



## De proeftijd van de ombudsman

**Marianne van den Anker is nu ruim 2 maanden gemeentelijke ombudsman in de Rotterdamse regio. Met als opdracht te blijven doen wat de ombudsman al deed, maar zij zal daarbij veel meer naar buiten gaan en onder mensen komen. Vooral onder de mensen die de ombudsman niet kennen maar wel nodig hebben. Die rol past haar als gegoten. Wat deed zij al? Wat komt er nog aan? Het is tijd voor een gesprek over de tussenstand.**

Op de vraag wat zij het allerbelangrijkst vindt, antwoordt Marianne: “Als ombudsman moet ik allereerst weten wat er speelt in ‘mijn’ gemeenten. Waar lopen inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties tegen aan? Waar zitten zij mee? Wat willen zij? Waarom komt de gemeente er niet uit? Dat weten we nog lang niet goed genoeg.”



### *Op pad*

Daarom gaat zij op stap, samen met de kinderombudsman Stans Goudsmit en de medewerkers van het bureau. “We gaan waar de inwoners gaan. We gaan meer werken op locatie in de wijken en de regio. Iedereen is daar welkom en we knopen ook op straat gesprekken aan. We leggen contact met maatschappelijke organisaties waar mensen naar toe komen met hun vragen. En met de organisaties die daar antwoorden op hebben. Door dit stadsluisteren horen we welke mensen waar mee zitten en leren we oplossingen kennen. We verbinden mensen met hun gemeente en andere partijen die voor oplossingen kunnen zorgen. Of we gebruiken wat we te weten komen om problemen breder te agenderen.”

### *Herstel van vertrouwen*

Marianne is daarbij erg bezorgd over het afnemend vertrouwen in de overheid en de lage opkomst voor de laatste verkiezingen. Haar hoogste doel als ombudsman is herstel van het vertrouwen. Hoe wil ze dat doen? “Iedereen zegt het: vertrouwen van mensen in de gemeente en andere instituties is cruciaal! Maar dan moeten mensen wel gehoord en gezien worden en goed terecht kunnen met vragen, plannen en problemen. Dit is lang niet altijd zo. Gemeenten kennen hun inwoners niet of steunen hen niet bij vragen, problemen en ideeën.

Veel mensen kennen de gemeente niet of durven er niet heen als dat nodig is. Ik vind dat ik als ombudsman daarbij kan helpen.”

Ze geeft eerst haar analyse. “Vertrouwen komt niet vanzelf terug. Gemeenten zijn voor veel mensen moeilijk benaderbaar. Mensen kennen het juiste loket niet. Dat ene loket bestaat vaak ook niet, vooral niet bij complexe zaken. Complex omdat de vraag wel duidelijk is, maar niet past in de standaard oplossingen of processen van de gemeente of in bindende regels. Of omdat er voor een oplossing meer afdelingen of organisaties nodig zijn. Van de overheid of (ook) van een private partij.

Helaas is de reflex bij deze complexe vragen vaak niet het zoeken van samenwerking. Men knipt de vraag liever op – en daarmee de mens die hem stelt – in deelvragen. Net zo lang tot die deelvragen wel passen bij de bestaande loketten, die horen bij regels en processen. Daar moeten de mensen dan maar heen. Daar vinden zij, soms na lange wachttijden, medewerkers die met de beste bedoelingen met een deelvraag aan de slag gaan. Maar zij hebben geen beeld van het hele verhaal, de samenhang tussen deelvragen en van de hele mens die achter hun ‘dossier’ zit. Die kunnen ze in hun proces ook niet kwijt. Zo doen ze alleen dat waar hun loket voor is en voor mag zijn.”

#### *Aanpak van de lokettenjungle*

Dat kan ernstige gevolgen hebben. “Mensen worden niet gezien en gehoord voor wat ze zijn, krijgen geen goede hulp, verdwalen in een jungle van loketten en worden daar vermalen tussen langs elkaar heen werkende organisaties of afdelingen. Dat is slecht voor henzelf en het is slecht voor de overheid – zeker als een probleem zonder dat opknippen meteen in volle omvang kon worden gezien. Nu opknippen kan later tot veel meer problemen leiden waar dan weer actie voor nodig is.”



