR aan de gemeente heeft gegeven.

22 april

Themabijeenkomst

Kinderarmoede 😊

De kinderombudsvrouw nam deel aan een themabijeenkomst van de raad over kinderarmoede, waarin zij met de raadsleden besprak hoe Capelle nog effectiever kan bijdragen aan de bestrijding van kinderarmoede.

29 oktober

Inventarisatie

Funderingen

Bezoek aan de gemeente in het kader van het inventarisatieonderzoek naar de informatievoorziening vanuit gemeenten richting inwoners bij funderingsproblematiek.

OP DE AGENDA

in 2025

- Het onderzoek naar thuiszitters heeft de kinderombudsvrouw in Rotterdam verricht, maar het is een landelijk probleem. In 2025 gaat de kinderombudsvrouw hierover met alle gemeenten in gesprek.
- We trekken met de Ombulance vaker de gemeente in om in gesprek te gaan met inwoners en ondernemers. Deze gesprekken bieden waardevolle inzichten die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.
- In januari 2025 maken de ombudsvrouwen kennis met de nieuwe burgemeester.
- Nieuwjaarsreceptie van Capelle en optredens in het Isala Theater op 8 januari 2025 waar de kinderombudsvrouw en regiochef Abderrahman bij aanwezig zijn.
- Op 20 maart 2025 en 2 oktober 2025 zijn er bijeenkomsten met klachtencoördinatoren.

Bakkie oplos *koffie*

orr.nl/oploskoffie



Gemeente Krimpen aan den IJssel

18
signalen
ontvangen



WETEN,
DURVEN,
DOEN IN
KRIMPEN AAN
DEN IJSSEL



In 2024 ontving ORR 18 signalen van Krimpenaren. Een stijging ten opzichte van 2022 (tien signalen) en 2023 (zes signalen). Over samenwerkingsverband IJsselgemeenten ontvingen we geen signalen.

Acht van deze signalen hebben we aan de gemeente voorgelegd. Soms omdat de gemeente er nog niet van op de hoogte was, soms omdat we vragen hadden. Eén keer hebben we na een gesprek het signaal afgesloten omdat we vonden dat de gemeente onder de omstandigheden de inwoner voldoende tegemoetgekomen is.

Een aantal signalen had betrekking op woningcorporaties. Die hebben we samen met de woningcorporaties opgepakt.

De stijging van het aantal signalen betekent dat de Krimpenaar ons iets beter weet te vinden. Dat gaan we in 2025 verder uitbouwen.

Dit zou er best toe kunnen leiden dat we meer signalen ontvangen, maar dat betekent niet dat de gemeente het slechter gaat doen. Het is vooral dat de naamsbekendheid van ORR binnen Krimpen aan den IJssel groeit.

Matthijs

REGIOCHEF KRIMPEN A/D IJSSEL



2024 in *cijfers*

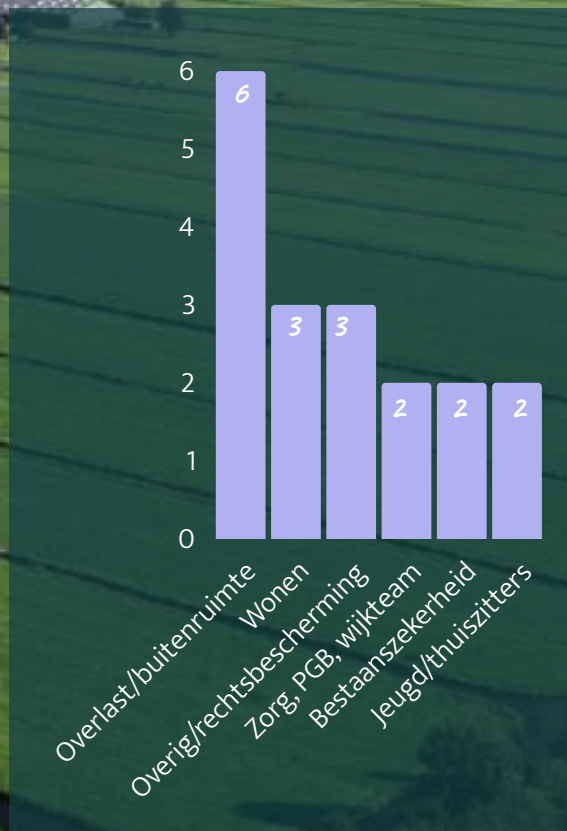
Wat valt ons op?

Afgehandelde signalen op thema

Totaal 18 signalen

In 2024 ontving ORR 18 signalen van Krimpenaren, meer dan in 2022 (10) en 2023 (6). Dit laat zien dat inwoners ons beter weten te vinden.





Mede op basis van signalen en onze speerpunten, brengen we twee van onze thema's onder de aandacht: de 'lokettenjungle' en 'rechtsbescherming waaronder klachtbehandeling- toegang tot het recht'.



Manier van binnenkomen

E-mail:	1
Webformulier:	8
Telefoon:	4
Ombulance en spreekuur:	5

Manier van afhandelen

Informatie en advies  27%	Bemiddeling en Interventie  22%
Warm overgedragen en gemonitord  33%	Overig  18%

Helemaal verdwaald in de lokettenjungle

Voor ons is de 'lokettenjungle' regiobreed een thema waar wij veel aandacht aan besteden. Het beschrijft de verwarring die inwoners ervaren wanneer zij proberen informatie of ondersteuning te vinden, maar verdwalen in een doolhof van afdelingen, loketten en procedures.

Deze complexiteit wordt vaak veroorzaakt door ingewikkelde wetgeving, zoals de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Inwoners vragen zich af: moet ik nu bij de gemeente zijn, het CAK, de WLZ, mijn zorgverzekering of de SVB? Dit probleem wordt onderstreept in ons rapport naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking 'Hoor en zie mij!' uit 2022.

Door de wirwar is het vaak moeilijk om snel de juiste informatie of hulp te vinden. Soms ligt het alleen aan onvoldoende samenwerking.

Wij willen graag dat de overheid naar buiten als één overheid samenwerkt en integraal optreedt. Dus, kom je bij de gemeente over een Wmo-aanvraag, dan willen wij dat de gemeente eigenaarschap toont en met een holistische benadering ook eventuele vragen over het CAK oppakt.

Niet zozeer omdat er fouten worden gemaakt, maar omdat wij vragen om een holistische benadering van problemen van inwoners. En samenwerking is daarbij key:



Vaker gehoord

"Team ... is in deze situatie aan zet. Gezien dit niet mijn afdeling is, heb ik hierop weinig invloed. Ik kan enkel met hen in gesprek over de situatie ... zodra zij aangeven dat de situatie niet beheersbaar is, geven zij de beurt aan mij."

Rechtsbescherming en klachtbehandeling

Een terugkerend thema binnen het werk van ORR is rechtsbescherming, waaronder ook de behandeling van klachten valt. Wij streven naar een nieuwe vorm van klachtbehandeling.



Wees proactief en communiceer tijdig met de inwoner

VERHAAL

De heer en mevrouw V. probeerden negen jaar lang de gemeente ertoe te bewegen bomen naast hun woning te verwijderen vanwege overlast.

In januari 2024 werden tot hun opluchting twee bomen gekapt. Toch bleef de boom die de meeste overlast veroorzaakte, staan. De gemeente gaf aan dat er verder geen bomen meer zouden worden gekapt.

De heer V. schreef aan ORR:

"Het voelt als bewuste benadeling, en ik heb geen idee waarom. Waarom is er nooit iemand geweest om met ons te praten?"

