



## Jaarverslag Rotterdam

Een goede gemeente luistert écht naar de stad,  
zodat haar inwoners zich gehoord en gezien voelen!  
Die gemeente is:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

gemeentelijke **Ombudsman**





## Voorwoord

Hierbij bied ik u als gemeentelijke ombudsman mijn jaarverslag over 2021 aan. Dit jaarverslag is mijn laatste als gemeentelijke ombudsman. Ook dit jaar was weer een bijzonder jaar en niet alleen vanwege de coronapandemie.

In 2021 hebben de ombudsman en de gemeente in het Hulpteam Toeslagen 010 meer dan 450 gedupeerden van de kinderopvang-toeslagaffaire gesproken en ondersteuning aangeboden. Een bijzondere samenwerking, die in november 2020 is gestart toen de volle omvang en ernst van de situatie nog volstrekt onduidelijk was. Inmiddels weten we dat er in Rotterdam meer dan 5500 gedupeerde ouders zijn. Deze ouders en hun kinderen zullen nog jarenlang hulp en ondersteuning, en niet alleen financieel, vanuit de overheid nodig hebben. Rotterdam fungeert hierin als voorbeeld voor de rest van Nederland en dat stemt mij trots.

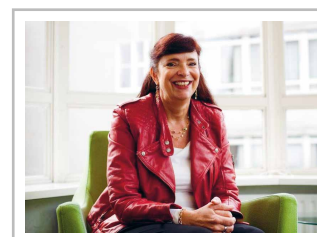
Het aantal klachten dat de ombudsman dit jaar heeft ontvangen is duidelijk lager dan voorheen. Doorgaans is een klacht een signaal dat er iets wringt tussen inwoner en gemeente. Bijvoorbeeld als iets wel rechtmatig maar niet rechtvaardig is. Of als regels juridisch juist worden toegepast, maar dat tot ongewenste uitkomsten leidt. Als informatie aan burgers niet klopt of onduidelijk is. Of als iemand zich van het kastje naar de muur gestuurd voelt. Als procesdenken het zicht op de mens achter de dossiers wegneemt. Kortom, als het optreden van de gemeente op gespannen voet met de behoorlijkheidsvereisten staat. Het lukt de gemeente gelukkig steeds beter om de menselijke maat te vinden. Daar ben ik tevreden over.

Wat ik in al die duizenden klachten van de laatste 12 jaar als belangrijkste gemene deler zie? Dat het echt belangrijk is om de manier waarop met inwoners wordt omgegaan af te stemmen

op wat die inwoner wil en kan. Stel het burgerperspectief en de menselijke maat voorop.

Ik sluit dit voorwoord af met woorden van dank en waardering. Allereerst voor het vertrouwen dat vele duizenden inwoners van Rotterdam in mij uitspraken door hun klachten in mijn handen te leggen. Ik dank ook al die medewerkers van de gemeente die bij klachten voor mooie oplossingen hebben gezorgd. Een bijzonder woord van respect past voor de ambtenaren en bestuurders die durfden af te wijken van heersende opvattingen of bestaande regels als dat nodig was om vastgelopen inwoners verder te helpen. Ook wil ik de medewerkers van mijn bureau bedanken voor hun permanente inzet om elke dag weer het verschil te maken voor onze inwoners.

Ik wens Marianne van den Anker als nieuwe ombudsman, de nieuwe gemeenteraadsleden, het te vormen college en – bovenal – de inwoners van Rotterdam het allerbeste toe. Ik ga, maar de gemeentelijke ombudsman blijft. Gelukkig maar!



**Anne Mieke Zwaneveld**  
gemeentelijke ombudsman Rotterdam



## Hulpteam Toeslagen 010

Veel complexe zaken waarmee de gemeentelijke ombudsman in 2021 te maken kreeg, gaan over de gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire. Eind 2020 was al bekend dat bijna 3.000 Rotterdamse gezinnen gedupeerd zijn door de terugvordering van de kinderopvangtoeslag. Nu staat de teller op ruim 5.500 en het aantal stijgt nog steeds.

### Het Hulpteam Toeslagen 010 (HTT010)

De ombudsman en de gemeente hebben voor de ondersteuning van deze gezinnen gezamenlijk het Hulpteam Toeslagen 010 opgericht. De gemeente neemt deel met een aantal medewerkers die speciaal zijn aangewezen om gedupeerden te ondersteunen. Op kantoor bij de ombudsman vindt het eerste gesprek plaats van de gedupeerde ouder met een medewerker van de ombudsman en een medewerker van de gemeente. In die gesprekken vertellen de gedupeerden, vaak voor het eerst, in alle rust en in een veilige omgeving hun verhaal. In vaak zeer emotionele gesprekken spreken ze over wat er gebeurde vanaf het moment van de eerste terugvordering van de kinderopvangtoeslag. Ook de problemen waarmee zij worstelen komen in de gesprekken naar boven. De langdurige stress, financiële problemen, relatieproblemen, verstoring van de verhoudingen met familie en vrienden, dakloosheid en verlies van werk hebben veel gevolgen voor de geestelijke en lichamelijke gezondheid van deze gedupeerden.

### Het eerste gesprek en de hulp daarna door de gemeente

De ombudsman, de gedupeerden en medewerkers van de gemeente spreken met elkaar af welke ondersteuning de gemeente hen geeft. De ombudsman legt de afspraken vast in een brief. De gemeente gaat daarmee aan de slag. De ombudsman bewaakt de nakoming van de gemaakte afspraken.

Een van de gedupeerden zegt hierover:

‘Ik ben heel blij met alle hulp. Van de gemeente, van iedereen. Ook van de ombudsman. Het gesprek daar was het begin van goede hulp. Anders had ik nog steeds in de ellende gezeten.’

We ontvingen het hele jaar door veel van zulke reacties. De ombudsman benadrukt daarom de voordelen van het inzetten door de gemeente van specialistische teams bij complexe problematiek. En daarmee het belang van triage, de tijdige onderkenning van meerdere problemen die in elkaar grijpen tot wat in jargon multi-problematiek heet. Voor de gedupeerden heeft de gemeente zeker in de eerste maanden van het HTT010 het relaas van de gedupeerden als maat genomen voor de aan te bieden hulp. Zonder daarbij het standaard aanbod voorop te stellen en als norm te nemen. De ombudsman moedigt de gemeente aan hiermee door te gaan. Niet alleen voor gedupeerden. Het is voor alle inwoners met complexere vragen belangrijk dat de menselijke maat – hun menselijke maat – de basis vormt voor het ‘hoe verder.’

### Niet alles liep naar wens

We ontvingen ook kritiek van gedupeerden. Het Hulpteam kan niet altijd de hulp bieden die gedupeerden het meest nodig hebben. Het gaat natuurlijk om erkenning als gedupeerde en schadeloosstelling door de belastingdienst. Dat verloopt vaak traag, maar versnelling ligt buiten de macht van de gemeente en de ombudsman. Het gaat heel vaak óók om huisvesting. De ombudsman en de gemeente beschikken helaas niet over de woningen die sommige van de gedupeerden hard nodig hebben. Hier versterken de problemen op de woningmarkt en de moeilijke positie waarin veel gedupeerden zich bevinden elkaar.

### Noodvoorzieningen, de ombudsman en het FBNR

De ombudsman en de gemeente verzorgden – soms gaande de eerste gesprekken met gedupeerden – in acute gevallen wel noodoplossingen.

Bijvoorbeeld het regelen van urgent tandartsbezoek, het verstrekken van middelen voor online onderwijs (Corona), het stoppen van huisuitzettingen of executieverkopen en het helpen met de aanschaf van zaken als basaal meubilair of nieuwe fietsen voor de kinderen. Het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam (FBNR) was hiervoor een belangrijk contact van de ombudsman. Later is ook meermalen een beroep gedaan op fondsen bij de belastingdienst. In een aantal schrijnende gevallen heeft de ombudsman ook gezorgd voor juridische bijstand aan gedupeerden.

### ***Een cowboy aan de Maas***

Een van de gedupeerden die zich bij de ombudsman heeft gemeld is mevrouw L. Zij laat zich in haar strijd met de belastingdienst bijstaan door een advocaat, mr. S. Daarvoor is een vaste vergoeding afgesproken van ruim 1.800 euro.

De belastingdienst betaalt haar een aanzienlijk bedrag aan compensatie. Daarvan wordt bijna 40.000 euro gestort op de derdenrekening van haar advocaat. Die declareert hoge kosten en beweert dat er afspraken zijn over een bonus. Daarom houdt hij het overgrote deel van deze betaling in. Mevrouw L. ontvangt nog geen 5.000 euro.

Zij legt de gang van zaken na bemiddeling door de ombudsman voor aan de Deken van de Orde van Advocaten. Die oordeelt dat advocaat mr. S. niet correct heeft gehandeld. Hij had zijn declaraties niet mogen inhouden op de gelden van de Belastingdienst. Mr. S. betaalt echter niet aan mevrouw L.

De ombudsman schakelt dan op kosten van het Hulpteam een andere advocaat in om mevrouw L. verder bij te staan. Die advocaat spant een kort geding aan. Met zijn hulp eist mevrouw L. bij de rechter betaling aan haar van het restant van het op rekening van mr. S. gestorte geld, bijna 35.000 euro. De rechter velt in kort geding een duidelijk **vonnis**: de inhouding

door mr S. is onrechtmatig en het ingehouden bedrag dient binnen een week te worden overgemaakt aan mevrouw L.

De ombudsman ziet in het gebeurde aanleiding om in zijn column in de Stadskrant te waarschuwen voor malafide hulpverleners.

### **De balans**

Uiteindelijk hebben 513 gedupeerden zich bij de ombudsman gemeld, waarvan 453 in 2021. De meeste van hen kwamen in de eerste zes maanden van 2021. Daarna is het aantal aanmeldingen via de Rotterdamse ombudsman snel gedaald, van tientallen per week naar enkelen per maand.

Dat is ook wel verklaarbaar. In het voorjaar van 2021 kreeg de gemeente informatie van de belastingdienst. De gemeente weet nu beter wie zich als Rotterdamse gedupeerde bij de belastingdienst heeft aangemeld. De gemeente heeft een speciaal informatiepunt opgericht en is deze gedupeerden zelf actief gaan benaderen. Bij steeds meer gedupeerden is bekend geworden dat de gemeente Rotterdam hen hulp biedt. Deze hulp is goed op gang gekomen.

### **Gedupeerden vinden de gemeente inmiddels ook zonder de ombudsman**

De ombudsman is geen hulpverlener maar een onafhankelijk instituut. Het **beroep** van de gemeenteraad op de ombudsman om zoveel mogelijk gedupeerden een vangnet te bieden, weegt voor de ombudsman echter zwaar. Daarom heeft hij in november 2020 – ondanks zijn onafhankelijke positie – het voortouw genomen bij het opzetten van het hulpteam.

Inmiddels weten gedupeerden ook zonder de ombudsman in contact te komen met de gemeente en daar hulp te krijgen. In november 2021 heeft de ombudsman een communicatieoffensief

ingezet om nog niet bekende gedupeerden een laatste kans te bieden zich via de ombudsman bij de gemeente aan te melden. Tijdens deze campagne en in de weken daarna hebben zich nog enkele tientallen gedupeerden gemeld.

