

Annotatie

Van: Léon van Koppen
Telefoon: 06-10418033
E-mail: l.vankoppen@griffie.rotterdam.nl
Ons kenmerk: 26bb007433
Datum: 11 september 2026

Aan: Commissie Veiligheid, Bestuur & Financiën
Betreft: Jaarverslag 2025 Ombudsman Rotterdam-Rijnmond
Vergadering: 17 september 2026

Over de bespreking

Doel	Dit onderwerp staat ter bespreking op de agenda. In de procedurevergadering van 3 september j.l. besloot de commissie om de bespreking van het jaarverslag op hoofdlijnen te houden, met als centrale vraag: hoe versterken we de Rotterdamse dienstverlening en wat zijn daarbij de belangrijkste aandachtspunten? De hoofdthema's uit het jaarverslag van de ombudsman dienen als basis voor dit gesprek: - De doorbraakagenda en doorbraakmethode; - ZIMmen en participatie; - De 1-loketgedachte en integrale dienstverlening; - Leren van klachtafhandeling en gerichtheid op voorkomen van klachten. <i>De overige onderwerpen uit het verslag komen in de vakcommissies aan bod en kunnen daar met de betreffende vakwethouders besproken worden.</i>
Wijze van bespreking	De ombudsman zal eerst haar jaarverslag kort toelichten en uw vragen beantwoorden. Aansluitend bespreekt u het jaarverslag met de burgemeester, de wethouder dienstverlening en de wethouder organisatie.
Stukken	• Jaarverslag 2025 Ombudsman Rotterdam Rijnmond 'DORRzetten brengt in beweging' (26bb002639) • Collegebrief over Jaarverslag ORR 2025 – reactie college B en W (26bb004891) Betrekken bij Jaarverslag Ombudsman Rotterdam Rijnmond • Afdoeningsvoorstel college toezegging over Jaarverslag Ombudsman Rotterdam Rijnmond 2024 – doorbraken doorbraakagenda (26bb001126) • Brief Ombudsman Rotterdam Rijnmond over informatievoorziening aan de gemeenteraad (26bb006203) • Brief van de Ombudsman Rotterdam Rijnmond over input bespreking van Jaarverslag ORR (26bb007402)
Moties en	Relevante openstaande moties, toezeggingen en initiatiefvoorstellen:



Toezeggingen	- 26bb006090 Motie Van Dijk 'Geen Rotterdammer van het kastje naar de muur' - 26bb001815 Motie De Haan 'Participeren doet opveren' - 26bb001814 Motie Dekkers 'Wat is mijn participatieroute?' - 26bb001813 Motie Vlieger 'Begrijpelijke taal maakt inspraak toegankelijk' - 25bb008998 Initiatiefvoorstel Morkoc 'Toegang tot recht'
Vervolg	Raadsbehandeling is niet voorzien. Indien gewenst kunt u de raad adviseren om over dit onderwerp een regulier of tweeminutendebat te voeren.

Context

In de gemeentewet, artikel 81 (p tot en met z) is de inrichting van de ombudsfunctie vastgelegd. In de '[verordening gemeentelijke ombudsman Rotterdam](#)' vindt u de Rotterdamse uitwerking van deze wetgeving.

Jaarlijks bespreekt de commissie het jaarverslag van de ombudsman. Met het jaarverslag van de ombudsman krijgt de raad niet alleen inzicht in de werkzaamheden van het instituut, maar ook in haar analyse van trends en ontwikkelingen rond dienstverlening en klachtafhandeling door de gemeente.

In de commissie Veiligheid, Bestuur en Financiën bespreken we de hoofdlijnen van dit verslag: hoe is het in het algemeen met de dienstverlening gesteld en wat kan daarin verbeteren? De signaleringen van de ombudsman op specifieke dossiers komen aan bod in de vakcommissies.

Mogelijke aandachtspunten

- De ombudsman heeft op 9 september een brief met aanvullende informatie aan u gestuurd, evenals haar brief aan de formateur ([26bb007402](#)).
- De ombudsman heeft ook in een brief verwoord ([26bb006203](#)) hoe zij de komende tijd de raad van informatie wil voorzien, om de raad zo goed mogelijk te voeden. Wellicht heeft u hier vragen of wensen bij?
- In het [coalitieakkoord](#), op pag. 47, omschrijft de nieuwe coalitie hoe zij tegen de dienstverlening aankijkt. Zij wil de tevredenheid over de dienstverlening verder verhogen en benoemt daartoe een aantal concrete stappen. Het huidige gemeentelijke dienstverleningskader heeft een looptijd tot eind dit jaar. Hoe en wanneer wordt de raad betrokken bij de totstandkoming van het nieuwe kader? Welke aandachtspunten wil de commissie wellicht alvast meegeven?
- De raad heeft dit jaar geen aparte klachtenrapportage ontvangen en ook geen voortgangsrapportage dienstverlening. Wel wordt in de collegereactie op het jaarverslag van de ombudsman ingegaan op de klachten en de dienstverlening.

Overige relevante informatie

- [26bb005251](#) Coalitieakkoord 'Vaart maken'
- [23bb003841](#) Opgave dienstverlening 2023 – 2026
- Bespreking jaarverslag 2024, op 25 september 2025 in de [commissie BOFV](#)
- Bespreking inspraakverordening, op 12 februari 2026 in de [commissie BOFV](#)