Hij en mevrouw V. hoopten dat de gemeente na al die jaren eindelijk met hen in gesprek zou gaan, naar hen zou luisteren, hun verhaal serieus zou nemen en tot een oplossing zou komen.

Uiteindelijk vond dat gesprek plaats. Tijdens het bezoek stelde de gemeente vast dat het niet om een grote boom ging, maar om kleine meerstammige struiken. Deze struiken werden zonder problemen verwijderd, tot grote tevredenheid van het echtpaar.

De vraag blijft echter: zou deze kwestie zich negen jaar hebben voortgesleept als de gemeente in een vroeg stadium de situatie ter plekke had beoordeeld? Waarschijnlijk niet.

Deze casus onderstreept het belang van proactief onderzoek naar meldingen en klachten en het tijdig aangaan van gesprekken met inwoners. Door de situatie zorgvuldig te beoordelen en de feiten goed vast te stellen, kan effectief worden gereageerd. Dit voorkomt overhaaste conclusies en zorgt voor goed onderbouwde beslissingen

Mevrouw C. vond de behandeling van haar bezwaarschrift te lang duren. Daarom vroeg ze ORR haar te helpen. Ze vertelde al een dwangsom-formulier te hebben ingediend, maar het niet eens te zijn met de reactie daarop van de gemeente.

Vanuit onze ombudsbril hebben wij de gemeente gevraagd er nog eens naar te kijken. En dan niet vanuit (juridische) rechtmatigheid maar vanuit de behoorlijkheidsnormen.

Zelfs al zou het formeel/juridisch kloppen dat mevrouw C. geen recht heeft op een dwangsom, dan nog vraag ik mij af of dat vanuit behoorlijkheid niet (deels) toegekend zou moeten worden.

Als een procedure zo lang duurt vraag ik mij af of je als gemeente er zo formeel in moet staan en er naast excuses ook coulance moet zijn naar de inwoner toe. De vraag stellen is hem beantwoorden wat ons betreft.

Daarbij bleek dat mevrouw gedurende de hele procedure geen ontvangstbevestigingen had ontvangen.

De gemeente besloot om voortaan ontvangstbevestigingen te sturen. Ook aan mensen die persoonlijk poststukken afgeven. Dat voorkomt dat dit soort discussies in de toekomst kunnen ontstaan. ORR is daar een voorstander van.

Tot slot heeft de gemeente rekening gehouden met de specifieke situatie van mevrouw C. en de maximale dwangsom toegekend. Daarmee is de gemeente mevrouw C. voldoende tegemoet gekomen.

Mevrouw A. en haar buurvrouw hadden herhaaldelijk bij de gemeente geklaagd over overlast van een speeltuin dicht bij hun woningen. Ondanks hun inspanningen voelden zij zich genegeerd.

Mevrouw A. uitte haar frustratie bij ORR:

“Houdt de gemeente überhaupt rekening met onze situatie?”

De wethouder ging persoonlijk met mevrouw A. in gesprek en beloofde te onderzoeken of de speelplek, vooruitlopend op een geplande herinrichting, alvast kon worden verwijderd.

Ook zegde de wethouder toe om de omwonenden voortaan beter te informeren over de voortgang en het proces. Deze toezeggingen brachten opluchting en tevredenheid bij mevrouw A. en haar buurvrouw.

Het directe contact gaf de inwoners het gevoel dat hun situatie serieus werd genomen en leidde tot een oplossing die hun woonplezier vergroot.

Kansen voor Krimpen a/d IJssel

➤ **Holistische afhandeling van aanvragen en klachten**

De gemeente kan profiteren van een meer geïntegreerde benadering door aanvragen, bezwaren, administratieve beroepen en klachtbehandeling holistisch af te handelen. (Zie pagina 11/12 en 30/31 van dit jaarverslag.)

➤ **Rechtsbescherming**

Het versturen van een ontvangstbevestiging biedt inwoners duidelijkheid over hun rechten en versterkt het vertrouwen in de procedure.

➤ **Zimmen**

Zorg voor goed luisteren naar inwoners, persoonlijk contact, en een grondige beoordeling van de situatie ter plaatse.





2024: op bezoek in Krimpen a/d IJssel

31 januari

Werkbezoek wethouders

Jeugd 😊

Elk jaar bezoekt de kinderombudsvrouw de wethouders die verantwoordelijk zijn voor jeugdbeleid. Dit jaar ging ze in gesprek met wethouders Jaarsma en Van der Wal over de situatie van kinderen in Krimpen en de lopende initiatieven van de kinderombudsvrouw. Ook dit jaar was het een waardevol en constructief gesprek.

8 april

Gesprek

Onderwijs 😊

Naar aanleiding van het overleg met wethouders Jaarsma en van der Wal vond een gesprek plaats tussen wethouder Tempel en de kinderombudsvrouw. Het onderwerp was het onderwijs aan kinderen van nieuwkomers. De wethouder gaf aan hoe deze kinderen in Krimpen op een betrokken manier onderwijs krijgen.

29 augustus

Bespreking

Klachten

Casusbespreking met de klachtbehandelaar en procesmanager.

22 oktober

Inventarisatie

Funderingen

Overleg met Stadsbeheer in verband met funderingsonderzoek.

12 november

Bespreking

Jaarverslag 2023

Op 12 november presenteerde de ombudsvrouw het jaarverslag 2023 tijdens een toelichting in de gemeenteraad.

27 november

Jaarlijks overleg

Gesprek burgemeester

De ombudsvrouw en kinderoombudsvrouw voerden hun jaarlijkse gesprek met de burgemeester. Onderwerpen van gesprek waren onder andere zinnen en klachtbehandeling, twee taken waar de burgemeester volgens de Gemeentewet toezicht op houdt.

Verder..

15 februari

Herbenoeming

Kinderoombudsvrouw

Stans Goudsmit is door de gemeenteraad herbenoemd als kinderoombudsvrouw.

Heel
2024

Alliantie

Toeslagenschandaal

Krimpen maakt deel uit van de Rijnmondse Alliantie. Wethouder Jaarsma nam namens Krimpen deel aan de gesprekken in 2024.

24 oktober

Bijeenkomst

Klachten

Bijeenkomst in de Batavier met klachtbehandelaars.

28 oktober

Bijeenkomst

Gemeentesecretarissen

In oktober organiseerde ORR een samenkomst met de gemeentesecretarissen van 'onze' zes gemeenten.

OP DE AGENDA

in 2025

- Het onderzoek naar thuiszitters heeft de kinderombudsvrouw in Rotterdam verricht, maar het is een landelijk probleem. In 2025 gaat de kinderombudsvrouw hierover met alle gemeenten in gesprek.
- We hebben in 2024 met onze Ombulance op de weekmarkt gestaan. Het is de bedoeling om dit in 2025 vaker te doen. We gaan dan in gesprek met inwoners en ondernemers. Deze gesprekken bieden waardevolle inzichten die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.



Gemeente Nissewaard

94
signalen
ontvangen



WETEN, DURVEN, DOEN IN NISSEWAARD



Als ORR ontvangen wij regelmatig signalen van hulpverleners en inwoners dat er in de gemeente Nissewaard geen laagdrempelige plek is waar juridisch advies of ondersteuning bij het opstellen van bezwaarschriften beschikbaar is. Dit vormt een terugkerend probleem voor inwoners die moeite hebben met het begrijpen van complexe juridische brieven of niet weten hoe zij een bezwaar moeten indienen.