Eind 2021 heeft de ombudsman zich uit het Hulpteam Toeslagen 010 teruggetrokken.

### Monitoring

De ombudsman blijft in alle gevallen waar hij zelf bij het eerste gesprek betrokken was, het verloop van de ondersteuning monitoren. De eerste resultaten daarvan zijn positief. Veel gedupeerden zijn tevreden over de ondersteuning door het gespecialiseerde team van de gemeente. Helaas lijkt dat minder te gelden voor gedupeerden die door de reguliere wijkteams worden ondersteund.

Natuurlijk blijft de ombudsman vanuit zijn onafhankelijke positie toezien op de hulpverlening door de gemeente aan alle gedupeerden. Dat is belangrijk: ondanks alle inspanningen verloopt de hulpverlening niet altijd naar tevredenheid. De ombudsman ontving hierover 21 klachten in 2021. Die gingen vooral over het gebrek aan tempo bij de ondersteuning, maar soms ook over andere dingen.

### *Aflossing van een kwijteschuld*

Mevrouw T. is gedupeerde van de kinderopvangtoeslag. Zij krijgt alvast € 30.000 van de Belastingdienst. Zij is niet op de hoogte van het moratorium, dat bepaalt dat de incasso van schulden gedurende een jaar wordt gepauzeerd. Ook weet zij niet dat de gemeente zelfs overgaat tot kwijteschelding van gemeentelijke schulden.

Dat is jammer want mevrouw T. gebruikt een deel van de eerste compensatie om schulden bij de gemeente af te lossen. Mevrouw T. komt in maart 2021 naar het Hulpteam en wil

graag weten wanneer de incasso van de resterende schuld stopt en of ze het geld dat ze na 1 januari 2021 aan de gemeente betaalde weer terug krijgt. Er komt echter maar geen antwoord van de gemeente op deze vragen. In juli dient ze daarover een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman legt haar vraag nog eens voor aan de gemeente. De gemeente meldt nu dat de betalingen zullen worden teruggestort. Het kost alleen tijd om deze beslissing ook uit te voeren. Gezien de grote aantallen mensen waarom het hier gaat, het feit dat meerdere gemeentelijke diensten vorderingen hebben en omdat het berekenen van kwijt te schelden bedragen complex is, kan de ombudsman begrijpen dat dit even tijd kost.

Maar ook de onvrede van mevrouw T. kan de ombudsman begrijpen. Zij moest in het verleden grote bedragen in korte tijd terugbetalen aan de overheid en kreeg te maken met dwangbevelen en invorderingsmaatregelen als dit niet lukte. De ombudsman kan zich goed verplaatsen in de kritiek van mevrouw T. dat, nu de gemeente eens iets aan haar moet terugbetalen, de uitvoering daarvan opeens wel tijd mag kosten.



## Klachten

### Zonder geld of zonder werk in Rotterdam

Ook andere Rotterdammers kunnen zonder geld en met schulden komen te zitten. De ombudsman hecht er veel belang aan dat de gemeente inwoners in financiële nood tijdig ziet en helpt. Geldnood brengt stress en het vergroot de kans op psychologische en lichamelijke problemen. Schulden kunnen al snel leiden tot verlies van werk en woning en, zeker als het langer duurt, tot het uiteenvallen van gezinnen. Armoede is zo vaak de opmaat voor veel meer tegenslag voor inwoners die erdoor getroffen worden en ook voor hun kinderen.

Aandacht van de gemeente garandeert niet altijd dat alles tussen de gemeente en mensen met financiële problemen goed loopt. Mensen met lage inkomens hebben daarbij vaak te maken met meerdere overheidsinstanties. Als het dan misgaat moet voor de oplossing naar meerdere organisaties worden gekeken.

### *Huis, bad, geen brood*

De heer B. heeft na een moeilijke periode in zijn leven geen geld of huis. Hij heeft een uitkering. Eind juni 2021 krijgt hij een huis in Rotterdam. De huur wordt door de gemeente direct aan de verhuurder overgemaakt. De afbetaling van andere schulden houdt de gemeente in op zijn uitkering.

Helaas schreven de vorige bewoners zich niet uit bij de BRP. De gemeente start een adresonderzoek. De heer B. kan geen huurtoeslag krijgen nu zijn adres 'in onderzoek' staat. Hij betaalt wel de volledige huur en houdt te weinig geld over voor andere levensbehoeften. Eind september kan hij geen eten meer kopen. Hij vraagt de ombudsman raad.

De ombudsman hoort van de gemeente dat de huurtoeslag is

aangevraagd. De betaling gaat via de Belastingdienst, maar zal pas in de derde week van oktober plaatsvinden. De gemeente biedt aan ter overbrugging termijnen van de lopende afbetaling op de schulden aan hem terug te storten. Maar dat is niet genoeg voor de heer B. om tot eind oktober eten te kopen.

Nu de heer B. pas in de 3e week van oktober voldoende geld zal hebben en er geen snelle oplossing voor zijn acute probleem komt, benadert de ombudsman het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam (FBNR). Dat stelt geld beschikbaar zodat de heer B. tot eind oktober weer kan eten.

Als een inwoner te hoge schulden heeft, kan vrijwillige schuldsanering verlichting brengen. Er komen dan afspraken tussen de schuldenaar en de schuldeiser(s). De schuldenaar leeft dan 3 jaar op het bestaansminimum, zijn verdere inkomen wordt gebruikt om (het afgesproken deel van) de schulden te voldoen. De schuldenaar wordt begeleid door de Kredietbank Rotterdam (KBR). Als de schuldenaar dit volhoudt en geen nieuwe schulden maakt, worden de resterende schulden kwijtgescholden. Het is voor de schuldenaar dan ook heel zuur als er vlak voor het einde van een 3 jaar lange tunnel toch nog schulden zijn.

### *Dik dossier? Dikke blunder!*

De heer B. verwacht in februari 2021 schuldenvrij te worden verklaard, na het traject van 3 jaar. Maar dan krijgt hij een brief waarin staat dat er een betalingsachterstand is. Dat blijkt uit een nieuwe KBR-berekening.

Hij vraagt de KBR meteen of die berekening wel klopt. Antwoord blijft uit: zijn nieuwe consulent moet zich nog inlezen in het dossier. Dat moet een heel dik dossier zijn, de heer B. hoort maandenlang niets meer. Begin juli is zijn geduld op en hij komt naar de ombudsman. Die stuurt de klacht van de heer B. naar de gemeente, met het verzoek snel te reageren.

Medio augustus meldt de KBR dat de nieuwe berekening niet klopt. De gemeente maakt excuses, verklaart de heer B. alsnog schuldenvrij en betaalt hem het teveel afgeloste geld terug.

Er zijn in een stad met veel armoede zoals Rotterdam altijd mensen die een bijstandsuitkering nodig hebben. Het recht daarop kent beperkingen en er staan plichten tegenover. Eén daarvan is een sollicitatieplicht. Als daar niet aan wordt voldaan, kan de bijstandsuitkering worden gekort of beëindigd. Ook extra inkomsten, toename van vermogen of samenwonen hebben invloed op het recht en de hoogte van de uitkering. Ook inkomen of vermogen van een huisgenoot kunnen gevolgen hebben.

Als de gemeente denkt dat er zaken spelen die invloed hebben op de hoogte van of het recht op de uitkering, kan de gemeente onderzoek doen. Bij mogelijke fraude gaat dat via de unit Bijzonder Onderzoek (UBO). Dit onderzoek kan ingrijpend zijn. In dit verslagjaar bracht de ombudsman een rapport uit over een aantal gebeurtenissen, beginnend in oktober 2018.

#### ***Een onderzoek dat binnen komt***

Mevrouw Y. woont met haar 3 kinderen in Rotterdam. Zij leeft van een bijstandsuitkering voor een alleenstaande ouder met kinderen. Zij heeft een relatie met de heer A. Hij is de vader van haar jongste kind. De gemeente denkt dat mevrouw Y. met hem samenwoont. Sociaal rechercheurs van UBO leggen in oktober 2018 een 'onaangekondigd huisbezoek' bij mevrouw Y. af. Zij vragen toestemming om binnen te komen maar waarschuwen dat als mevrouw Y. die niet geeft, dit direct gevolgen heeft voor haar uitkering.

Mevrouw Y. stemt toe maar dient enkele dagen later een klacht in bij het Cluster W&I. Het huisbezoek – op een doordeweekse avond – duurde urenlang waardoor de (kleine) kinderen niet op tijd naar bed konden.

De klacht gaat vooral over één van de betrokken sociaal rechercheurs. Volgens mevrouw Y. gedroeg deze zich bij het huisbezoek en de gesprekken daarna overdonderend. Er werd geschreeuwd tijdens het huisbezoek en er is mee gedreigd dat mevrouw Y. haar uitkering zal verliezen. Na het huisbezoek wordt de uitkering van mevrouw Y. geblokkeerd. Er volgen gesprekken op een kantoor bij de gemeente. Mevrouw Y. is ontevreden over de bejegening tijdens die gesprekken. De klachtafhandeling door de gemeente lost haar onvrede niet op.

Mevrouw Y. dient een klacht in bij de ombudsman over het optreden van de rechercheurs tijdens het huisbezoek en de gesprekken daarna. De ombudsman doet nader onderzoek en oordeelt dat de sociaal rechercheurs mevrouw Y. niet behoorlijk bejegend hebben. De ombudsman *concludeert* dat bij het huisbezoek geen rekening is gehouden met de aanwezige jonge kinderen. Ook heeft een van de sociaal rechercheurs de privacy van mevrouw Y. aangetast door foto's te maken van documenten met medische gegevens en die in het dossier te voegen. Toen mevrouw Y. tijdens een later gesprek bij de gemeente onwel werd, heeft de sociaal rechercheur daarvan ook foto's gemaakt voor in het onderzoeksdossier.

De ombudsman heeft er kennis van genomen dat sinds 2018 bij de unit Bijzondere Onderzoeken veel veranderd is. Dat er geïnvesteerd is in opleidingen en dat er een toolkit en vuistregels opgesteld zijn. Met instemming heeft de ombudsman er kennis van genomen dat een kwaliteitsmedewerker nu vooraf toetst of een huisbezoek als onderzoeksmiddel kan worden ingezet. De ombudsman heeft ook met instemming kennis genomen van de intentie van de gemeente om mevrouw Y. excuses aan te bieden en een poging te doen om haar vertrouwen in de gemeente te herstellen.

Ook over de klacht van de heer J. bracht de ombudsman een rapport uit. Bij hem was het volgende aan de hand.

### *Een woordenwisseling met gevolgen*

De aanvraag voor een uitkering van de heer J. verloopt niet soepel. Hij wacht al 4 maanden op een beslissing. Hij zit vlak voor Kerst zonder geld. Daarom wordt een spoedafspraak bij de stadswinkel gemaakt.

De heer J. komt op tijd maar denkt dat zijn beurt wordt overgeslagen. Hij vraagt de beveiliging hoe dat kan. Er ontstaat een stevige discussie en de heer J. belt ter plaatse 14010 om een klacht te dienen. Bellen in de wachtruimte mag niet, de beveiliging vraagt de heer J. om weg te gaan.

