

## Aanbiedingsbrief Jaarverslag 2023

12 april 2024

Per e-mail verstuurd

Cc: griffier en gemeentesecretaris

Geachte gemeenteraadsleden en geacht College van B&W van de gemeente Albrandswaard,

Voor u ligt het ORR-jaarverslag 2023. In een nieuw jasje. De titel 'De vrijblijvendheid voorbij' spoort u aan om stevig werk te maken van het leren en voorkomen van signalen.

Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder zien wij dat het rechtmatigheidsdenken soms te veel domineert. Onze oproep is dan ook om de ombudsbril vaker op te zetten. De behoorlijkheidsvereisten, internationale en Europese mensen- en kinderrechtenverdragen, de Venice Principles en het handvest burger-overheid bieden u houvast. En naast houvast ook ruimte om uw aanpak, besluiten en beleid niet alleen te baseren op rechtmatigheid (wettig), maar ook op 'prettigheid' in het proces, de omgang/het gedrag én het resultaat.

Vorig jaar heeft ORR opgeroepen om werk te maken van een lerende organisatie. Werken aan structurele veranderingen (doorbraken) vraagt om toewijding en doorzettingsvermogen. De bureaucratie is soms een taaie tegenstrever. Laten we, werkend vanuit de publieke zaak, de krachten daarom bundelen. Een ieder vanuit zijn of haar rol.

Dit jaarverslag is gebaseerd op een iets completer beeld van wat er in de verschillende gemeenten speelt, ten opzichte van het Jaarverslag 2022. Ondanks onze inspanningen om eropuit te gaan en het vergroten van de naamsbekendheid van ORR, is er nog een *dark number* aan klachten. Gebaseerd op wat ORR wél weet, ziet en hoort, vragen wij u in deze politiek-bestuurlijke aanbiedingsbrief om de volgende zaken in uw beraadslagingen en reactie op dit jaarverslag mee te nemen:

- Het verschaffen van helderheid over de wijze waarop schaarste (huisvesting/hulpverlening/voorzieningen) wordt verdeeld en de prioritering die daarin wordt gesteld (triage)
- Een plan om de eerstelijns klachtafhandeling te versterken
- De wijze waarop zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen (Zimmen) wordt vormgegeven, dwars door alle domeinen heen en in de volle breedte
- Welke structurele doorbraken zijn gerealiseerd?
- Welke resultaten zijn geboekt om de lokettenjungle te bestrijden?

geeftgehoor



ombudsman  
rotterdam  
rijnmond

### Bezoekadres

Batavierenstaat 15-35  
3014 JH Rotterdam  
5e etage

### Contact

0800-0802 (gratis)  
info@orr.nl

### Instagram

@orr\_geeftgehoor

### LinkedIn

ORR\_geeftgehoor

### Facebook

Ombudsman  
Rotterdam-Rijnmond

- Hoe integrale dienstverlening aan de slachtoffers van het toeslagenschandaal gegarandeerd is en blijft?

In de ORR-gemeenten is het te doen gebruikelijk om ons jaarverslag samen met een bestuurlijke reactie én het verslag van de eerstelijns klachtafhandeling te bespreken. Daar zien wij naar uit. Capelle aan den IJssel is de eerste ORR-gemeente waar dit zal plaatsvinden op 22 april.

Voor de voorbereiding en het inplannen van deze besprekingen kunt u terecht bij onze strategisch adviseur Détje Stapel: [detje.stapel@orr.nl](mailto:detje.stapel@orr.nl) en/of 06-43143109.

Met vriendelijke groet,



**Marianne van den Anker**  
Ombudsman Rotterdam-Rijnmond



**Stans Goudsmit**  
Kinderombudsman Rotterdam-Rijnmond

# PERSBERICHT

Rotterdam, 12 april 2024

## ORR Jaarverslag 2023 - De vrijblijvendheid voorbij

ORR (Ombudsman en Kinderombudsman Rotterdam-Rijnmond) presenteert met trots het jaarverslag van 2023, getiteld 'De vrijblijvendheid voorbij'. Dit verslag belicht onze toewijding aan het verbeteren van overheidsoptreden en het waarborgen van de rechten van inwoners en ondernemers in onze regio.

We kijken door onze 'ombudsbril' naar het handelen van de overheid. We onderstrepen de noodzaak voor betrokkenheid, oplossingsgerichtheid, openheid, transparantie, eerlijkheid en respect in het overheidsoptreden. Ondanks de veerkracht van onze democratische rechtsstaat, erkennen we de voortdurende druk op het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de overheid.

Het jaarverslag opent met vier belangrijke adviezen, gebaseerd op signalen uit de regio:

- 1. Neem inwoners en ondernemers serieus: Het vertrouwen in de overheid neemt af wanneer zij zich niet gehoord voelen. De overheid moet meer inzetten op zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen (zimmen) voor alle inwoners.**
- 2. Verwezenlijk de mensenrechten: Schaarste aan basisvoorzieningen zoals woningen en zorg heeft directe invloed op het leven van mensen. De bestaanszekerheid van mensen staat ernstig onder druk. Het is aan de overheid om mensenrechten te beschermen, te bevorderen en te verwezenlijken. In het geval van sociaal-economische mensenrechten moet de overheid actie ondernemen om die te verwezenlijken.**
- 3. Maak processen eenvoudiger: Ingewikkelde procedures en lokettenjungles bemoeilijken de toegang tot hulp. De overheid moet processen vereenvoudigen en de drempel voor hulp verlagen.**
- 4. Wees duidelijk en transparant: Problemen in communicatie en onnodige juridisering zorgen voor frustratie bij inwoners en ondernemers. De overheid moet makkelijk bereikbaar zijn en begrijpelijk communiceren.**

ORR hanteert sinds 2022 een nieuwe aanpak, waarbij we actief signalen en verhalen in de regio verzamelen om problemen preventief aan te pakken. We werken nauwer samen met gemeenten en streven naar een proactieve aanpak, gebaseerd op mediation, de-escalatie en dejuridisering.

geeftgehoor



ombudsman  
rotterdam  
rijnmond

### Bezoekadres

Batavierenstaat 15-35  
3014 JH Rotterdam  
5e etage

### Contact

0800-0802 (gratis)  
info@orr.nl

### Instagram

@orr\_geeftgehoor

### LinkedIn

ORR\_geeftgehoor

### Facebook

Ombudsman  
Rotterdam-Rijnmond

Ook blijven we ons inzetten voor een rechtvaardige en effectieve overheid, waarbij we de menselijke maat niet uit het oog verliezen. We nodigen iedereen uit om onze ombudsbril op te zetten en samen te werken aan een overheid die zowel rechtmatig (wettig) als prettig is voor haar inwoners en ondernemers.

Voor meer informatie over de belangrijkste thema's en bevindingen uit ons jaarverslag, evenals gedetailleerde beschrijvingen per gemeente, verwijzen we graag naar het volledige jaarverslag. Deze is via onze website te downloaden. Heeft u interesse in het pdf-bestand in hoge kwaliteit mail dan gerust naar [communicatie@orr.nl](mailto:communicatie@orr.nl).

---

#### Noot voor de redactie

Voor meer informatie en interviewverzoeken kunt u contact opnemen met ORR via [communicatie@orr.nl](mailto:communicatie@orr.nl); 06 - 21680166 en 06 - 34553543.