Er zijn in Nissewaard diverse voorzieningen, zoals The Papershop (hulp bij het invullen van formulieren), Stichting Welzijn Ouderen Spijkenisse (SWO), Kwadraad, Stichting Pameijer, Stimos en MEE Plus. Hoewel deze organisaties inwoners ondersteunen en algemene informatie bieden, beschikken zij niet over de benodigde juridische expertise.

Inwoners kunnen ook terecht bij het Juridisch Loket, maar dat is gevestigd in Rotterdam, wat een extra drempel vormt. Bovendien zijn er beperkingen, zoals een inkomensgrens, en biedt het Juridisch Loket geen ondersteuning bij het opstellen van bezwaarschriften. Inwoners en ondernemers in Nissewaard melden zich bij ons met het verhaal dat de lokale rechtswinkel hen niet kan helpen met een bezwaarschrift.

Bovendien beschikt de gemeente Nissewaard niet over een voorziening zoals Sociaal Raadslieden, die in veel andere gemeenten wél aanwezig is. Sociaal Raadslieden bieden niet alleen juridisch advies, maar ook praktische ondersteuning bij uiteenlopende juridische kwesties.

In de nasleep van het Toeslagenschandaal heeft de overheid financiële middelen (POK-middelen) beschikbaar gesteld aan gemeenten om de dienstverlening aan kwetsbare inwoners te verbeteren en de rechtsbescherming te versterken.

In 2024 inventariseerde ORR hoe deze POK-gelden in onze gemeenten zijn besteed. Uit dit onderzoek bleek dat gemeente Nissewaard de middelen heeft ingezet voor mediation, alternatieve vormen van geschillenbeslechting en investeringen in ICT-middelen. De uitkomsten van deze verkenning zijn gedeeld met de gemeente.

Voor 2025 richt ORR zich op een bredere vraag, mede naar aanleiding van ons OmbudsAlert: hoe is de lokale rechtsbescherming voor inwoners en ondernemers geregeld? Daarbij kijken we ook naar de ervaringen van organisaties die namens de gemeente wettelijke taken uitvoeren. Een belangrijk aandachtspunt is of het ontbreken van Sociaal Raadslieden in Nissewaard als een gemis wordt ervaren.

Waar kun je bijvoorbeeld terecht als je de gemeente aansprakelijk hebt gesteld, maar de gemeente (of haar verzekeraar) deze aansprakelijkheid afwijst? Of dit nu terecht of onterecht is: zonder onafhankelijke juridische ondersteuning weten veel inwoners niet hoe zij verder moeten. Naar de rechter stappen is vaak geen optie vanwege de hoge kosten van een advocaat.

Bovendien willen we juridisering juist voorkomen. Voor inwoners zonder rechtsbijstandsverzekering blijft er weinig keus over: zij moeten hun problemen zelf oplossen. Dit benadrukt de noodzaak van een structurele voorziening waar inwoners terecht kunnen met juridische vragen en hulp kunnen krijgen bij het opstellen van juridische stukken.

REGIOCHEF NISSEWAARD



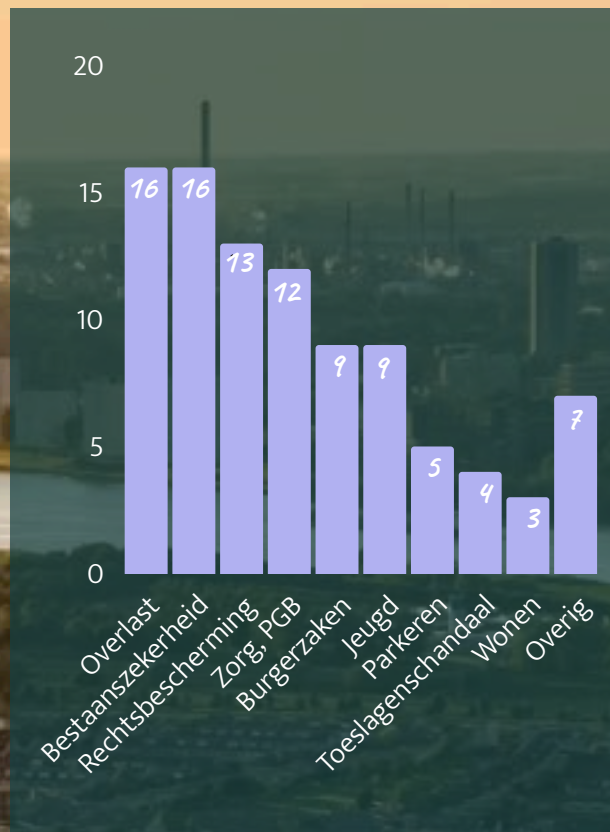
2024 in *Cijfers*

Wat valt ons op?

Afgehandelde signalen op thema

Totaal 94 signalen

In 2024 ontvingen we 94 signalen van Nissewaarders. Dit is een stijging ten opzichte van 48 signalen in 2022 en 71 signalen in 2023. Wij maken hieruit op dat Nissewaarders ons steeds beter weten te vinden.



Manier van afhandelen

Manier van binnenkomen

E-mail:	39
Webformulier:	26
Telefoon:	20
Ombulance en spreekuur:	9

Informatie en advies



30%

Bemiddeling en Interventie



22%

Warm overgedragen en gemonitord



30%

Overig



18%

Mevrouw K. wendde zich tot ORR nadat een gerechtsdeurwaarder beslag had gelegd op haar inkomen. Hierdoor bleef er onvoldoende geld over om van te leven, en de deurwaarder weigerde haar tegemoet te komen.

Mevrouw K. had dringend juridische hulp nodig om te controleren of de beslagvrije voet correct was vastgesteld. In haar zoektocht naar ondersteuning kwam zij al snel vast te zitten.

Via een hulpverleningsorganisatie werd zij doorverwezen naar een welzijnsorganisatie, waar een medewerker volgens de organisatie ervaring zou hebben met dergelijke zaken. Tijdens het intakegesprek bleek helaas dat ook deze organisatie haar niet verder kon helpen.

Vervolgens zocht mevrouw K. hulp bij de lokale rechtswinkel. Daar kreeg zij een kort advies, maar geen praktische ondersteuning bij het contact met de deurwaarder. Uiteindelijk bezocht zij het Juridisch Loket.

Tot haar opluchting kreeg zij daar te horen dat zij, door een recente wijziging in de voorwaarden voor een toevoeging, mogelijk toch in aanmerking kwam voor gesubsidieerde rechtsbijstand en een advocaat kon inschakelen.

De vraag rijst of in deze zaak een advocaat daadwerkelijk nodig is om te bepalen of de beslagvrije voet op de juiste manier was vastgesteld.

Onnodig lange strijd met diverse overheidsinstanties

VERHAAL

Op de markt in Nissewaard kwamen we in gesprek met G. en zijn vriendin. G. is al jarenlang in strijd met diverse overheidsinstanties, waaronder de politie, de RDW, de Belastingdienst, het CJIB en deurwaarders.

Zijn problemen begonnen toen zijn auto ooit werd gestolen. G. leefde op het absolute minimum, omdat er maximaal beslag op zijn inkomen lag. Hij kwam niet uit zijn financiële problemen en zag de toekomst somber in.

De hulpverlenende instanties in Nissewaard konden hem niet verder helpen, en het Juridisch Loket had hem doorverwezen naar een advocaat. Helaas kon G. die niet betalen, omdat zijn inkomen op papier te hoog was voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

G. probeerde bij verschillende instanties informatie te verkrijgen over de openstaande vorderingen, de opgelegde boetes en hoe bedragen via het beslag op zijn inkomen waren verrekend.