Daarna wordt de behandeling van zijn aanvraag voor een uitkering opgeschort. Eerst moet volgens de gemeente een ordegesprek plaatsvinden. De heer J. krijgt ook geen voorschot op zijn uitkering. Hij dient een klacht in. Volgens de gemeente is de heer J. door de politie uit de stadswinkel verwijderd. De heer J. ontkent dat. Hij vindt het schandalig dat de gemeente hem na 4 maanden wachten alsnog de kerstdagen instuurt zonder geld. De gemeente houdt vol dat de politie hem verwijderde. Eerst moet de heer J. dus op een ordegesprek komen.

De heer J. gaat op advies van de politie naar het Juridisch Loket. Dat verwijst hem naar de ombudsman. Uit zijn onderzoek blijkt dat de heer J. al weg was toen de politie kwam. De gemeente erkent daarna dat de klachtafhandeling op dit punt onjuist was.

De ombudsman *vindt* dat de gemeente de klacht niet goed heeft afgehandeld. Hij oordeelt dat het onredelijk was om de heer J. nog langer zonder geld te laten zitten alleen vanwege een discussie en bellen in een openbare ruimte. Ook had de

gemeente betere informatie moet geven. In brieven van de gemeente zou een duidelijke klachtclausule moeten staan.

In lijn met de gedachte achter de Participatiewet spoort de gemeente mensen zonder werk aan om daarin verandering te brengen. De vraag is tot hoever dit mag gaan.

### *Uit onvrije wil*

Die vraag legt mevrouw J. als klacht voor aan de ombudsman. Zij krijgt als werkzoekende via haar werkconsulent een link om haar account op het platform HalloWerk te activeren. Hier kunnen werkgevers en werkzoekenden direct met elkaar in contact komen.

Mevrouw de J. is het niet eens met de algemene voorwaarden. Zij moet namelijk toestemming geven dat haar inloggedrag op dit platform kan worden gevolgd door de gemeente. Zij vraagt zich af of dit wel past binnen de privacywetgeving. Tegelijkertijd voelt zij zich gedwongen in te stemmen: de gemeente geeft aan dat zij anders gekort kan worden op haar uitkering.

De ombudsman stuurt haar klacht naar de gemeente. Die antwoordt dat inderdaad is gezegd dat het afwijzen van de algemene voorwaarden kan leiden tot korting op de uitkering. Die mededeling is echter niet juist. Deelname aan het platform is een recht, geen plicht. De gemeente mag hiervoor geen toestemming vragen. Die kan toestemming door de ongelijke machtsverhouding tussen gemeente en uitkeringsgerechtigde niet vrijelijk worden gegeven.

De gemeente erkent dat onjuiste en onduidelijke informatie is gegeven. Ze past dit direct aan en maakt excuses.

Het afgelopen jaar waren er veel maatregelen tegen Corona. Die troffen veel ondernemers in de horeca en culturele instellingen.



Er waren in 2020 en 2021 ondersteuningsregelingen, waaronder de opeenvolgende tijdelijke overbruggingsregelingen voor zelfstandig ondernemers (Tozo 1 t/m 5). Deze Tozo-regelingen zijn door gemeenten – in Rotterdam door het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) – uitgevoerd. Tozo-uitkeringen zijn eerst uitbetaald als voorschot, waarna een eindafrekening volgt. Daarbij worden de omzet, het omzetverlies en vanaf Tozo 2 ook inkomen en vermogen van de ondernemer en zijn partner betrokken. De eindafrekening kan leiden tot terugvorderingen door de gemeente.

De ombudsman heeft in 2021 14 klachten ontvangen over de verstrekking, hoogte, berekening of terugvordering van Tozo-uitkeringen. Een voorbeeld:

#### *Een retourtje kastje-muur*

Het horecabedrijf van mevrouw B. moet vanwege de coronamaatregelen dicht. Zij vraagt ondersteuning via de Tozo en krijgt Tozo 1 en 2 betaald. Als zij ook onder Tozo 3 een uitkering aanvraagt wordt die eerst ook uitbetaald. Wel wordt een korting ingehouden en dat klopt volgens mevrouw B. niet. Als ze daarna contact heeft met de gemeente, hoort zij dat ze helemaal geen recht heeft op Tozo 3. Haar echtgenoot heeft een AOW-uitkering en dat wordt vanaf Tozo 2 meegerekend als inkomsten. Mevrouw B. is verbaasd omdat zij al vanaf de eerste aanvragen altijd heeft aangegeven dat haar man die AOW-uitkering heeft. Daarvoor zijn ook bedragen ingehouden.

De gemeente vordert echter de hele Tozo 3 uitkering terug en ook de uitkering onder Tozo 2. Mevrouw B. dient een klacht in bij de gemeente. Die verwijst door naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Hier kan zij met terugwerkende kracht een zogeheten AIO-uitkering aanvragen. AIO staat voor de aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen. De SVB wijst de aanvraag echter af want.... zij kan een beroep op de Tozo doen.

Zo loopt mevrouw B. vast in het niemandsland tussen 2 overheidsinstanties. Ze zit daar zonder geld en met een grote terugvordering.

Zij kaart dit aan bij de ombudsman. Die wijst de gemeente op deze nieuwe klacht. Cluster W&I zoekt uit wat er is gebeurd. De beoordeling van de aanvragen voor Tozo werd door RBZ uitgevoerd. Het blijkt dat het RBZ mevrouw B. ten onrechte naar de SVB verwees. Mevrouw B. heeft wel recht op de Tozo. De fout wordt hersteld, de terugvordering is van de baan en de gemeente maakt haar excuses.

#### **Zorg en hulp**

Veel zorg waarvoor de gemeente volgens de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk is, wordt verleend door zorgaanbieders. De gemeente stelt vast welke zorg nodig is en geeft een indicatie af. Een zo'n aanbieder van ondersteuning is Trevvel, het bedrijf dat het doelgroepenvervoer verzorgt. Hierover waren eerder veel klachten. In 2021 waren dat er maar 7. Daarvan gaat er 1 over de indicatie door de gemeente en dat ligt buiten de invloed van de vervoerder. In andere klachten is geen structureel probleem meer te lezen. De vraag is natuurlijk of dat ook een gevolg is van de coronamaatregelen waardoor minder vervoer plaatsvond.

De gemeente kan ook een persoonsgebonden budget (Pgb) toekennen. Dan kan een inwoner zelf zorg inkopen. Na de indicatie door de gemeente wordt het maximum van de kosten en de vergoeding vastgesteld. De indicatie en daarmee het budget worden periodiek herzien. Dat vergt tijd en dus is het nodig dat duidelijk is hoe de herziening uitpakt vóórdat de indicatie en de gemaakte afspraken aflopen. Natuurlijk moet worden voorkomen dat de hulpverlening onnodig wordt onderbroken.

**Stille ontvangst**

Mevrouw L. schrijft aan de ombudsman dat de Pgb indicatie van haar moeder in april 2021 afloopt. Daarover kreeg zij in december 2020 een brief van de gemeente. Er is daarna verlenging aangevraagd maar mevrouw L. geeft aan dat haar moeder daarover niets meer hoorde, terwijl mevrouw L. al vanaf februari contact met de gemeente zoekt. Nu zij niets meer hoort heeft mevrouw L. gebeld met 14010 en heeft zij ook navraag gedaan bij de Vraagwijzer maar dat geeft geen duidelijkheid. Op 1 april dient zij een klacht in bij de ombudsman. Die hoort van de gemeente dat er nog niets over de verlenging van het Pgb in het systeem staat.

De ombudsman legt de klacht daarom met spoed voor aan de gemeente. Dan blijkt dat een kleine omissie van de gemeente de oorzaak is van veel bezorgdheid. De aanvraag tot verlenging is wel bekend maar er is geen ontvangstbevestiging verstuurd. Er komt alsnog telefonisch overleg zodat de verlenging snel kan worden geregeld.

Het is al vaker opgemerkt door de ombudsman: voor inwoners kan het soms heel moeilijk zijn om tot de gemeente door te dringen als er binnen de gemeente, tussen afdelingen of clusters, zaken mislopen. Die inwoner kan immers niet zien waar het probleem zit en weet dan ook niet wie hij daarop kan aanspreken.

**Hellingproef**

Mevrouw P. kan hierover meepraten. Haar moeder is ernstig gehandicapt. Zij wil in haar rolstoel graag weer naar buiten. Daar is een hellingbaan voor nodig. Mevrouw P. is daar al sinds maart mee bezig maar er komt maar geen beslissing over de aanvraag. Ten einde raad vraagt zij eind september de ombudsman te interveniëren.

De ombudsman neemt contact op met het Zorgconsulaat,

dat navraag doet binnen de gemeente. Dan blijkt dat een adviseur van het cluster Maatschappelijke Ondersteuning al sinds april aan de slag is met de aanvraag. Begin mei was door het cluster nog geen reactie ontvangen van het cluster Stadsbeheer. Dat moeten zorgen voor de aanleg van de hellingbaan.

Daarna ontstaat binnen de gemeente discussie over achtereenvolgens de hellingshoek van de baan, over onvoldoende menskracht om de hellingbaan aan te leggen en de kosten die zijn verbonden aan alternatieven zoals een rolstoellift. Eind juni is er nog geen kostenraming van Stadsbeheer. Daarom kan de adviseur van Maatschappelijke Ondersteuning nog niet beoordelen of er voor de hellingbaan of voor een ander alternatief moet worden gekozen. In juli is duidelijk dat Stadsbeheer wel voor een hellingbaan kan zorgen. Zonder offerte kan het ondersteuningsverslag door de adviseur MO echter niet worden gemaakt en getekend. En zonder dat verslag kan geen opdracht worden verstrekt.

Het verslag komt pas begin september beschikbaar. Mevrouw P. stuurt het verslag direct ondertekend terug. Dan vertelt Stadsbeheer de adviseur van Maatschappelijke Ondersteuning dat het werk nog niet kan worden uitgevoerd. Er loopt een nieuwe aanbestedingsronde. Eind september kan de gemeente niet aangeven wanneer dit probleem is opgelost. Dat is het moment dat mevrouw P. de ombudsman inschakelt.

Gelukkig reageert de gemeente snel op de via het Zorgconsulaat ingezette interventie van de ombudsman. Op 12 oktober mailt mevrouw P. de ombudsman al: 'Gisteren is de hellingbaan aangelegd. Het is fantastisch geworden en mijn moeder kan na jaren weer naar buiten.' De gemeente geeft aan lering te trekken uit dit voorval. Dat lijkt de ombudsman een goed idee.

## Wonen en recreëren

Naast werk en geld is onderdak zeer belangrijk voor de kwaliteit van leven. De ombudsman ziet in Rotterdam een toenemend tekort aan betaalbare woningen, vooral voor mensen die wachten op een sociale huurwoning, geen huurwoning in de vrije sector kunnen betalen of weinig hypotheek kunnen krijgen. De ombudsman krijgt hier telefoontjes over, ook van mensen die wel urgentie krijgen maar toch geen woning kunnen vinden. Ook bellen mensen vaak met klachten over hun huurwoning, bijvoorbeeld over onveilige situaties in het complex van hun huurwoningen, ernstige overlast van medebewoners of achterstallig onderhoud van het pand of de omgeving ervan.