#### *De spagaat van het opknipmandaat*

Dat opknippen gebeurt veel. Marianne legt met een voorbeeld uit hoe dat werkt: “Stel, ik word gebeld door iemand die eerder werkloos is geraakt, een lage werkloosheidsuitkering krijgt, een huur- en belastingschuld heeft opgelopen en volgende week zijn huis gaat worden uitgezet. Ik moet van mijn mandaat deze beller naar 4 loketten wijzen (en ik ben dan zelf het 5e). Ik kan de gemeente aanspreken als hulp bij schulden uitblijft. Dan moet de beller wel eerst naar de gemeente zijn geweest: hij moet aanvraag hebben gedaan voor schuldhulp. Als dat niet snel genoeg is gegaan, moet hij éérst nog een klacht indienen bij de gemeente. Pas als dat niet helpt, kan hij naar mij terugkomen met zijn klacht. Die weg zou maanden duren en lost dus het acute probleem - de uitzetting volgende week – niet op. Gelukkig hebben we voor dit soort gevallen een spoedprocedure met gemeenten afgesproken en bij uiterste nood bel ik de wethouder.

Zulke afspraken zijn er (nog) niet met andere loketten, zoals het UWV voor de uitkering. Daar mag ik als gemeentelijke ombudsman helemaal niet heen, ik moet doorverwijzen naar het UWV zelf of naar de nationale ombudsman. Ook hier gelden lange termijnen. Dat geldt ook voor de belastingdienst die de schuld wil innen. De verhuurder is een woningbouwcorporatie, een private partij. Die kan ik al helemaal niet aanspreken.”

Marianne staat stil bij wat het vervolg kan zijn: “Als bij onze beller van daarnet de belastingdienst het innen van de vordering doorzet, en de verhuurder de uitzetting, dan raakt deze inwoner zijn huis kwijt. Dan staat hij voor de deur bij de daklozenopvang. Dan zijn de problemen van onze beller en zijn gezin veel groter geworden, zonder dat hier oplossingen tegenover staan. Een nieuwe baan vinden wordt door dakloosheid niet makkelijker. De verhuurder en de belastingdienst zien waarschijnlijk weinig van hun vordering terug. Belasting betalen zit er zonder werk en met veel schulden ook niet meer in. De gemeente moet nu veel grotere problemen helpen oplossen.”



### ***Van knippen maar plakken***

Bij dit soort complexe situaties moeten instanties dus niet knippen maar samenwerken en dat geldt ook voor de ombudsman. “Anders verdwijnt de samenhang uit een vraag of probleem, de mens erachter verdwijnt onder het ‘dossier’.” Iedere actie (of het uitblijven daarvan) kan dan onbedoelde, grote gevolgen hebben. Juist waar andere loketten dit niet weten of hier geen rekening mee houden.

Marianne veert op: “Hier zie ik een belangrijke rol voor de ombudsman. Ik moet juist niet kijken naar mijn mandaat, naar wat ik officieel mag. Ik kan deze beller en zijn probleem helemaal niet opknippen. Ik wil hem niet vierdelen en dan de gemeente, de Belastingdienst, het UWV en de verhuurder ieder één kwart toesturen en ‘*that’s it, job done*’ zeggen. Willen wij onze beller veilig kunnen overdragen dan moet daar begeleiding en samenwerking tegenover staan, geen enkele reis lokettenjungle. Ik ben met heel veel partijen in gesprek om dit mogelijk te maken. We kunnen partijen daarbij niet dwingen samen te werken. Als onpartijdige en onafhankelijke ombudsman hanteer ik hier niet het zwaard van mijn mandaat maar de stem van de rede.”

Marianne werkt daarom aan een steeds beter netwerk tussen mensen en hun organisaties die samen actie kunnen ondernemen. “Dat gaan we uitbouwen, liefst ook voorbij de gemeente. Zodat we weten dat er een oplossing voor de problemen komt van mensen die wij spreken, maar niet zelf kunnen helpen. Die oplossing is veel belangrijker dan het behandelen van zoveel mogelijk klachten. We nemen onze gemeenten hier graag in mee – we willen met hen

nieuwe wegen inslaan. Als dat betekent dat we in later geen klachten meer krijgen omdat problemen gelijk worden opgelost, ben ik daar echt heel gelukkig mee.”