Geen enkele instantie reageerde inhoudelijk, behalve de RDW, die hem had geadviseerd om een Woo-verzoek in te dienen.

Dit advies was onterecht. Woo-verzoeken zijn namelijk bedoeld voor overheidsinformatie die openbaar is voor alle inwoners van Nederland, en niet alleen voor G. Hij heeft dus recht op inzage in zijn eigen dossiers bij de RDW. Een juridisch hulpverlener had dit aan hem kunnen uitleggen. Dit had hem veel tijd, frustratie en onduidelijkheid bespaard.

Uiteindelijk bracht ORR G. in contact met het Voertuigketenoverleg en betrok de Nationale Ombudsman bij zijn zaak. De Belastingdienst besloot een deel van zijn schulden kwijt te schelden, wat G. enige financiële verlichting heeft gegeven.

Kansen voor Nissewaard

➤ Nieuwe vormen van klachtbehandeling (zie stukken eerder in dit jaarverslag)

Regelmatig ontvangen wij signalen van bewoners die klachten indienen, bezwaar maken of Woo-verzoeken indienen om hun gelijk te halen. ORR vraagt zich af of dit proces niet efficiënter kan.

Wij stellen voor dat gemeenten, zoals we ook hebben aangegeven in onze reactie op de internetconsultatie Wet versterking waarborgfunctie Awb, verschillende procedures combineren. Hierdoor kan sneller en efficiënter een antwoord of oplossing worden geboden.

Waarom niet klachten en bezwaren samen behandelen? En als er een Woo-verzoek wordt ingediend, waarom dat niet meteen integreren in het proces? Dit zou kunnen helpen om de relatie tussen overheid en inwoners te verbeteren, tijd en kosten te besparen en ervoor te zorgen dat inwoners sneller antwoord krijgen op hun signalen of problemen.

Wij geloven dat dit bijdraagt aan het herstel van vertrouwen in de overheid.

Bakkie oplos *koffie*

orr.nl/oploskoffie





2024: op bezoek in Nissewaard

8 januari

Receptie

Nieuwjaarsreceptie

Nieuwjaarsreceptie in Nissewaard. Dit was een mooie gelegenheid om bij te praten, bestaande contacten te versterken en nieuwe mensen te ontmoeten.

7 maart

Bijeenkomst

Inclusie 😊

De gemeenteraad organiseerde een themabijeenkomst over inclusie, waar de kinderombudsvrouw haar bijdrage leverde. Ze riep de gemeente op om werk te maken van een lokale inclusie-agenda, waarin ook de stem van kinderen wordt meegenomen.

11 juli

Bespreking

Jeugd 😊

De kinderombudsvrouw bezocht wethouder Stengs, die verantwoordelijk is voor jeugd, om te bespreken wat er speelt rond kinderen in Nissewaard. Regiochef Derya was hierbij ook aanwezig.

18 september

Evaluatiegesprek

Dakloos 😊

In een situatie die nieuw was voor de gemeente en waar ze zich enorm heeft ingezet voor een dakloos gezin, maar waar de kinderombudsvrouw constateerde dat de kinderrechten toch onder druk stonden, is er met wethouder Stengs een evaluatiegesprek gevoerd. We waarderen de inspanningen van de gemeente om terug te kijken op haar eigen handelen.

28 november

Inventarisatie

Burgemeester

De ombudsvrouw en kinderombudsvrouw spraken dit jaar met de burgemeester. Het gesprek ging onder andere over zinnen en klachtbehandeling, twee taken waarvoor de burgemeester verantwoordelijk is op grond van de Gemeentewet.

Verder..

28 maart

Herbenoeming

Toeslagenschandaal

Nissewaard maakt deel uit van de Rijnmondse Alliantie. Op deze dag gingen wij met de hele alliantie naar Den Haag. Ambtenaren uit Nissewaard droegen bij aan de organisatie van dit bezoek en gingen mee.

28 mei

Event ORR

Zimmen

Regionale Conferentie Zimmen.

24 augustus

Werkbezoek

Bezoek

Werkbezoek aan Kwadraad Nissewaard.

28 augustus

Bijeenkomst

Gemeentesecretarissen

In oktober organiseerde ORR een samenkomst met de gemeentesecretarissen van 'onze' zes gemeenten.

OP DE AGENDA

in 2025

- Het onderzoek naar thuiszitters heeft de kinderombudsvrouw in Rotterdam verricht, maar het is een landelijk probleem. In 2025 gaat de kinderombudsvrouw hierover met alle gemeenten in gesprek.
- Het doel is om met de Ombulance de gemeente in te trekken voor gesprekken met inwoners en ondernemers. Deze bieden waardevolle inzichten bieden om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren.



Gemeente Voorne aan Zee

46
signalen
ontvangen



WETEN,
DURVEN,
DOEN IN
VOORNE AAN ZEE



Vanuit de gemeente Voorne aan Zee ontvangen we vooral signalen over klachtbehandeling, overlast, jeugd en de buitenruimte.

Een terugkerend probleem bij klachtbehandeling is de lange reactietijd. Inwoners wachten vaak te lang op een reactie of krijgen helemaal geen antwoord. Ook ORR heeft hier soms mee te maken gehad.

In vergelijking met 2023 zien we in 2024 verbetering in klachtbehandeling en klantcontact bij de gemeente.

Dit blijkt uit een afname van signalen over moeizame communicatie en het uitblijven van reacties op klachten, beslissingen of bezwaren. We vertrouwen erop dat de gemeente deze positieve lijn als lerende organisatie voortzet.

Donnovan

REGIOCHEF VOORNE AAN ZEE



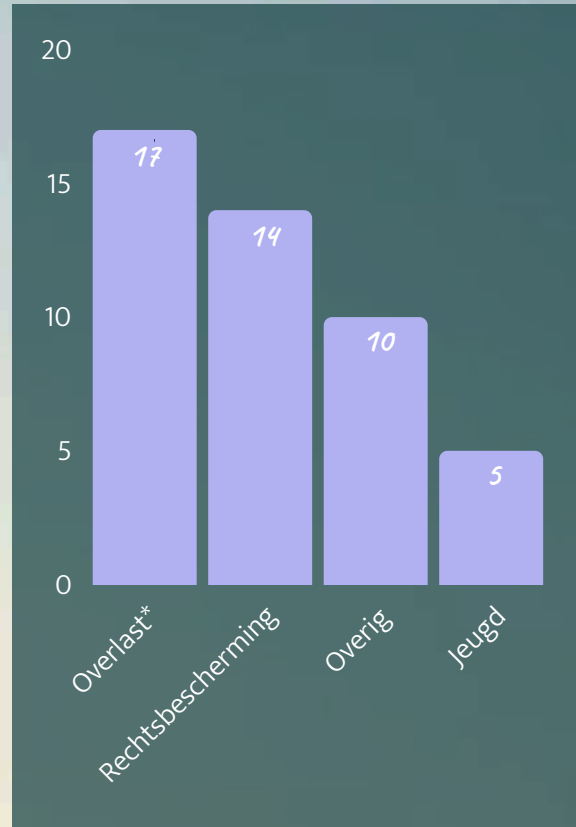
2024 in *cijfers*

Wat valt ons op?