De ombudsman kan geen klachten behandelen over woningcorporaties, commerciële verhuurders of hypotheekbanken. Hij ziet wel dat inwoners zoeken naar een onafhankelijke instantie waar zij met dit soort klachten terecht kunnen. Zij zien die kennelijk in de gemeentelijke ombudsman.

Wie wel prettig onderdak denkt te zijn, kan toch nog beleven dat de gemeente daaraan in de weg staat. Dat weet de heer A. inmiddels ook.

### *Kafka aan de Maas?*

Een Rotterdamse ondernemer neemt de heer A. als kennis-migrant in dienst. De heer A. kan een appartement huren. Maar hij is nog niet ingeschreven in de BRP en voor dit appartement is een huisvestingsvergunning nodig. De ondernemer belt direct de gemeente om de aanvragen in gang te zetten.

Dan begint een rondreis door de verschillende afdelingen van de ambtelijke organisatie. Het lukt niet om een afspraak voor eerste vestiging – en inschrijving in de BRP – te maken omdat het te druk is. De volgende dag krijgt de ondernemer te horen dat een afspraak voor eerste vestiging per mail kan worden

gemaakt. De huisvestingsvergunning kan alvast telefonisch worden geregeld. Maar doorverbinden lukt niet en de toezegging dat hij zal worden teruggebeld wordt niet nagekomen.

De derde dag belt de ondernemer weer. Dan wordt gezegd dat de huisvestingsvergunning per post kan worden aangevraagd. Dat doet hij direct. Ook wordt een afspraak gemaakt voor de eerste vestiging. Het advies is wel om enkele dagen later nog eens te bellen voor nader overleg.

Enkele dagen later is de afdeling Huisvesting echter onbereikbaar. Pas na 2 dagen wordt de ondernemer teruggebeld. Het appartement is inmiddels beschikbaar... mits er een huisvestingsvergunning is. Dat gaat niet lukken: de ondernemer krijgt te horen dat een huisvestingsvergunning helemaal niet los kan worden aangevraagd. Een spoedafpraak maken kan ook niet meer, want er staat al een andere afspraak voor eerste vestiging. Bovendien krijgt de ondernemer te horen dat het na die afspraak nog 4 weken duurt voordat de huisvestingsvergunning kan worden afgegeven. Al die tijd mag de heer A. zijn huurappartement niet in.

De ondernemer neemt contact op met de ombudsman. Die vraagt de gemeente of de afspraak eerste vestiging niet eerder kan. De klachtbehandelaar van de gemeente zet deze vraag met spoed uit bij de Stadswinkel. Die laat weten dat 2 werkdagen later een afspraak is gemaakt met de heer A. en de ondernemer. Zij verschijnen op tijd, maar niemand kent de afspraak. Ze worden gesommeerd het gebouw te verlaten.

Na flink aandringen volgt toch een gesprek. Daar krijgen de heer A. en de ondernemer te horen dat de huisvestingsvergunning al per post is verstuurd naar het appartement. Het appartement waar de heer A. zonder die vergunning niet in mag. De makelaar neemt er gelukkig genoeg mee en maakt de deur open. De heer A. hoeft niet langer bij de ondernemer op de bank te slapen. Eind goed al goed, maar vraag niet hoe...

Onderdeel van goed wonen is een goed bereikbare, veilige en prettige woonomgeving met zo min mogelijk overlast. Dat gaat in de grote en drukke stad Rotterdam niet altijd goed. Alleen al vanwege het drukke verkeer dat daarbij hoort.

### *Als er een belletje blijft rinkelen...*

Mevrouw B. woont vlak bij een tramovergang die met waarschuwbellen is beveiligd. Nadat die bellen in de zomer van 2019 zijn vervangen ervaart zij geluidsoverlast, zelfs met de ramen dicht. De bellen rinkelen vaak en lang. Ze neemt contact op met de RET maar de bellen zijn in beheer bij de gemeente. Die bericht na een aantal weken dat de bellen zijn aangepast en dat zij tijdens de spitsuren luider staan dan op andere tijden. Mevrouw B. ervaart echter geen verandering. Zij is inmiddels bij familie gaan wonen vanwege de geluidsoverlast.

Begin juli 2020 vraagt zij de gemeente opnieuw om de overlast te verhelpen. Als ze een maand later nog geen reactie heeft dient ze een klacht bij de gemeente in. Dan volgt wel reactie: excuses voor het late antwoord en een uitleg. Er zijn meer meldingen van overlast en de medewerkers van de buitendienst kijken hoe de bellen anders kunnen worden afgesteld.

In oktober 2020 ervaart mevrouw B. nog steeds overlast. Zij heeft het erg druk met studie en werk en daarom woont zij nog steeds bij familie. De gemeente heeft de bellen in de laagste stand zijn gezet. Er wordt bekeken of het bellen korter kan en of de bel die is gericht op de woning van mevrouw B. kan worden uitgezet. Toch merkt mevrouw B. nog steeds geen verbetering en eind januari 2021 vraagt ze de ombudsman te hulp. Die vraagt de gemeente nogmaals aandacht voor de klacht van mevrouw B.

De gemeente brengt dan nog eens goed in kaart waar de overlast precies vandaan komt. Een bel klinkt veel luider en

die wordt uitgezet. De richting van bellen wordt ook veranderd en de bellen worden in een dimstand gezet. Helemaal uitzetten van de waarschuwbellen kan niet omdat dit gevaarlijk is voor overstekende voetgangers. Naar aanleiding van contact met de klagers volgt nog een aantal bijstellingen.

De uitkomst in deze zaak is dat de geluidsoverlast niet helemaal kan worden weggenomen, maar dat de aanpassingen voor de klager wel een groot verschil uitmaken. Zij is tevreden hoe de gemeente met haar klachten is omgegaan. De inzet van de ombudsman heeft volgens haar gezorgd voor extra aanpassingen en dat maakte het verschil.

Inwoners mogen van de gemeente verwachten dat zij overlast voor inwoners helpt te voorkomen waar dat mogelijk is. Ook als de gemeente een afweging moet maken tussen het belang van de inwoners en dat van ondernemers die een in beginsel overlastgevend bedrijf gaan uitbaten.

### *Horeca in het park: niet ieders feestje...*

De gemeente en een ondernemer plannen een brasserie in Park16Hoven. Die mag 500m<sup>2</sup> groot zijn met ruim 40 parkeerplaatsen daarbij. De geplande locatie van de brasserie is binnen 100 meter van huizen. De brasserie kan een vergunning krijgen om in het weekend tot in de nacht muziek te spelen. Bewoners vinden dit niet passen in het park en vrezen overlast. Zij vechten de plannen aan met bezwaar- en beroepsprocedures. Bovendien wijkt de gemeente af van het advies van de gebiedscommissie.

Mevrouw C. dient ook een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman. Zij vindt dat de gemeente niet luistert, niet reageert op bezwaren, geen goede uitleg geeft over de mogelijkheden bezwaar te maken en haar blokkeert op de Facebookpagina van het park. De gemeente legt ook niet uit waarom zij afwijkt van het advies van de Gebiedscommissie.

De ombudsman stelt een onderzoek in. De gemeente komt tijdens het onderzoek door de ombudsman aan een aantal klachten tegemoet. De ombudsman *oordeelt* wel dat de gemeente de bewoners niet goed heeft voorgelicht over de mogelijkheden om bezwaar te maken tegen het Horecagebiedsplan. Dat is geen goede informatieverstrekking. De ombudsman beveelt de gemeente aan dit te verbeteren. Hij roept de gemeente op om een duidelijk participatietraject voor de omwonenden vast te stellen, participerende bewoners goed te informeren en in het uiteindelijke besluit uit te leggen wat met de inbreng van bewoners is gedaan.

De ombudsman vindt de gemeentelijke reactie op zijn aanbevelingen niet concreet genoeg en zal in de gaten houden hoe de gemeente ze uitvoert.

De aanbevelingen in dit onderzoek zijn bijna identiek aan die in een ander rapport van de ombudsman. In het vorige jaarverslag schreef de ombudsman al over klachten rond de beslissing tot verkoop van het recreatieoord Hoek van Holland. Hij heeft de gang van zaken hierbij nader onderzocht en bracht hierover in juli 2021 het rapport *Van Recreant naar participant* uit.

### *Van recreant naar participant*

Het recreatieoord Hoek van Holland is van de gemeente Rotterdam. De gemeente verhuurt er aan ruim 1000 recreanten kavels voor recreatiewoningen en staplaatsen voor caravans.

Kort na de wintersluiting, eind oktober 2020, schrijft het college van burgemeester en wethouders aan de gebruikers dat de gemeente het recreatieoord gaat afstoten. Het college wil van Hoek van Holland een vierseizoenenbadplaats 'Rotterdam aan zee' maken. Daar hoort ook een toekomstbestendig recreatieoord bij. Ook vindt het college uitbaten van een recreatieoord geen kerntaak van de gemeente.

Bovendien is het oord niet kostendekkend.

De recreanten voelen zich overvallen. Zij denken dat een grote vakantiehuisjesonderneming de macht zal krijgen. Als dat gebeurt, denken ze hun plek op het recreatieoord kwijt te zullen raken. Dan zijn al hun investeringen voor niets geweest. Zij klagen bij de ombudsman. De ombudsman stelt een onderzoek naar de gang van zaken in.

De ombudsman vindt aan de hand van de uitkomsten dat het college de recreanten veel eerder had moeten informeren over de plannen. Dan hadden de recreanten een eerlijke afweging kunnen maken om wel of niet te investeren in hun recreatiewoning. Ook blijkt niet dat het college de belangen van de recreanten meewoog bij het besluit tot verkoop. Tot slot is niet duidelijk of het college wel heeft bekeken of er ook andere manieren zijn om zijn doel te bereiken en daarbij de belangen van de recreanten zo min mogelijk te schaden.

De ombudsman *oordeelt* dat alle klachten gegrond zijn. Het college kondigt aan dat het alsnog een participatieproces in zal zetten. Eind 2021 heeft de gemeente voorgesteld de grond in erfpacht aan te bieden aan een door de recreanten op te richten coöperatie. Verkoop zou daarmee van de baan zijn.

Er speelde in 2021 ook een andere klacht rond 'Hoek van Holland'. In het hieronder te bespreken onderzoek brengt de gemeente juridische standpunten naar voren die de ombudsman niet kan volgen.

### *Hoe duur?*

Op het Recreatieoord Hoek van Holland huurt de heer M. een kavel van de gemeente. Hierop staat zijn recreatiewoning en die wil hij verhuren. De heer M. vraagt hiervoor toestemming aan de gemeente, dat is verplicht volgens de huurovereenkomst. Hij

ontvangt van de gemeente een formulier voor onderverhuur. In dit formulier staan ook de kosten die de gemeente aan de onderverhuur verbindt. De gemeente brengt deze kosten in rekening bij de huurder van de kavel, de heer M.