### *Zonder wrijving geen glans*

Dit is geen makkelijke weg om te gaan. Partijen zijn bang voor precedentwerking of mogen geen gegevens delen. Ook het verdelen van kosten kan heel moeilijk zijn, hier bestaan prikkels die vanuit de menselijke maat gezien pervers kunnen uitwerken.

Dat kan zo zijn maar samenwerking is gewoon nodig, zegt Marianne: “Het langs elkaar werken van organisaties die alleen naar hun eigen taak en rol keken, is een belangrijke oorzaak van de ramp die de toeslagenouders trof. Zij werden, net als mogelijk onze beller van daarnet, slachtoffer van systeemgeweld: overheden en andere partijen zien de samenhang niet tussen de mens, zijn probleem en hun eigen rol. Door de niet gecoördineerde acties van verschillende organisaties die dan volgen, duwen ze mensen maar al te makkelijk, ongewild maar onvermijdelijk, in een neerwaartse spiraal die vernietigend werkt en haast niet te keren is. Daar moeten we echt mee stoppen.”

### *Ombudsalert!*

Marianne wil dit soort zaken als zij die tegenkomt signaleren, agenderen en zeker als het vaker gebeurt er tijdig voor waarschuwen. “Ik kan dan bijvoorbeeld een ombudsalert afgeven.” Zo heeft Marianne in Rotterdam meteen bij haar aantreden nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de gevolgen van de sterk stijgende energieprijzen. In de nationale en regionale media en bij de gemeente. Nadat duidelijk werd dat er via het Rijk toeslagen komen, heeft ze meermalen bij de gemeente aangeklopt om aan te dringen op een royale, soepele en snelle uitvoering. Eerst om aan te geven dat Rotterdam voor inkomens boven 120% een lager bedrag uitkeerde dan andere gemeenten. Daarna omdat niet bekend was hoe en wanneer een aanvraag voor de toeslag kon worden ingediend. Nu omdat een aanvraag alleen digitaal kan worden ingediend.

Ze blijft het energieprobleem aan de orde stellen. “We moeten niet denken dat dit probleem met een eenmalige toeslag van 800 euro verdwijnt. De inflatie is 12% en juist eerste behoeften als energie en levensmiddelen worden snel duurder. Bovendien hebben mensen hun voorschot op de energierekening soms te laag vastgezet zodat nog grote verrekeningen gaan volgen. Ik vrees dat als we niets doen voor veel mensen armoede en grote schulden in het verschiet liggen. Bijvoorbeeld voor mensen met een klein en niet voor inflatie gecorrigeerd pensioen, zeker als die ook nog in een slecht geïsoleerde woning zitten.”



### ***Samen zoeken naar de menselijke maat!***

De laatste vraag. Er is veel te doen over de menselijke maat. Hoe ziet Marianne die?

“Iedereen is geschrokken van de toeslagenaffaire. We hebben ook bij de ombudsman veel te laat doorgehad wat er aan het gebeuren was. We vinden allemaal dat ‘de’ menselijke maat vanaf nu voorop moet staan. In Rotterdam heeft de raad mij zelfs gevraagd alvast de manier waarop de gemeente deze maat toepast te evalueren. Maar wat is die menselijke maat? Daar is niet zomaar een antwoord op te geven, als ombudsman ben ik net zo goed zoekende naar de beste invulling hiervan. Dat kunnen we beter samen doen. Als ombudsman en als gemeente maar vooral samen met de mensen waarover we het hebben: inwoners en ondernemers van de gemeenten.”

Met als centrale vraag: wat hebben inwoners, ondernemers en organisaties nodig om gehoord en gesteund te worden? Marianne: “Het antwoord op die vraag ligt niet ergens op mijn bureau of in mijn hoofd. Dat moeten we op straat vinden, samen met de mensen om wie het gaat.”

Bureau gemeentelijke ombudsman, Rotterdam, 2 mei 2022

***Kom je er niet uit met de gemeente? Is de menselijke maat zoek? Wordt je van loket naar loket gestuurd en duurt het wachten eindeloos?***

***Vraag het de gemeentelijke ombudsman of de gemeentelijke kinderombudsman van Rotterdam en omliggende gemeenten.***

***Bel (gratis) 0800 0802, kijk op de [website](#) of stuur ons een [mail](#).***



***Wij zijn onafhankelijk en onpartijdig en kunnen uw klacht opnemen over een van de gemeenten die bij ons zijn aangesloten. Onze dienstverlening is gratis!***