

# P E R S B E R I C H T \* embargo tot 10 februari 2022 \*

Rotterdam, 10 februari 2020

## De ombudsman in 2021: hulp voor gedupeerden toeslagen

**Anne Mieke Zwaneveld neemt komende maand na 12 jaar afscheid als ombudsman. Zij kijkt in het laatste jaarverslag nog even terug op deze tijd. De belangrijkste les? Dat de mens achter het dossier altijd centraal moet staan bij de gemeente. Mensen hebben verschillende behoeften, hun vragen passen niet altijd bij het aanbod dat de gemeente klaar heeft liggen. Dan komt het op luisteren en maatwerk aan.**

De ombudsman was in 2021 druk met het helpen van gedupeerden door de kinderopvangtoeslagen. Vanaf eind 2020 hebben meer dan 500 gedupeerden via de ombudsman de weg naar de gemeente gevonden. Daarvoor hebben de ombudsman en de gemeente samen het Hulpteam Toeslagen 010 opgericht. De ombudsman heeft zich eind 2021 uit dit team terug kunnen trekken: de hulp door de gemeente is goed op gang gekomen. Grote winst is dat de gemeente – door de gedupeerden te helpen en daarvoor gespecialiseerde medewerkers vrij te maken – laat zien dat ze echt maatwerk kan leveren. Rotterdam loopt zo landelijk voorop in de hulp aan de gedupeerden. Dat helpt om gedupeerden weer vertrouwen in hun gemeente te geven, al hadden zij ook een paar klachten.

Doordat zoveel gedupeerden zijn geholpen, had de ombudsman iets meer zaken dan in 2020. Het aantal klachten over de gemeente is wel afgenomen. Anne Mieke Zwaneveld: 'Ik weet niet zeker hoe dit komt. Ik zie wel dat de gemeente zich veel meer lijkt te richten op de menselijke maat. Het gaat dan om de communicatie met inwoners, de toon is duidelijk minder hard. Maar ook zoekt de gemeente veel meer naar oplossingen als Rotterdammers met een probleem aankloppen. Ook als die oplossing niet precies binnen de regels en voorschriften past maar wel passend is. Ik vind dat een goede zaak.'

In het jaarverslag beschrijft de ombudsman dat het voor inwoners soms moeilijk kan zijn om tot de gemeente door te dringen als er binnen de gemeente meerdere afdelingen betrokken zijn bij een situatie. Als er dan iets misloopt kan de inwoner niet zien waar het probleem zit en wie hij daarop kan aanspreken. Daar is nog ruimte voor verbetering. Ook zou de ombudsman graag minder nadruk op de juridische kant van de zaak zien. Als de gemeente op een klacht reageert met juridische argumenten leidt dat vaak niet tot verbetering in de relatie burger – overheid. Zo'n reactie is jammer en vaak ook niet nodig. Iemand die een klacht heeft voelt zich onrechtvaardig behandeld. Dat is niet hetzelfde als onrechtmatig.

Anne Mieke Zwaneveld sluit af: 'Ik ga, maar de gemeentelijke ombudsman blijft. Ik wens mijn opvolger Marianne van den Anker en alle Rotterdammers dan ook het allerbeste toe!'

---

**Noot voor de redactie:** De gemeentelijke ombudsman Anne Mieke Zwaneveld is voor nadere informatie bereikbaar via het algemene telefoonnummer van het bureau: 010 411 1600 of via e-mail: [info@ombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)