De heer M. vindt dat de gemeente geen kosten voor de onderverhuur in rekening kan brengen. Er staat namelijk nergens in zijn huurcontract, huishoudelijk reglement of algemene voorwaarden dat hij voor de onderverhuur moet betalen. Volgens de gemeente is het aanvraagformulier voor onderverhuur een document om de huurovereenkomst uit te voeren. De gemeente stelt dat zij op basis daarvan kosten kan rekenen.

De ombudsman onderzoekt of de gemeente goed motiveert waarom zij bij de heer M. kosten in rekening kan brengen voor de onderverhuur van zijn recreatiewoning. In de algemene voorwaarden en het huishoudelijk reglement staat niets over kosten voor onderverhuur. De ombudsman *concludeert* dat de verhuurder op basis daarvan dus geen kosten voor onderhuur in rekening kan brengen aan de huurder. De ombudsman oordeelt dat de klacht van de heer M. gegrond is.

Bij een prettige woonomgeving hoort ook afvalbeheer. Dat lukt niet overal helemaal goed.

### *Lekkere stinkbak ...*

In de zomer van 2021 zet de heer K. zijn container met restafval buiten, op de daartoe bestemde plaats en op de aangewezen dag. Alle restafvalbakken blijken in de avond geleegd, behalve die van de heer K. Zijn vrouw meldt dit bij de gemeente, de bak zal binnen 3 dagen alsnog worden geleegd.

Na 5 dagen is de bak nog steeds vol maar staat de melding als opgelost bij de gemeente geregistreerd. De vrouw van de heer K. belt. De regiomanager schoon belt terug en zegt toe dat de

bak binnen enkele dagen wordt geleegd. Er wordt daarna verschillende keren over en weer gecommuniceerd maar na 27 zomerdagen staat de volle restafvalbak nog steeds en ongeleegd voor de deur.

Gelukkig ziet enige tijd later een chauffeur op zijn reguliere ronde de volle bak staan en zo wordt hij alsnog geleegd. Daarmee is de kous niet helemaal af. Stadsbeheer zoekt uit wat er mis is gegaan. Het blijkt dat de meldingen wel zijn aangemaakt maar niet zijn opgevolgd. Dat laatste was de heer K. niet ontgaan... Gelukkig biedt de gemeente naast excuses ook een bloemetje aan om het goed te maken. Die ruiken vast een stuk beter dan de restafvalbak...

### **Parkeren**

Over meningsverschillen tussen gemeente en inwoners over parkeren krijgt de ombudsman al jarenlang klachten. Dat gebeurde ook in 2021.

### *Driemaal is scheepsrecht*

De heer en mevrouw G. wonen in Arnhem en hebben een auto waarvan het kenteken eindigt op het cijfer 8. Ze hebben nu al meerdere keren een zogeheten naheffing parkeerbelasting ontvangen uit Rotterdam. Iedere keer gaan ze in bezwaar en dan blijkt de naheffing te zijn bestemd voor de kentekenhouder van een andere auto. Die heeft dezelfde nummerplaat behalve het laatste cijfer, een 6. Door een onregelmatigheid op die plaat wordt in plaats van een 6 bij het scannen een 8 gelezen.

De klager vraagt een structurele oplossing. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Het cluster Stadsbeheer zegt toe ervoor te zorgen dat als de betrokken kentekenplaat wordt gelezen door de scanauto, er nadere controle plaatsvindt voordat een naheffing wordt verzonden. Het is daarmee voor de toekomst hopelijk goed opgelost.

Zoals vaker in de jaarverslagen van de ombudsman is genoemd, ontstaan klachten vaak als een probleem het werkterrein raakt van meerdere clusters van de gemeente of als een actie inzet vraagt van meerdere partijen. In 2021 kwam dit ook terug in een klacht over parkeren.

### **Vragen naar de bekende weg kost geld**

De heer B. heeft een Europese gehandicaptenparkeerkaart die hij heeft aangevraagd toen hij in Capelle aan den IJssel woonde. De kaart verloopt en voor de verlenging vraagt de gemeente een medische keuring. Die moet telefonisch worden uitgevoerd door de GGD. Dat kost de heer B. een bedrag van 83 euro. Maar de heer B. ontvangt via de gemeente al jarenlang zorg, zijn medische situatie leidt tot permanente lichamelijke belemmeringen zonder uitzicht op verbetering. Dat is bekend bij het cluster Maatschappelijke Ontwikkelingen. De heer B. begrijpt dat hij de gemeente leges moet betalen voor de verlenging, maar niet dat voor hem een nieuwe medische keuring nodig is. Dáár wil hij dus niet voor betalen.

De ombudsman legt de klacht van de heer B. voor aan de gemeente. Die geeft aan dat een kopie van de destijds door Capelle afgegeven kaart voldoende is. Daarmee vraagt de gemeente dan het keuringsrapport van destijds op. Aan de hand daarvan kan worden beslist of herkeuring nodig is en dat lijkt de ombudsman in het geval van de heer B. niet waarschijnlijk.

Een nieuwe factor bij de verdeling van schaarse parkeerplaatsen is de beschikbaarheid van laadpalen voor elektrische auto's. Dat is goed voor verlaging van de uitstoot maar kan ook leiden tot een verlaagd veiligheidsgevoel...

### **Laadpaalspanning**

Mevrouw S. treft een bord bij haar huis aan waarop staat dat

op 20 augustus niet bij haar woning geparkeerd mag worden. Ze belt de gemeente en hoort dan dat er dicht op haar woning een laadpaal komt. Mevrouw S. is daarover niet geïnformeerd, de gemeente antwoordt dat de plaatsing is aangekondigd in de Staatscourant. Die leest mevrouw S. niet elke dag en zij vraagt de ombudsman om raad. Het probleem is dat mevrouw S. vreest voor brand in elektrische auto's aan de laadpaal. Om de hoek bij haar huis zijn de stoepen 6 meter breed en zij vindt het veiliger de paal dan daar neer te zetten.

Eerst antwoordt de gemeente op de klacht van mevrouw S. met een uitleg waarom de laadpaal veilig is. In tegenstelling tot andere, kleinere elektrische voertuigen zijn elektrische auto's voorzien van beveiligingen tegen overladen – een vaker voorkomende oorzaak van accubranden. Mevrouw S. blijft erbij dat een laadpaal zo dicht bij haar huis een overbodig risico is nu zo dichtbij een veiliger plaats beschikbaar is. Er komen ook andere reacties uit de buurt. Daarop besluit de gemeente – bij hoge uitzondering – de laadpaal alsnog te verplaatsen.

### **De administratie en organisatie van Rotterdam**

Net als in eerdere jaren kreeg de ombudsman verschillende klachten over de organisatie en administratie van de gemeente. Net als vorig jaar blijkt het voor een inwoner die hier een knelpunt tegenkomt soms heel moeilijk om de gemeente in beweging te krijgen.

### **De rekening vereffend**

De heer T. moet een bedrag aan de gemeente betalen en krijgt daarvoor een acceptgirokaart toegestuurd. Als hij het bedrag wil overmaken volgt een foutmelding van de bank: de tenaamstelling van de bankrekening wijkt af van de gegevens op de acceptgiro.

De heer T. neemt geen risico, breekt de betaling af en belt 14010. Hij krijgt van verschillende medewerkers verschillende

oplossingen te horen. De een zegt dat hij de waarschuwing van de bank kan negeren maar dat doet de heer T. liever niet. De bank is dan namelijk niet verantwoordelijk als de betaling bij de verkeerde ontvanger terecht komt. De volgende geeft een ander bankrekeningnummer op. Juist door deze wisselende antwoorden wil de heer T. graag zekerheid. Die vraag legt hij bij de ombudsman neer.

De ombudsman stuurt de klacht van de heer T. door naar de gemeente, die daarna contact opneemt met de heer T. Hij krijgt schriftelijk een ander rekeningnummer door, met de correcte tenaamstelling. Ook biedt de gemeente verontschuldigingen aan voor het betalingsverzoek naar een bankrekening met andere tenaamstelling en het gebrek aan gehoor toen de heer T. hierover naar de gemeente belde.

Waar de heer T. niet tevreden is met het antwoord van 14010 dat hij krijgt, is mevrouw T. (geen familie) niet tevreden omdat ze helemaal geen antwoord krijgt: het lukt haar niet op tijd om gehoor te krijgen bij 14010.

### *Op klantreis met een klager*

Mevrouw T. is haar paspoort kwijt en zij geeft het als vermist op. Op dezelfde dag vindt zij het echter terug. Zij mailt dit direct naar de gemeente maar die verwerkt de mail te laat. Daardoor kan de gemeente de melding niet meer ongedaan maken en moet er een nieuw paspoort komen. De gemeente onderkent de fout en zegt toe geen kosten in rekening te brengen voor het paspoort. Er zal een afspraak met mevrouw T. worden gemaakt. Vervolgens blijft het stil. Mevrouw T. gaat dan maar zelf bellen met 14010 maar zij komt er steeds niet door. Ook het sturen van mails helpt niet, zij krijgt bericht dat het te druk is om haar vraag te beantwoorden. Daarom neemt zij contact op met de ombudsman.

De ombudsman stuurt de klacht van mevrouw T. door naar de gemeente. Die neemt contact op met mevrouw T. Mevrouw T. was er inmiddels toch in geslaagd een afspraak te maken. De gemeente stuurt haar schriftelijk een bevestiging van de afspraak en herhaalt ook dat zij niet voor het nieuwe paspoort hoeft te betalen. Zo komt de klantreis van mevrouw T. toch tot een goed einde.

Administratieve problemen bij de gemeente komen soms niet alleen. Als de gemeente haar zaakjes niet op orde heeft, kan dat er toe leiden dat ook voor haar inwoners overzicht verloren gaat.

### *Dwaalrekeningen*

De heer Q. is bewindvoerder van de heer B., die in een verpleegtehuis is opgenomen en daar is ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP). De heer Q. vraagt in februari de gemeente om zijn kantooradres als correspondentieadres in de BRP op te nemen. Zo komt officiële correspondentie van bijvoorbeeld de Belastingdienst direct naar de bewindvoerder en kan deze niet kwijtraken in het tehuis.

De wijziging van de inschrijving komt niet rond en de heer Q. dient daarover begin april een klacht in bij de gemeente. Die stuurt de klacht intern door maar maakt de vermelding van het correspondentieadres niet in orde. Medio mei treft de heer Q. in het verpleeghuis onder meer een vordering van de belastingdienst aan die over de betaaltermijn is, en correspondentie die de heer Q. eerder nodig had gehad om een bezoek aan een instantie voor te bereiden. De heer Q. vraagt de ombudsman om te interveniëren.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Dan blijkt de gemeente de eerdere aanvraag intern verkeerd te hebben doorgezonden. Bovendien blijkt het niet mogelijk de gevraagde



wijziging in de BRP per mail te regelen. Het moet via een formulier dat de heer Q. direct krijgt toegezonden. De heer Q. vult de stukken in waarna de gemeente de registratie in de BRP tot tevredenheid van de heer Q. en de ombudsman met spoed aanpast. De gemeente biedt de heer Q. ook excuses aan voor het ongemak en de vertraging die is ontstaan.