Totaal 46 signalen

Van de signalen hebben we iets meer dan de helft voorgelegd aan de gemeente met het verzoek een oplossing te bieden. Signalen over andere instanties dan de gemeente hebben wij warm overgedragen aan die andere instanties. In een aantal gevallen konden we inwoners met raad en daad en een luisterend oor, goede informatie en adviezen verder helpen.

Afgehandelde signalen op thema



Manier van afhandelen

Manier van binnenkomen

E-mail:	21
Webformulier:	15
Telefoon:	5
Ombulance en spreekuur:	5

Informatie en advies



28%

Bemiddeling en Interventie



22%

Warm overgedragen en gemonitord



20%

Overig



3%

* ORR brengt alle signalen die te maken hebben met overlast van duiven, bomen, fietsers, sloopwerkzaamheden, verkeersborden, handhaving verkeers-, parkeer- en ruimtelijke regels samen onder het thema Overlast. In 2024 zijn er een aantal signalen geweest, specifiek over handhaving. Daarom hebben wij dat bij het thema overlast benoemd: Overlast en handhaving.

Rechtsbescherming en klachtbehandeling

Klachtbehandeling maakt ook deel uit van het thema rechtsbescherming. Ondanks zichtbare verbeteringen blijft het voor sommige inwoners een uitdaging om contact te krijgen met de gemeente en duidelijkheid te krijgen over wanneer zij een reactie kunnen verwachten op hun verzoeken, meldingen of klachten. Dit gebrek aan communicatie zorgt vaak voor frustratie en onzekerheid. Inwoners kwamen er met de gemeente niet uit en deden daarom een beroep op ORR.



Weinig respons op de melding van een inwoner

Een inwoner benaderde ORR vanwege het gebrek aan reactie van de gemeente op zijn melding over achterstallig onderhoud aan de slootkant van zijn woning. De melding was verzonden naar het algemene e-mailadres van de gemeente Voorne aan Zee.

Hoewel de gemeente aangaf dat er mondeling was gereageerd, was meneer hier niet van op de hoogte en vroeg hij specifiek om een schriftelijke reactie.

ORR nam contact op met de gemeente en vroeg of deze inwoner een schriftelijke reactie kon krijgen. De gemeente liet weten dat de melding was doorgestuurd naar de betreffende afdeling, maar vervolgens bleef het stil.

Een maand later vroeg ORR opnieuw of er nog een reactie zou komen. Hierna stuurde de gemeente een reactie aan ORR, maar die sloot niet volledig aan op de vraag van meneer.

ORR vroeg daarop aan de gemeente om telefonisch contact op te nemen met meneer om de situatie te bespreken. Kort daarna deed de afdeling dit. De gemeente bezocht meneer opnieuw en sprak af dat de slootkant vervangen zou worden.

Meneer was blij met de reactie van de gemeente. Hij gaf aan dat hij het "leuk vond om te zien dat ORR echt hielp."

De tussenkomst van ORR was alleen helemaal niet nodig geweest als de gemeente eerder contact had opgenomen. Nu heeft het zowel de inwoner, de gemeente als ORR onnodig veel tijd en moeite gekost.

Problematische verkeerssituatie zorgt voor overlast

VERHAAL

Een mevrouw die op het moment van haar melding al drie jaar in Brielle woonde, ervaaarde gedurende die tijd overlast van vrachtwagenchauffeurs die bij haar aanbellen.

Door foutgeparkeerde auto's konden vrachtwagens de bocht bij haar huis niet maken. Omdat er geen alternatieve route was, belden chauffeurs regelmatig bij mevrouw aan met de vraag of haar auto daar toevallig stond en of zij deze wilde verwijderen. Uiteindelijk besloot mevrouw haar deurbel uit te zetten om aan de overlast te ontkomen.

Zowel bij de voormalige gemeente Brielle als later bij de gemeente Voorne aan Zee meldde mevrouw de problematische verkeerssituatie en de overlast. In het eerste jaar, toen Brielle nog een zelfstandige gemeente was, kwam een handhaver langs die aangaf dat de situatie in de gemeenteraad besproken zou worden.

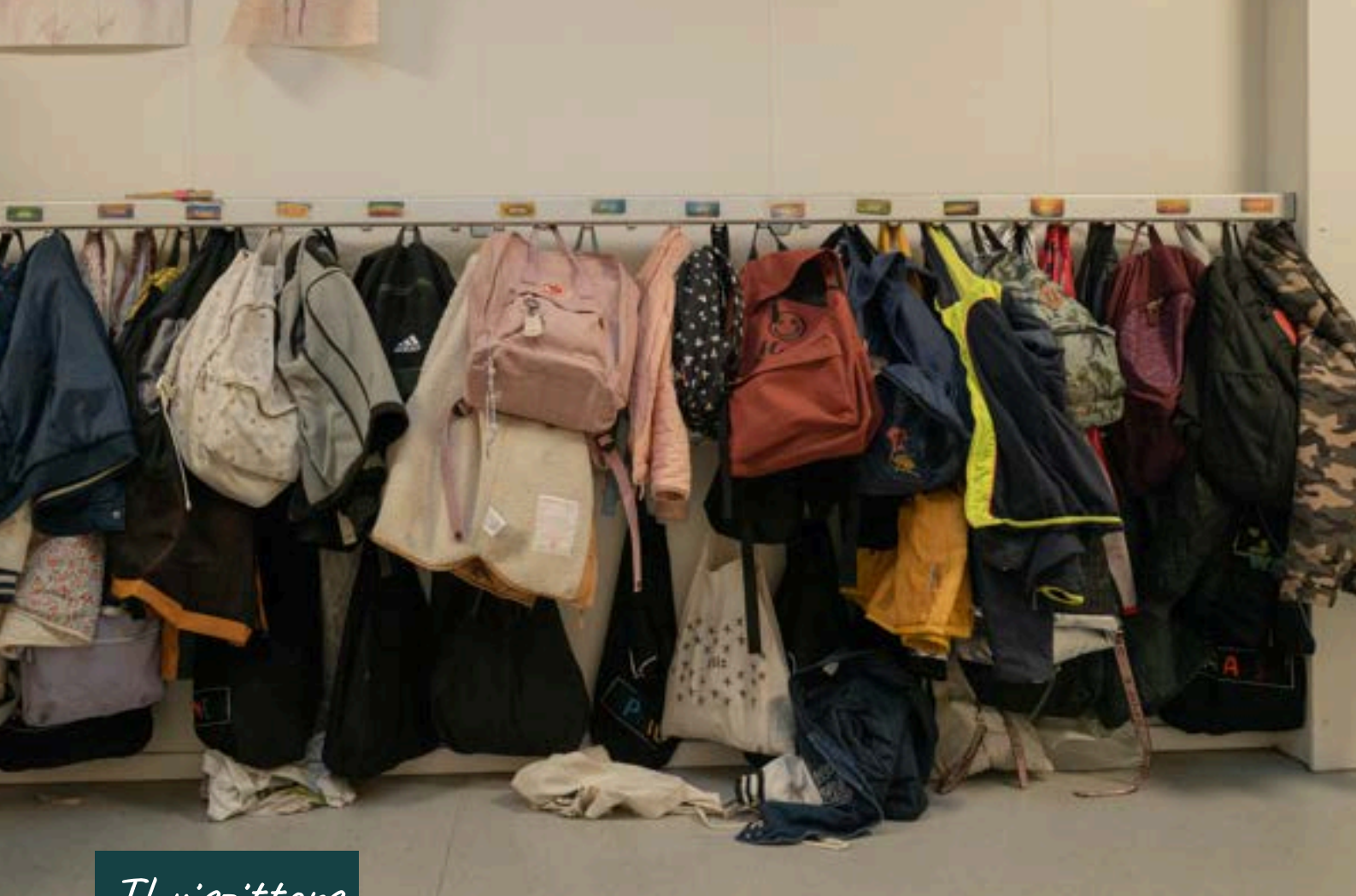
Na deze toezegging hoorde mevrouw echter niets meer. Bij de gemeente Voorne aan Zee maakte zij opnieuw melding van de situatie, maar daar ontving zij helemaal geen reactie.

Na tussenkomst van ORR nam de gemeente contact op met mevrouw. Tijdens dit contact werd afgesproken dat de verkeerssituatie aangepast zou worden.

Daarnaast nam de gemeente twee belangrijke leerpunten mee:

1. Betere terugkoppeling vanuit handhaving over wat er met een melding gebeurt.
2. Snellere opvolging door het Klantcontactcentrum bij meldingen van inwoners die al eerder een formulier hebben ingediend maar daar geen reactie op hebben ontvangen.





Thuiszitters

Een moeder stuurde ons een uitgebreide e-mail waarin zij haar wanhoop uitte: “In Hellevoetsluis gaat het nog erger aan toe dan in Rotterdam!” Geen communicatie, geen reactie op WhatsApp of e-mail.

“Ik moet een klacht indienen voordat iemand reageert, en nu is die persoon weg en heb ik helemaal niemand meer...”

Ze vertelde dat haar zoon al voor het tweede jaar thuiszat en dat hij alles miste: schoolreizen, themadagen, contact met andere kinderen. “Dit verdient geen enkel kind!” voegde ze eraan toe.

In oktober 2024 publiceerden wij het rapport "[Thuiszitters, wie zit ermee?!](#)". Hierin concluderen we dat thuiszitten ernstige gevolgen heeft voor kinderen. Het leidt tot sociale isolatie, leerachterstanden en verslechtering van de mentale gezondheid. Veel thuiszitters voelen zich eenzaam, verliezen contact met vrienden en worden nauwelijks betrokken bij oplossingen.

Op 28 november 2024 bespraken wij het rapport met de wethouders Onderwijs en Jeugd van Voorne aan Zee. Een van de grote knelpunten is dat kinderen die zorg nodig hebben, vaak geen toegang krijgen tot onderwijs.

Dit gold ook voor de zoon van de moeder die ons de noodkreet stuurde. Ouders raken gefrustreerd door het gebrek aan ondersteuning en de lange wachtlijsten in zowel zorg als onderwijs.

Deze situatie onderstreept de noodzaak van een betere samenwerking tussen gemeenten, scholen en hulpverleners. Alleen door samen te werken kunnen de rechten van thuiszitters worden gewaarborgd en kan hun toegang tot onderwijs en zorg worden verbeterd.

Kansen voor Voorne aan Zee



> **Zimmen als basisprincipe**

Zoals eerder besproken, kan de gemeente bij haar besluitvorming meer aandacht besteden aan het principe van zimmen – het actief betrekken van inwoners en ondernemers bij beleidsvorming (zie pagina 27 van dit jaarverslag).

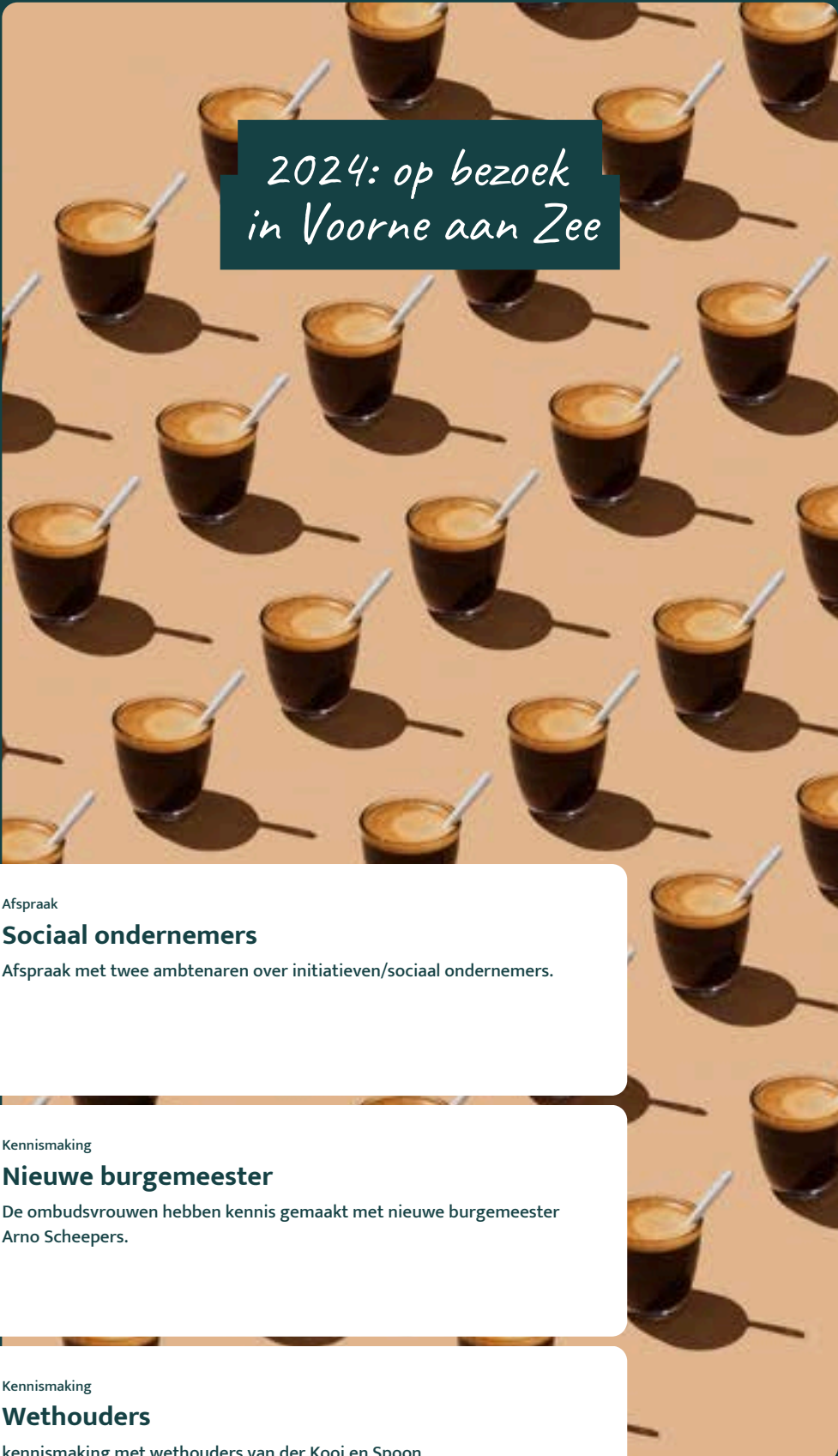
> **Vroege en actieve betrokkenheid**

Het organiseren van bewoners-bijeenkomsten in een vroeg stadium, nog voordat besluiten definitief zijn, kan veel vragen en zorgen direct wegnemen. Door een dialoog te voeren vóórdat de besluiten zijn genomen, krijgen inwoners de kans om constructief mee te denken. Dit voorkomt dat zij zich pas na de besluitvorming gehoord voelen, wanneer er nog maar weinig ruimte is voor aanpassingen.

> **Heldere communicatie vanaf de start**

Bij gevoelige onderwerpen, denk aan flexwoningen, is vroege en duidelijke communicatie essentieel. We raden de gemeente aan om in een vroeg stadium begrijpelijke uitleg te bieden via brieven, informatieavonden of een online platform. Hierin moet expliciet worden aangegeven wat bewoners binnen de kaders van het besluitvormingsproces kunnen doen, zoals het verschil tussen een zienswijze en een bezwaar.

> **Gelijke toegang tot rechtshulp** (zie pagina 30/31).



2024: op bezoek
in Voorne aan Zee

23 april

Afspraak

Sociaal ondernemers

Afspraak met twee ambtenaren over initiatieven/sociaal ondernemers.

31 oktober

Kennismaking

Nieuwe burgemeester

De ombudsvrouwen hebben kennis gemaakt met nieuwe burgemeester Arno Scheepers.

28 november

Kennismaking

Wethouders

kennismaking met wethouders van der Kooi en Spoon.

Verder..

21 februari

In gesprek met inwoners

Ombulance

Ombulance on tour, markt Oostvoorne. Daarna zijn we bij een inwoner op bezoek gegaan. We trekken met de Ombulance vaker de regio in om in gesprek te gaan met inwoners en ondernemers.

12 mei en
26 juni

Onderzoek

Initiatiefrijke inwoners

Twee interviews met initiatiefnemers in Voorne aan Zee voor het ORR onderzoek naar initiatiefrijke inwoners dat in 2025 verschijnt.

13 mei

In gesprek met inwoners

Ombulance

Ombulance on tour, markt Brielle.

28 mei

Event ORR

Zimmen

Regionale Conferentie Zimmen.

28 augustus

Bijeenkomst

Gemeentesecretarissen

Op 28 augustus organiseerde ORR een samenkomst met de gemeentesecretarissen van 'onze' zes gemeenten.

OP DE AGENDA

in 2025

- Het onderzoek naar thuiszitters heeft de kinderombudsvrouw in Rotterdam verricht, maar het is een landelijk probleem. In 2025 gaat de kinderombudsvrouw hierover met alle gemeenten in gesprek.
- Het doel is om ook in 2025 met de Ombulance de gemeente in te trekken voor gesprekken met inwoners en ondernemers. Deze bieden waardevolle inzichten om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren.
- Presentatie voor ambtenaren Voorne aan Zee over werkwijze ORR en klachtbehandeling.

Bakkie oplos *koffie*

orr.nl/oploskoffie



A photograph of two women standing outdoors in an urban setting. The woman on the left has dark, curly hair and is wearing a light green blazer over a white top. The woman on the right has her hair pulled back and is wearing a black top under a patterned blazer. They are both smiling and looking towards the camera. A purple banner is overlaid at the top, and a white text box is at the bottom left.

Een greep uit de communicatie-inspanningen

Horen, zien, spreken

In 2024 stonden we op communicatiegebied volop in de spotlight. Of het nu op bijeenkomsten, markten of (social) media was. We zochten de verbinding met inwoners, ondernemers en professionals – lokaal, regionaal én landelijk!



Ombulance on tour

Hey, we zijn op TV!

U heeft 'm vast wel eens voorbij zien komen: onze mobiele spreekkamer, de Ombulance. In 2024 zetten we de Ombulance Tour voort, waarmee we onze aanwezigheid - op onder andere markten, hogescholen, centrale pleinen en huizen van de wijken - verder versterkten.

De tour kende twee vormen: de regionale tour en de gerichte actie in Rotterdam-Zuid.

Carrie Jansen reisde als ORR-ambassadeur, samen met ORR-onderzoekers en medewerkers van gemeenten en organisaties, door al onze regiogemeenten om inwoners en ondernemers te ondersteunen bij het overwinnen van bureaucratische obstakels.

Daarnaast introduceerden we in november de Ombulance Tour in Rotterdam-Zuid als mobiele oplossing voor bewoners van dit gebied, waar onze vaste spreekuurlocatie niet het gewenste bereik had.

De Ombulance acties resulteerden in bijna 100 meldingen die we anders niet hadden gekregen en brachten waardevolle ontmoetingen en interacties met verschillende inwoners en ondernemers

Het tv-programma 'Oploskoffie' van OPEN Rotterdam, in samenwerking met Rijnmond, gaf in 2024 opnieuw een uniek kijkje achter de schermen van team ORR.

Het programma behandelde acht nieuwe onderwerpen. Benieuwd naar alle afleveringen? Scan dan de QR-code!



ORR in de nationale schijnwerpers

De ombudsvrouw was in het afgelopen jaar regelmatig te gast bij Goedemorgen Nederland (WNL), waar we maar liefst twee uur lang de spotlight kregen op onderwerpen als het herstelschandaal en bankslapers.

Dankzij een structurele samenwerking kunnen we in 2025 elke twee maanden de nationale buis opzoeken om onderwerpen te agenderen. Ook de kinderombudsvrouw was actief in de media, met onder andere optredens in Hart van Nederland en KRO-NCRV Pointer, waar ze het gesprek over thuiszitters verder voortzette.

We waren niet alleen op tv te zien, maar waren ook te horen op de radio en gaven interviews voor nieuwsartikelen in verschillende kranten.

Kijk voor de volledige lijst van onze media-optredens en publicaties op orr.nl/jaarverslag2024.

Podcast: Wat zeg je?!

In december lanceerden we onze gloednieuwe podcast 'Wat zeg je?!'. Host Laurence van Ham en ombudsvrouw Marianne van den Anker doken samen met ervaringsdeskundigen en changemakers in schrijnende kwesties die het leven van velen raken. Van het toeslagenschandaal tot woningnood, en van armoede tot overlast in de buurt. Alles komt aan bod.

Met 'Wat zeg je?!' breiden we onze missie uit door niet alleen de realiteit achter deze verhalen te belichten, maar ook oplossingen een podium te geven.

ORR op de planken

In 2024 verzorgde ORR meer dan 150 lezingen en presentaties. We gingen onder andere in gesprek met zorgprofessionals over hoe we de zorg toekomstbestendig kunnen maken. Daarnaast spraken we met ambtenaren over waardevolle bewonersinitiatieven die moeite hebben om te overleven.

Samen met nieuwkomers onderzochten we bovendien hoe zij hun weg vinden bij gemeentelijke kwesties.

De volledige lijst van onze lezingen en presentaties is te vinden op orr.nl/jaarverslag2024.



Benieuwd naar alle afleveringen?
Scan de QR-code!



Theatervoorstelling: Op straat

Ombudsvrouw Marianne van den Anker zag de spelers van Het Markttheater op de markt in Rotterdam en wist meteen: hier moeten we iets mee. De thematiek van dakloosheid speelt een steeds grotere rol in Rotterdam.

Dit heeft niet alleen invloed op de daklozen zelf, maar ook op het straatbeeld, het gevoel van veiligheid en de zorg in de stad. Door deze boeiende productie van Het Markttheater te ondersteunen, vroeg ORR meer aandacht voor de groeiende groep daklozen en de uitdagingen waarmee zij, ambtenaren en hulpverleners dagelijks te maken hebben.

De voorstelling was te zien op straat en ook in het Timmerhuis. Hier was niet alleen burgemeester Schouten bij aanwezig, maar ook ambtenaren van de gemeente Rotterdam.



OmbudsTalk: voor en met gemeenteraadsleden

We zetten eens per kwartaal de OmbudsTalk voort, een online talkshow waar gemeenteraadsleden en ORR in gesprek gaan over actuele thema's. In 2024 stonden onderwerpen, zoals zimmen, schaarste en toegang tot het recht op de agenda.

Gemeenteraadsleden gaven aan het bijzonder waardevol te vinden om in deze setting ruimte te krijgen om te delen wat ze in hun eigen gemeente zien en tegen welke uitdagingen ze aanlopen. Het zorgde voor een mooie kruisbestuiving tussen gemeenten, terwijl raadsleden een inkijkje kregen in ons werk.



A woman with brown hair tied back, wearing a teal cardigan over a black top with lace trim, stands on a city street. She is smiling and looking towards the camera. The background shows multi-story buildings with windows, a tree with red decorations, and a red car parked on the street. A purple text box is overlaid on the top left.

*ORR:
de praktische zaken*

Verhuizing

Het jaar 2024 begon met een drukke en dynamische periode. In januari stonden er grote opruimacties op de Meent gepland, waarbij we afscheid namen van onze vertrouwde werkplek. Begin februari was het zover: de verhuizing naar de Batavierenstraat. Binnen enkele dagen was alles ingericht en voelde de nieuwe locatie al snel vertrouwd.

Ons nieuwe kantoor biedt meerwaarde doordat we samenwerken met onze burens - andere organisaties die actief zijn op het gebied van rechtsbescherming en ondersteuning in de stad. Deze nabijheid vergemakkelijkt informatie-uitwisseling, overleg en samenwerking.

Bovendien is de verhuizing financieel een verstandige keuze; hoewel het inrichten van een nieuwe kantoorruimte een investering vergde, zijn onze maandelijkse huisvestingslasten aanzienlijk gedaald.

Toekomstgerichte keuzes

In 2024 hebben we ook besloten om over te stappen naar de gemeente Rotterdam voor de levering van ons ICT-systeem. De voorbereidingen zijn getroffen, en de overstap vindt plaats in 2025. Deze keuze zal niet alleen leiden tot kostenbesparingen, maar ook tot efficiënter werken en betere ondersteuning op het gebied van systemen.

Personeel en werklust

Bijna 80% van onze inkomsten wordt besteed aan personeelskosten. Ons team, dat grotendeels uit vaste medewerkers bestaat, is in 2024 uitgebreid tot 26 collega's. Ondanks deze groei blijft de werkdruk hoog, en we komen tijd en handen tekort.

Een deel van onze financiering is tijdelijk dankzij de POK-gelden. Het vooruitzicht dat deze middelen in 2027 wegvallen, baart ons zorgen, vooral gezien de huidige werklust en onze ambities voor de toekomst.

Vitaliteit en ontwikkeling

In 2024 hebben we verder geïnvesteerd in de thema's vitaliteit en veilig werken. We organiseerden diverse bijeenkomsten waarin we deze onderwerpen als team bespraken, ons lieten informeren en afspraken maakten. Een aantal collega's volgde opnieuw de opleiding tot mediator, terwijl anderen trainingen en cursussen volgden om hun kennis up-to-date te houden.

Ziekteverzuim

Het gemiddelde ziekteverzuim steeg naar 5,58% in 2024, vergeleken met 1,74% in 2023. Hiervan was 0,66% kortdurend, 0,81% middellang en 4,11% langdurig (0% in 2023). Hoewel deze stijging ons niet direct zorgen baart, blijft het een aandachtspunt voor 2025.

Financiën en zorgen over de toekomst

Door slimme keuzes en financiële meevallers bij de verhuizing, is er sprake van een onderschrijding in de besteding van het totaalbudget. Desondanks maken we ons zorgen over de toekomst. In december 2024 startten nog twee nieuwe collega's, maar de organisatie staat onder druk.

Met het oog op het wegvallen van de POK-gelden in 2027 en onze ambitie om een goed werkgever te blijven die zekerheid kan bieden, is het essentieel om in 2025 te werken aan een duurzame oplossing.



Wees de vaandeldrager!

In 2024 heeft team ORR opnieuw meer klachten en signalen ontvangen dan in voorgaande jaren. Deze stijging suggereert dat ORR steeds beter bekend wordt binnen de samenleving.

Maar we realiseren ons ook dat veel inwoners en ondernemers nog niet op de hoogte zijn van ons bestaan. Het dark number – signalen die zowel ORR als de gemeente niet bereiken – blijft aanzienlijk. Veel mensen denken ten onrechte dat klagen "toch geen zin heeft".

Dankzij intensieve samenwerking met klachtbehandelaren van de gemeenten, burgemeesters, wethouders, ambtenaren en gemeenteraden, hebben we veel zaken tot een goed einde gebracht.

Dit onderstreept het belang van meldingen en het vertrouwen in de betrokkenheid van ORR en de gemeentelijke instanties bij het vinden van oplossingen. We zijn trots op de inspanningen van alle betrokkenen.

Er is heel hard gewerkt om klachten en signalen op de juiste plek te krijgen en passende antwoorden te bieden. De glans, glansjes en doorbraken zijn bemoedigend voor ons allemaal. Het lukt om zaken op te lossen, het lerend vermogen staat aan én we maken daadwerkelijk verschil.

In 2024 heeft ORR geconstateerd dat gemeenten echt wel bereid zijn om - vanuit het perspectief van de ombudsbrijl - aan oplossingen te werken. Tegelijkertijd zien we dat sommige mensen intensief contact zoeken en onnodig veel capaciteit van het systeem vragen. Dit vraagt om een antwoord, omdat deze situatie ongewenst is. Hierover gaan we in 2025 verder met gemeenten in gesprek.

De titel van dit jaarverslag – 'Weten, Durven, Doen!' – weerspiegelt onze missie: met kennis, moed en daadkracht het verschil maken. De beleidsaanbevelingen, tips en analyses uit eerdere jaarverslagen blijven onverminderd relevant en vormen een solide basis.



ORR hoopt dat de gemeenteraden, die wij als hulpgroep ondersteunen, ons blijven betrekken bij de behandeling van ons jaarverslag 2024.

Voorafgaand aan de bespreking in Rotterdam stellen wij voor een technische sessie te organiseren.

Daarnaast roepen wij burgemeesters, die verantwoordelijk zijn voor een zorgvuldige klachtafhandeling, op om als vaandeldragers de leerloop van 'Van glansje, tot glans, tot doorbraken' actief uit te dragen.

Met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2026 zal ORR een OmbudsVerkiezingsposter uitbrengen. We hopen dat politieke partijen aandacht besteden aan goed zimmeren in hun programma's.

Juist in tijden waarin wantrouwen in de overheid en politiek kan worden omgezet in vertrouwen en verbinding, is goed zimmeren belangrijker dan ooit.

Ondertussen staat ORR voor grote uitdagingen. Het werk loopt ons over de schoenen, en onze financiële positie is kwetsbaar nu het incidentele POK-geld in 2026 afloopt. Voor een financieel gezonde toekomst presenteren wij binnenkort een strategische verkenning. Deze verkenning zal in eerste instantie worden voorgelegd aan de gemeente Rotterdam, onze hoofdfinancier.

Warme groet,

Marianne van den Anker & Stans Goudsmit



ombudsman
rotterdam
rijmond

Weten, durven, doen!

Jaarverslag | Jaargang 2024 | maart 2025



0800-0802 (gratis)



www.orr.nl



info@orr.nl



@orr_geeftgehoor



Ombudsman Rotterdam-Rijnmond



Ombudsman Rotterdam-Rijnmond