Waar de heer Q. betalingen niet tijdig kan verrichten door vertraging bij het aanpassen van de BRP, ontstaat voor de heer V. de situatie dat hij zich niet kan inschrijven en daardoor zijn werk kan verliezen.

### *Dakloos, stadloos en werkeloos?*

De heer V. is dak- en thuisloos en staat niet ingeschreven in de BRP. Hij heeft wel werk, een vaste baan, waarvoor een officieel document nodig is. Dat kan de heer V. niet aanvragen nu hij nergens staat ingeschreven. Hij heeft verschillende wijkkantoren in Rotterdam benaderd – hij verblijft regelmatig op verschillende adressen in de stad – maar hij krijgt geen reactie of wordt doorverwezen. Een naburige gemeente wijst zijn inschrijving af vanwege onvoldoende binding met deze plaats.

De heer V. heeft nu nog maar 1 week om het document te krijgen. Zijn budgetcoach legt zijn situatie voor aan de Rotterdamse ombudsman. De ombudsman legt het probleem van de heer V. met spoed voor aan de gemeente. Die neemt contact op met de heer V. en er komt een oplossing: een vriend van de heer V. uit Rotterdam vindt het goed hij op zijn adres wordt ingeschreven. De inschrijving volgt binnen enkele dagen en de heer V. krijgt nog net op tijd zijn document. De heer V. blijft aan het werk, de ombudsman is tevreden en de budgetcoach is dankbaar voor het efficiënte handelen in deze zaak.

Een basiseis voor een goed functionerende administratie is een goed beheer van persoonsgegevens. Dat moet ook in orde zijn als

de gemeente afzonderlijke organisaties opricht voor speciale activiteiten, zoals de exploitatie van een parkeergarage.

### *Kijken waar je niet kijken mag*

De gemeente stuurt de heer X. een factuur met een naheffing omdat hij te weinig parkeergeld zou hebben betaald in een parkeergarage van de gemeente Rotterdam. Op de factuur staat naast de naam van de heer X., zijn adres en zijn woonplaats ook zijn Burgerservicenummer. De vraag is hoe de gemeente aan deze gegevens komt. Welke systemen zijn geraadpleegd en waarom denkt de gemeente dat ze daarin mag kijken? De gemeente geeft ondanks 9 terugbelverzoeken in 3 maanden tijd geen antwoord op de vraag van de klager. Die stapt naar de ombudsman.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkent de gemeente dat zij in de systemen van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) heeft gekeken. Dat mag zij echter alleen voor het opleggen van een naheffingsaanslag parkeerbelasting maar niet als exploitant van parkeergarages. Exploitatie van parkeergarages is immers geen wettelijke taak van de gemeente.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming handelde. De gemeente belooft dat niet meer te doen. Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkent de gemeente ook dat zij niet tijdig heeft gereageerd op verzoeken om informatie en de terugberichten. De ombudsman *stelt* inderdaad vast dat de gemeente zich niet aan de eigen servicenormen heeft gehouden.

Omdat de gemeente gaande het onderzoek de fouten al erkent en verbetering belooft, ziet de ombudsman geen aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.



# Cijfers

## Ontvangen klachten

In 2021 ontving de ombudsman circa 4.000 vragen en klachten, ongeveer net zoveel als in 2020.

## Geregistreerde ontvangen klachten

Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden geturfd, maar niet geregistreerd. Dat waren er in 2021 circa 3.200, ruim 300 meer dan in 2020. Door beperkende maatregelen tegen Corona kon ook in 2021 het inloopspreekuur op het kantoor van de ombudsman gedurende een groot deel van het jaar niet doorgaan, maar werd gewerkt met afspraken. Pas in de zomer van 2021 konden de inloopspreekuren weer worden hervat.

Het 0800-nummer van het Hulpteam Toeslagen 010 is in dit verslagjaar meer dan 500 keer gebeld. Het vergde vaak veel tijd om de gedupeerden een luisterend oor te bieden en met hen een begin te maken met het ordenen van hun problemen, hun mogelijkheden en de bijbehorende hulpvragen.

Schriftelijk en online ingediende klachten en de klachten waarmee Rotterdammers naar de spreekuren komen, worden als klacht geregistreerd.

Tabel 1: Door de ombudsman geregistreerde ontvangen klachten en hulpvragen

	2021	2020
Ontvangen klachten	820	1191
Ontvangen hulpvragen HTT010	453	60
Zaken	1273	1251

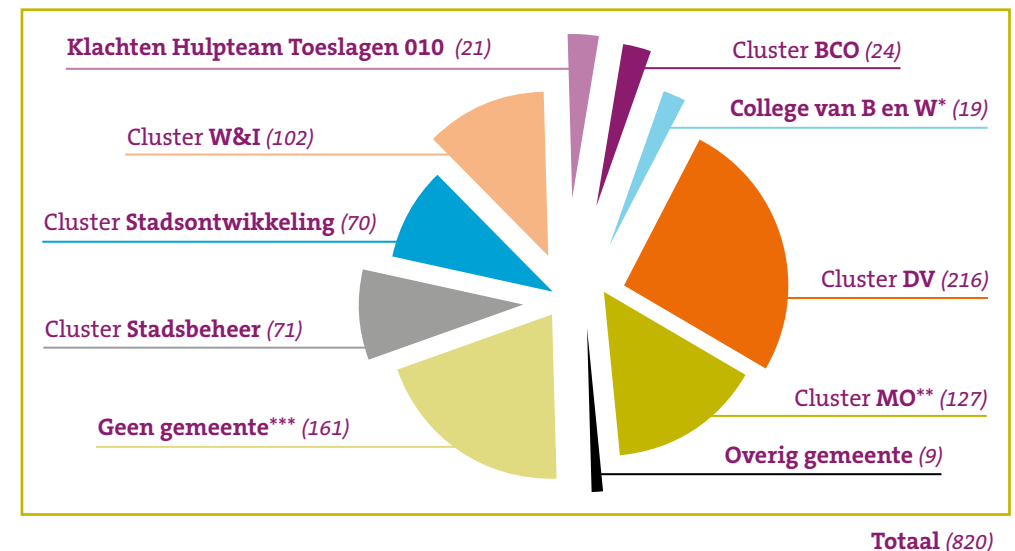
Het jaar 2021 was een druk jaar voor de ombudsman: Er zijn 453 gedupeerden van de kinderopvangtoeslagenaffaire naar de ombudsman gekomen en geholpen met het ordenen van hulpvragen en het krijgen van toegang tot hulp. Vergeleken met het behandelen van de reguliere klachten vergen deze hulpvragen aanzienlijk meer tijd van de medewerkers en de ombudsman.

Het aantal geregistreerde reguliere klachten is in 2021 met ruim 30% gedaald, van 1191 in 2020 naar 820 in 2021. Daarmee is het aantal geregistreerde klachten terug op een niveau dat voor de decentralisaties in 2015 gebruikelijk was.

Het totaal aantal zaken (klachten en hulpvragen HTT010) dat de ombudsman in 2021 heeft ontvangen, is daarmee 1.273. Dat is een kleine stijging vergeleken met de 1.251 zaken die zijn ontvangen in 2020.

De in 2021 ontvangen klachten zijn als volgt over de gemeente verdeeld:

Figuur 1: Verdeling van de in 2021 geregistreerde ontvangen klachten



\* Klachten over burgemeester, over het College of over leden van het College.

\*\* Inclusief 20 klachten over uitvoerders Wmo.

\*\*\* Inclusief ontvangen klachten waarvan bevoegdheid nog niet was bepaald.

De verdeling van de ontvangen klachten in 2021 over de onderdelen van de gemeente wijkt in grote lijnen weinig af van die van vorig jaar. Uitzondering is het aandeel klachten over het College van B en W. Dit was in 2020 groot doordat veel recreanten naar de ombudsman kwamen vanwege het collegebesluit om het recreatieoord Hoek van Holland te sluiten. Deze klachtenstroom droogde in 2021 nagenoeg op.

De klachten over het College in 2021 betroffen naast nog een paar klachten over de sluiting van het oord vooral de gevolgen van de “burgemeestersluitingen” van woningen en de handelwijze van de burgemeester rond de zogeheten woonopstand in Rotterdam. De behandeling van die klachten is nog niet afgerond.

Het grootste aandeel van klachten ging in 2021 over het Cluster Dienstverlening.

### De afhandeling van zaken in 2021

In 2021 heeft de ombudsman 1208 zaken afgehandeld. Het betreft 958 afgehandelde klachten en 250 hulpvragen aan het HTT010.

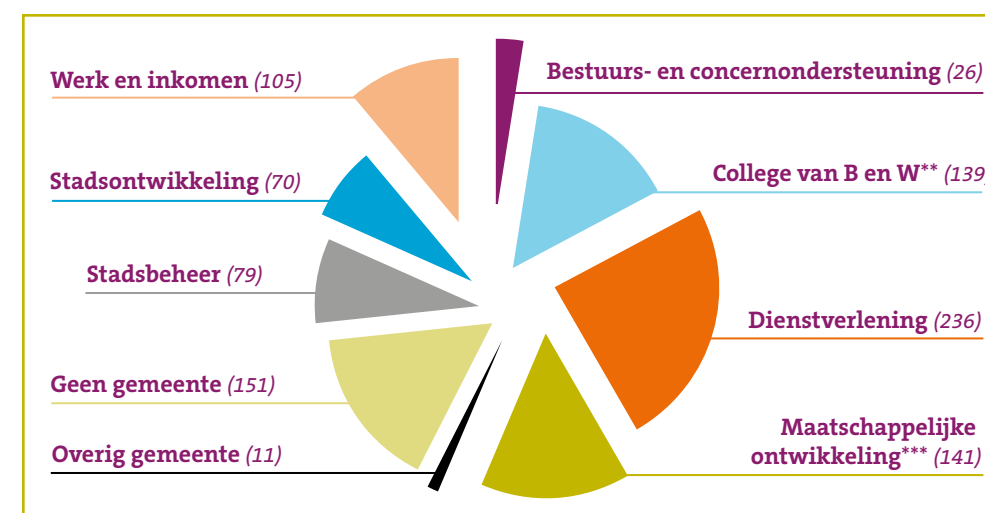
Tabel 2: in 2021 afgehandelde klachten en hulpvragen

	2021	2020
Afgehandelde klachten	958	1131
Afgehandelde hulpvragen HTT010	250	6
Zaken	1208	1137

De verdeling van de in 2021 afgehandelde klachten over de onderdelen van de gemeente was in grote lijnen vergelijkbaar met 2020, met 2 uitzonderingen. Ten eerste zijn er in 2021 veel meer klachten afgehandeld over het College van B en W. Dit is zo goed als geheel terug te voeren op de behandeling van 129 klachten over de

aangekondigde verkoop van het recreatieoord Hoek van Holland. Ten tweede zijn in 2021 duidelijk minder klachten afgehandeld over MO, inclusief uitvoerders van de WMO. Hier speelt mee dat eind 2019 en begin 2020 nog een flink aantal klachten is ontvangen via het Meldpunt Trevvel. Die zijn in 2020 behandeld. Deze klachtenstroom keert in de cijfers over 2021 niet meer in de eerdere omvang terug.

Figuur 2: Afgehandelde geregistreerde klachten per cluster in 2021



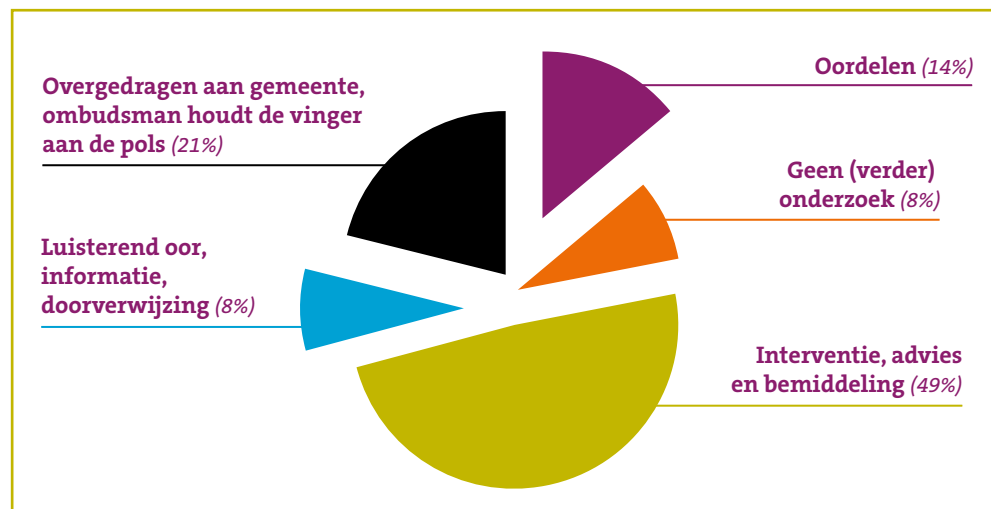
Totaal\* (958)

\* Sommige klachten betreffen meer onderdelen van de gemeente.

\*\* College, burgemeester en/of individuele wethouders

\*\*\* Inclusief uitvoerders Wmo en klachten over HTT010, exclusief hulpvragen HTT010

Figuur 3: Afhandeling geregistreerde klachten in 2021



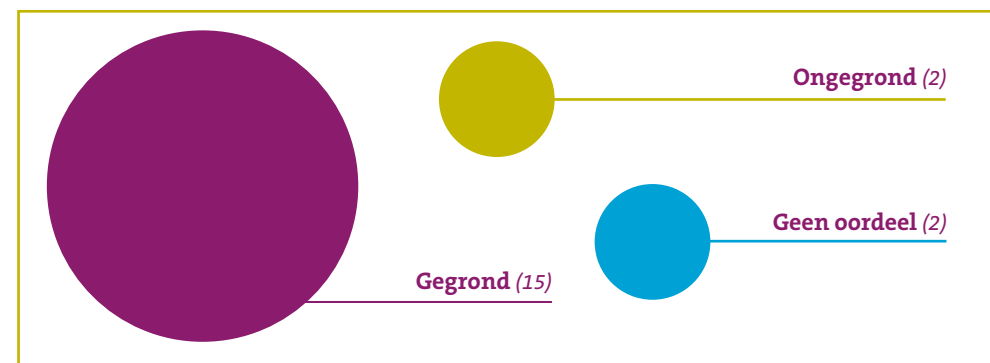
Aandeel 2021 (958 = 100%)

In 2021 bracht de ombudsman 7 (2020: 8) klachtrapporten uit met in totaal 16 (2020: 16) oordelen. Daarbij is het oordeel over de klachten over de verkoop van het recreatieoord Hoek van Holland in 2021 niet meegeteld.

In het rapport naar aanleiding van het onderzoek van 129 klachten over de voorgenomen verkoop van het recreatieoord heeft de ombudsman steeds 3 oordelen uitgesproken.

In totaal heeft de ombudsman zo in 2021 19 oordelen uitgesproken. Doordat dit rapport de weerslag is van het onderzoek naar zoveel klachten, is het aandeel 'oordelen' in figuur 4 hoger dan in 2020.

Figuur 4: Oordelen in de geregistreerde klachten in 2021



Totaal (19)

Aan deze oordelen heeft de ombudsman in totaal 7 aanbevelingen verbonden. Deze gaan bijvoorbeeld over het tijdig en goed inrichten van participatietrajecten ter voorbereiding van ingrijpende beslissingen. Maar ook over het goed uitleggen van een beslissing, wat de gevolgen voor de inwoner zijn en wat die kan doen om de beslissing aan te vechten.



## Onderzoeken op eigen initiatief

De gemeentelijke ombudsman doet niet alleen onderzoek nadat hij een individuele klacht heeft ontvangen. Hij kan ook op eigen initiatief onderzoek doen. In 2021 is één zogenaamd onderzoek op eigen initiatief afgerond.

### Rotterdamse adresonderzoeken, opsporing verzocht

In 2014 heeft de ombudsman het rapport 'Opsporing verzocht' uitgebracht, over de manier waarop de gemeente onderzoek doet voordat zij beslist een burger uit de Basisregistratie Personen (BRP) te schrijven. In 2020 heeft de ombudsman onderzocht of de gemeente Rotterdam de aanbevelingen uit dit rapport heeft uitgevoerd. De ombudsman heeft over dit tweede onderzoek in februari 2021 [rapport](#) uitgebracht. Daaruit blijkt dat de 10 van de 12 aanbevelingen zijn opgevolgd. De aanbeveling om de wachttijden voor het maken van een afspraak te verkorten en de aanbeveling om duidelijker te maken dat een spoedafspraak mogelijk is, blijven actueel.

Wel doet de ombudsman een nieuwe aanbeveling: Rotterdammers moeten worden geïnformeerd welke gegevens bij welke instantie zijn opgevraagd tijdens een adresonderzoek. En natuurlijk moet ook worden aangegeven waarom dat nodig was en wat er met die gegevens gebeurt.

### Onderzoek unit Bijzonder Onderzoek

In het vorige jaarverslag is een onderzoek op eigen initiatief aangekondigd naar de bejeging van inwoners tijdens onderzoek door deze unit. Dit naar aanleiding van in 2021 afgesloten onderzoek naar een klacht over deze afdeling. Inmiddels is gebleken dat de gemeente verandering heeft doorgevoerd in de werkwijze. Vanzelfsprekend zullen deze recente ontwikkelingen betrokken worden bij de verdere uitvoering van het onderzoek door de ombudsman.



## Verslag ombudsman over integriteitskwesaties

Op 1 januari 2021 had de ombudsman 6 meldingen van een vermoeden van een misstand in behandeling. In 2021 ontving de ombudsman 8 nieuwe meldingen. De ombudsman heeft in 2021 12 dossiers over een melding van een vermoeden van een misstand afgesloten. Op 31 december 2021 heeft de ombudsman dus nog 2 meldingen in behandeling.

In 2021 heeft de ombudsman 1 rapport uitgebracht naar aanleiding van het onderzoek naar een melding van een vermoeden van een misstand. De ombudsman kiest er voor om dit onderzoek niet nader te beschrijven in het jaarverslag vanwege de bescherming van de privacy van de bij de melding betrokken personen.

Tabel 3: 2021 afgehandelde integriteitsmeldingen

Onderdeel gemeente	Aantal	Afwikkeling
Stadsontwikkeling	1	- Rapport: geen verder onderzoek, na uitgebreid (voor)onderzoek blijkt dat er geen sprake is van een misstand.
Maatschappelijke Ontwikkeling	3	- Gemeente verklaarde melding gegrond. Ombudsman vraagt informatie en ziet geen aanleiding om verder onderzoek te doen. - Niet-ontvankelijk. - Ombudsman heeft navraag bij gemeente gedaan en daaruit blijkt dat er adequaat onderzoek is gedaan.
Stadsbeheer	2	- Ombudsman spreekt melders en verwijst. Geen onderzoek. - Arbeidsconflict. Ondanks diverse verzoeken om contact op te nemen, laat betrokkene niets meer van zich horen. Niet-ontvankelijk.



<b>BCO</b>	<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport: gegrond. Onvoldoende coulance. Gemeente neemt oordeel ombudsman over en komt betrokkene alsnog tegemoet.</li> <li>- SSC Flex: ombudsman stelt vragen; ziet na beantwoording geen aanleiding om een onderzoek in te stellen.</li> </ul>
<b>Dienstverlening</b>	<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ombudsman doet (voor) onderzoek en concludeert: Gemeente heeft in de breedte en de diepte voldoende onderzoek gedaan, conclusies worden gedragen door de onderzoeksresultaten.</li> <li>- Niet-ontvankelijk, ombudsman heeft wel navraag gedaan bij gemeente naar bredere context. Daaruit blijkt dat er geen sprake is van een individuele of groepsgerelateerde misstand.</li> <li>- Gemeente heeft in de breedte en de diepte voldoende onderzoek gedaan, conclusies worden gedragen door de onderzoeksresultaten.</li> </ul>
<b>Werk en Inkomen</b>	<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding over privé-tweet van een ambtenaar. Ombudsman bekijkt het hele twitteraccount van betrokken ambtenaar. Omdat het alleen om een tweet uit 2011 gaat, melding niet-ontvankelijk.</li> </ul>
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	

In 2021 heeft de ombudsman geen uitkering gedaan uit het gemeentelijke Klokkenluidersfonds voor kosten van juridische bijstand van melders.



## De ombudsman buiten de deur

Vanwege de aanhoudende situatie rond Covid-19 was optreden buiten de deur in 2021 nog steeds niet vanzelfsprekend. De ombudsman is inmiddels, net als de medewerkers en bestuurders van de gemeente en de externe partners, wel zeer vertrouwd met de verschillende digitale overlegmethoden. Dat maakt het onderscheid tussen buiten en binnen de deur wel een stuk minder duidelijk dan normaal...

### Overleg met de gemeente Rotterdam

De ombudsman verzorgde meerdere presentaties en beantwoorde vragen in de gemeenteraad over onder meer het onderzoek naar de klachten van gebruikers van het recreatieoord Hoek van Holland, de bijdrage van de ombudsman aan het Hulpteam toeslagen 010 en het jaarverslag van de ombudsman over het jaar 2020.

De ombudsman heeft in 2021 op bestuurlijk niveau onder meer gesproken met de wethouders van Armoedebestrijding, schuldenaanpak en informele zorg; van Financiën, organisatie, haven en grote projecten en de wethouder van Werk, inkomen en Nationaal Programma Rotterdam Zuid.

Verder sprak hij meermalen met de gemeentesecretaris en met de clusterdirecteuren van Maatschappelijke Ondersteuning, Stadsontwikkeling en Bestuurs- en Concernondersteuning. Ook sprak hij met de directeur Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk en de directeur HR.

Op ambtelijk niveau voerde hij daarnaast gesprekken met onder meer de projectmanager integriteit en de programmamanager Menselijke Maat. In het kader van de hulp aan gedupeerden van de Toeslagenaffaire is er periodiek overleg met de projectleiders binnen de gemeente. Ook vond een gesprek plaats met de waarnemend klachtencoördinator van de gemeente.

De gesprekken die onder leiding van de ombudsman tussen de gemeente en de rechtbank Rotterdam zijn gevoerd, hebben geleid tot de mogelijkheid dat inwoners bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van een schadeclaim tot maximaal 5.000 euro direct en gratis een beroep kunnen doen op de [regelrechter](#).

De ombudsman was de gastheer bij het bezoek dat de Staatsecretaris van Financiën begin maart 2021 bracht aan het gezamenlijke Hulpteam Toeslagen 010.

De ombudsman heeft in 2021 meermalen contact gehad met de scheidende en de nieuwe directeur van de Rotterdamse rekenkamer.

### Verdere contacten en presentaties

De gemeentelijke ombudsman heeft in 2021 onder meer gesproken met vertegenwoordigers van de sociale advocatuur en Stichting je goed recht. Hij bezocht het House of Hope en bezocht fysieke en online bijeenkomsten en verzorgde presentaties of workshops bij onder meer de Erasmus Universiteit, de rechtbank Rotterdam, adviesbureau Lysias, de politieke talkshow Draad georganiseerd door Arminius en Lokaal, het bureau Integriteit van de gemeente Den Haag en het Centrum Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel (CAOP).

### Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Helaas heeft de jaarlijkse studiedag voor klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren geen doorgang kunnen vinden vanwege de coronamaatregelen.

De ombudsman heeft een training verzorgd voor de medewerkers van de integriteitspool van de gemeente en was een van de sprekers bij de Week van de Integriteit.

### Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Groningen en de ombudscommissies van 's-Hertogenbosch, Overijssel en Zeeland. Daarnaast is in de loop van 2021 bilateraal overleg geweest met de nieuwe gemeentelijke ombudsman van Amsterdam, met de Nationale ombudsman en de Nationale kinderombudsman en met de ombudsvrouw van Antwerpen.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht.

### In de media

De ombudsman is meermalen door RTV Rijnmond geïnterviewd. Ook sprak hij journalisten van het [Algemeen Dagblad](#), Dagblad Trouw en [RTL Nieuws](#) en met de NRC, over het [recreatieoord](#) Hoek van Holland en de [toeslagenaffaire](#). In het voorjaar gaf hij een interview aan [Vers Beton](#).

De ombudsman heeft een tweemaandelijks column in de [Stadskrant](#). Hierin bespreekt hij uiteenlopende voorbeelden uit zijn dagelijkse praktijk.

Het bureau ombudsman leverde ieder kwartaal bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht. Een van de medewerkers is in 2021 geïnterviewd voor dit tijdschrift. Ook hebben de medewerkers 2 redactionele artikelen in het tijdschrift verzorgd, over de lessen die te trekken zijn uit klachtbehandeling tijdens de pandemie en over het belang dat klachtbehandelaars kritisch zijn op juridische constructies waarop de overheid zich beroept.

In 2021 heeft de ombudsman deelgenomen aan een [Podcast](#) van de gemeente Rotterdam, waarin hij onder meer ingaat op wat de ombudsman doet, het belang van de toenemende aandacht voor de menselijke maat en wat de ombudsman heeft kunnen doen voor Rotterdamse gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire.



## Het bureau van de ombudsman

### Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. Zij proberen klachten waar dat kan snel op te lossen, bijvoorbeeld door te bemiddelen tussen burger en gemeente. In 2021 heeft de ombudsman een nieuw, gratis telefoonnummer in gebruik genomen, 0800 0802. De ombudsman blijft ook onder het oude telefoonnummer bereikbaar.

De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd, uitgebreid en formeel onderzoek of meer complexe bemiddeling vergen. Formeel klachtonderzoek wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente. Een aantal van deze rapporten wordt op de website van de ombudsman geplaatst.

Eind 2021 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 17,81 fte (2020: 17,06 fte) medewerkers. Het gaat inclusief de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman om 4 mannen en 16 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg in 2021 4,05% (2020: 5,97%): Kortdurend 0,33% (2020: 0,67%), middellang 0,20% (2020: 0,66%) en 3,55% langdurig (2020: 4,64%).

Individueel volgden medewerkers verschillende opleidingen passend bij hun kennisvraag en mobiliteitsbehoud. De ombudsman voert een actief opleidingsbeleid. Dat rust op drie pijlers: ontwikkeling van kennis en vaardigheden voor het verrichten van de werkzaamheden; persoonlijke ontwikkeling en welzijn van de medewerkers en het behoud c.q. versterken van de mobiliteit.

De ombudsman heeft alle medewerkers voorzien van een laptop en andere zaken die zij nodig hebben om te kunnen thuiswerken.

### Klachten over de ombudsman

Eind 2021 is 1 klacht ontvangen over (het bureau van) de ombudsman. Deze is nog in behandeling.

### Nevenfuncties ombudsman

De ombudsman is raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag. Daarnaast is hij lid van de afdeling klachten van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten en lid van Integriteitscommissie voor het ministerie van Justitie en Veiligheid. Deze 3 nevenfuncties zijn bezoldigd. De ombudsman is lid van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvang en lid van de begeleidingscommissie van de evaluatie van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR), beide functies zijn onbezoldigd. Verder is de ombudsman onbezoldigd voorzitter van de vereniging van eigenaren van het appartementencomplex waar hij woont. In 2021 was de ombudsman lid van de commissie Menselijke Maat Enschede, die de verhouding heeft onderzocht tussen burgers en die gemeente. De hieraan verbonden vergoeding is aan de begroting van het bureau ombudsman toegevoegd.





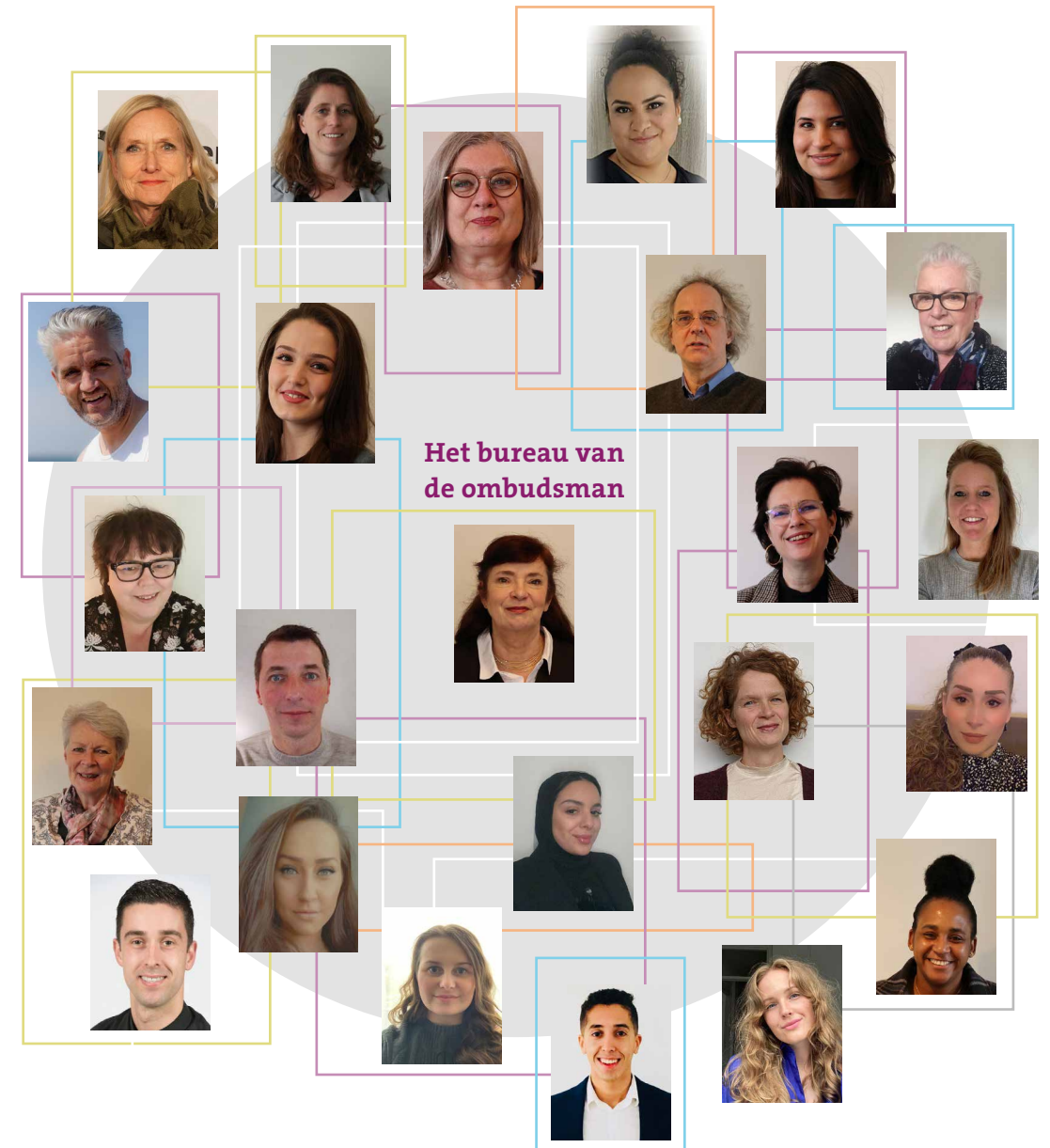
## Financiën

Over 2021 is door de gemeente Rotterdam € 1.719.001,- bijgedragen (begroot € 1.719.001,-). De inkomsten uit de aangesloten regio-gemeenten bedroegen exclusief BTW € 168.424,-.

Voor het Hulpteam Toeslagen 010 is een aparte reservering gemaakt voor de duur van het project.

### De gemeentelijke ombudsman Rotterdam

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Rotterdam;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- beoordeelt op grond van de *Regeling Melding Vermoeden Misstand* in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen binnen de gemeente;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel als mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- gebruikt daarbij de behoorlijkheidsvereisten als meetlat.



## Kantoor

Minervahuis I  
Meent 106 (4e etage)  
3011 JR Rotterdam

## Inlooppreekuren Rotterdam

### Wekelijks:

dinsdag 09.00 – 11.30 uur  
woensdag 13.30 – 16.00 uur

### Oneven weken:

donderdag 18.30 – 20.30 uur

gemeentelijke **Ombudsman**



**T** 0800 0802 of 010 411 16 00  
**E** [info@ombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)  
**W** [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)  
**T** [www.twitter.com/Ombudsman010](https://www.twitter.com/Ombudsman010)



gemeentelijke  
**kinderombudsman**

**T** 0800 2345 111  
**E** [info@kinderombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@kinderombudsmanrotterdam.nl)  
**W** [www.kinderombudsmanrotterdam.nl](http://www.kinderombudsmanrotterdam.nl)  
**T** [www.twitter.com/kinderomb\\_010](https://www.twitter.com/kinderomb_010)  
**WhatsApp** 06 580 73 580



**MELDPUNT Zorg**  
ROTTERDAM

**T** 0800 2345 888  
**E** [info@meldpuntzorgrotterdam.nl](mailto:info@meldpuntzorgrotterdam.nl)  
**W** [www.meldpuntzorgrotterdam.nl](http://www.meldpuntzorgrotterdam.nl)



**MELDPUNT Jeugdhulp**  
ROTTERDAM

**T** 0800 2345 888  
**E** [info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl](mailto:info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl)  
**W** [www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl](http://www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl)