



**Gemeente
Rotterdam**

Dienstverlening
Burgemeester
A. Aboutaleb

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Website: www.rotterdam.nl

Van: Daan Emmerzaal
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Ons kenmerk: M2404-1055 - 24bo004388

Onderwerp: Jaarverslag ORR 2023 - Reactie
college B&W

Datum: B&W 23 april 2024

Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

De Ombudsman Rotterdam Rijnmond (ORR) presenteert haar jaarverslag over 2023, met de titel: De vrijblijvendheid voorbij. In het begeleidend schrijven roept de ORR de colleges van B&W van de regio Rotterdam Rijnmond op om vaker de 'ombudsbril' op te zetten en minder te denken vanuit de rechtmatigheidsgedachte. Tevens vraagt de ORR aan het college om te reflecteren op een aantal zaken. In deze brief reageert het college op het jaarverslag op het onderdeel dat over onze gemeente gaat en in het bijzonder op de punten in het begeleidend schrijven.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

- De Rotterdamse Dienstverlening, opgave 2023-2026

Toelichting:

Een centraal thema in het jaarverslag van de ORR over 2023 is de blik vanuit de 'ombudsbril'. De behoorlijkheidsvereisten zijn hier maatgevend: een overheid die betrokken, oplossingsgericht, open en transparant, eerlijk en betrouwbaar en respectvol is. De ORR roept alle colleges van B&W in de regio op om vaker vanuit deze bril te kijken. Verder schrijft de ORR over haar ambitie om – naast de wettelijke taak als externe klachtbehandelaar – een proactieve houding in te nemen om meer burgers en ondernemers te bereiken en daarmee de informatiepositie in de regio te vergroten. Bij klachten en signalen richt de ORR zich niet meteen op een onderzoek, maar op mediation, de-escalatie en dejuridisering.

Wij onderstrepen de ambities van de ORR. In het huidige coalitieakkoord ligt ook de nadruk op een benaderbare en toegankelijke gemeente, met beleid waarin de belevingswereld van de Rotterdammer centraal staat. Vanuit de door uw raad vastgestelde opgave De Rotterdamse Dienstverlening (23bb003842) bouwen wij door aan betere dienstverlening met als doel het behalen van de collegetarget: eind 2025 is het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over het contact met de gemeente gedaald met 30%.



Reflectie op aantal klachten

In het jaarverslag merkt de ORR op dat het aantal klachten over de gemeentelijke organisatie in 2023 licht is gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor: 1.445 tegenover 1.208 klachten. Een verhoging van het aantal klachten en signalen is mede verklaarbaar door de proactieve houding die ORR de afgelopen jaren aanneemt, vanuit het credo: 'niet enkel wachten op klachten'.

Het aantal klachten dat het college zelf ontving in 2023 laat een vergelijkbaar beeld zien met 2022: in 2022 6.780 en 6.688 in het jaar daarop. Gemiddeld genomen wordt het totaal van de klachten binnen de norm afgehandeld. Circa 89% van de klachten worden ruimschoots binnen de normtijden afgehandeld. De meeste zaken (97%) worden volgens de afspraken rond klachtbehandeling informeel afgehandeld. Informatie uit de klachten wordt, samen met andere signalen van Rotterdammers die wij ontvangen, continu geanalyseerd en gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Zo blijven wij werken aan het verbeteren van de dienstverlening en daarmee aan het herstel van vertrouwen in de overheid.

Reflectie op zaken uit begeleidend schrijven

In het begeleidend schrijven vraagt de ORR het college te reflecteren op een zestal zaken/vragen.

1. *Het verschaffen van helderheid over de wijze waarop schaarste (huisvesting/hulpverlening/voorzieningen) wordt verdeeld en de prioritering daarin wordt gesteld (triage).*

Wij erkennen de problematiek van huisvesting. De afgelopen jaren is een toename van veel verschillende groepen woningzoekenden te zien, denk hierbij aan bankslapers, jongeren die gedwongen langer thuis moeten blijven wonen, studenten, statushouders en arbeidsmigranten.

Binnen de gemeentelijke organisatie wordt nauw samengewerkt om de huisvestingsvraag en het aanbod meer op elkaar aan te laten sluiten, nu en in de toekomst. Schaarste van woningen is echter een probleem, waarvoor soms ook moeilijke keuzes gemaakt moeten worden. Deze keuzes zijn complex. Voorrang voor de één, betekent vertraging voor de ander.

Ook hebben wij als gemeente te maken met het financieel beheersbaar en toekomstbestendig krijgen van het Rotterdams zorgstelsel. Dit alles in relatie met de druk op vraag naar zorg-/hulpverlening en dienstverlening door bijvoorbeeld vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt. Dit betekent dat we integraal keuzes moeten maken waarbij de focus ligt op kwetsbare Rotterdammers. Dit is overigens niet enkel een uitdaging in onze stad, maar is in het hele land terug te zien.

Het maken van integrale keuzes doen we waar dat mogelijk is langs de volgende actielijnen:

1. Het voor zijn van problemen. Door problematiek sneller te herkennen en (zo) de inzet van uitgebreidere zorg te voorkomen. Dit doen we door de toegang naar zorg en dienstverlening beter te laten lopen, bijvoorbeeld via de Vraagwijzer. Maar ook door in het concern meer verbinding te zoeken en Rotterdammers nog meer centraal te zetten.
2. Systemen van onder meer huisartsen, politie, wijkmanagers crisisopvang en wijkteams GGZ sluiten we beter op elkaar aan. Dit doen we omdat we merken dat met de toename van GGZ-problematiek de druk op de keten van dienstverlening hoog is.



3. Huisvesting door meer gedifferentieerd aanbod van woonvoorzieningen voor kwetsbare Rotterdammers, met daarbij passende ondersteuning. Dit kan ook door bijvoorbeeld het inzetten van flexwoningen.
4. Doorontwikkeling van nacht-, gezins-, en crisisopvang waarin meer aandacht is voor kwaliteit, privacy en veiligheid (nachtopvang nieuwe stijl).
5. Het bevorderen van participatie om te voorkomen dat Rotterdammers problematische schulden opbouwen, en te stimuleren dat kwetsbare Rotterdammers meer meedoen in de samenleving. Denk hierbij aan preventieve aanpak met betrekking tot schulden van bijvoorbeeld huur en energielasten.

Deze actielijnen worden ondersteund in bijvoorbeeld het programma 'Op weg naar herstel en een huis 2023-2026'.

2. Een plan om de eerstelijnsklachtafhandeling te versterken

In het jaarverslag komt de ORR met een aantal aanbevelingen om tot een betere klachtbehandeling binnen de gemeentelijke organisatie te komen. Wij waarderen het dat de ORR meedenkt en op basis van haar ervaringen suggesties doet. Het versterken van klachtafhandeling is in 2023 in onze gesprekken met de ORR vaker ter sprake gekomen. Het verbeteren van onze klachtafhandeling is een continu proces. In de basis is het uitgangspunt dat we klachten bezien vanuit de behoorlijkheidsnormen en spannen wij ons in om het vertrouwen van de Rotterdammer te herstellen. Hierin trekken we samen op met de ORR. In deze brief zullen we hier ook een aantal voorbeelden van aanhalen zoals het publieksreactieevent en doorbraakthema's.

Diverse verbeteracties om de klachtbehandeling te versterken zijn reeds ingezet. Hiervoor worden aan klachtbehandelaars aanvullende opleidingen gegeven. Denk aan een e-learning 'de kracht van de klacht', een workshop 'de warme brief' om onze schriftelijke uitingen meer empathisch en minder juridisch te maken, en intervisie- en casuïstiekbijeenkomsten voor klachtbehandelaars. Daarnaast vindt in juni onze eerste klachten en publieksreactieevent plaats – in samenwerking met de ORR.

Tot slot op dit punt: vanuit klantsignalen (klachten, klanttevredenheidsonderzoeken, terugbelnotities, meldingen, etc.) komen we tot structurele verbeteringen in de dienstverlening. Want op die manier leren we daadwerkelijk van Rotterdammers en ondernemers. In gezamenlijkheid met onze partners – waaronder de ORR, maar ook de gemeenten Utrecht en Tilburg en de Belastingdienst – spannen wij ons in om met het digitale innovatiebudget tot verbeteringen van het klantsignalenmodel te komen.

3. De wijze waarop Zeggenschap, Inspraak, Meepraten en Meebeslissen wordt vormgegeven dwars door alle domeinen heen en in de volle breedte

Net als de ORR zien ook wij participatietrajecten als een basis voor herstel van het vertrouwen in de overheid. Het jaarverslag brengt scherppte aan in wat er goed gaat en wat er beter moet. Een belangrijk element in de invulling van zeggenschap is de samenwerking met de wijkraden en de wijkakkoorden die zijn vastgesteld. Wij zijn samen met de wijken op de goede weg om de collegetarget van 75% van de uitgevoerde acties uit de wijkakkoorden te behalen. Uit de recent gehouden wijkradenconferentie komt echter ook het beeld naar voren dat we er nog niet zijn. De basis is gelegd, maar vraagt de komende tijd om verdere ontwikkeling. In 2024 pakken wij zaken op als het verbeteren van openingstijden en de programmering in de wijkhubs.

Over de uitvoering van participatie en inspraak zien wij veel overeenkomsten tussen de 'ombudslat' en de uitgangspunten die wij hebben vastgelegd in 'Het kompas voor samenwerken in stad en wijk'. Het kompas is een hulpmiddel voor medewerkers van de



gemeentelijke organisatie om tot een participatieplan te komen met onder andere een heldere doelstelling van participatie, wie de belanghebbenden zijn, met welke rollen, en wat men van elkaar kan verwachten. Het gebruik van het kompas vraagt om meer bewustwording in de gemeentelijke organisatie door alle lagen heen. Wij trekken graag met de ORR op om hieraan te werken.

De Participatieverordening biedt hierbij mogelijkheden om deze normen te verankeren in wetgeving. In de verordening worden spelregels voor de manier waarop inwoners invloed kunnen uitoefenen op gemeentelijke plannen en projecten vastgesteld. De verordening gaat daardoor meer houvast bieden voor iedereen die met nieuwe plannen en projecten te maken heeft: bewoners, ondernemers, organisaties, maar ook de gemeentelijke organisatie zelf. De Participatieverordening vervangt de Inspraakverordening en wordt volgens planning in 2025 aan uw raad ter vaststelling aangeboden.

Voor de initiatiefrijke inwoners kijken wij uit naar de bevindingen van het vervolgonderzoek van de ORR met de titel 'Wees Welkom'. Inmiddels hebben wij met het initiatievenloket een stap gezet om initiatiefrijke inwoners een algemene ingang te bieden. De komende periode staat in teken van de doorontwikkeling van het initiatievenloket, zowel het verbeteren van de communicatie over het initiatievenloket als het aanscherpen van de rol van het initiatieventeam.

Het pleidooi van de ORR voor volwaardige aandacht voor jeugdparticipatie nemen wij graag mee bij de uitvoering van de motie Betrek jongeren meer bij beleid (22bb004557). In samenspraak met de Kinderombudsman hebben we drie trajecten ingezet om input op te halen bij kinderen en jongeren op welke manier ze meer kunnen worden betrokken bij beleidsontwikkeling:

1. We zijn een samenwerking aangegaan met de Healthy Start Convergence van de Erasmus Universiteit. Dit traject startte begin 2023 en leverde begin december de eerste oogstnotitie waarvan de uitkomst in vijf overkoepelende adviezen voor de gemeente is samengevat:
 - a. Breng in kaart waarom je met jeugdparticipatie aan de slag wilt;
 - b. In kaart brengen waar je als gemeente staat en wat er nodig is;
 - c. Vind 'bruggenbouwers' en 'bewakers van het proces';
 - d. Leren door het te doen;
 - e. Zorg voor implementatie en borging.

De tweede notitie wordt eind mei 2024 opgeleverd; daarin wordt zicht gegeven op de huidige staat van jeugdparticipatie binnen de Gemeente Rotterdam.

2. Young010 heeft de opdracht gekregen om de wijken in te gaan en jongeren te spreken over participatie bij beleidsonderwerpen van de gemeente. Young010 gaat dialoogtafels organiseren in verschillende wijken met als titel: 'Ik heb de toekomst van Rotterdam'. Insteek daarvan is bij jongeren en professionals ophalen wat volgens hen goede kaders en randvoorwaarden zijn om jongeren te betrekken bij beleidsontwikkeling.
3. Het derde traject betreft de opdracht aan Garage2020 om inzichtelijk te maken hoe kinderen betrokken willen worden bij beleidsontwikkelingen. Daarbij onderzoekt Garage2020 welke onderwerpen geschikt zijn om kinderen over te laten meedenken en hoe onderwerpen kleiner of concreter gemaakt kunnen worden, om participatie onder kinderen mogelijk en praktisch te maken. Dit traject loopt tot en met mei 2024.



4. Welke structurele doorbraken zijn gerealiseerd?

Begin van 2024 is er ambtelijk samen met de ORR een top vijf van doorbraakthema's voor dit jaar bepaald.¹ Periodiek bespreken wij met elkaar de voortgang. Naast deze thema's is er ook per cluster van de gemeentelijke organisatie een keuze gemaakt vanuit de jaarlijkse klantsignalenanalyses om met concrete onderwerpen aan de slag te gaan en structurele verbeteringen te realiseren.

Terugkijkend op 2023 zijn er ook doorbraken gerealiseerd met als doel de dienstverlening voor de Rotterdammers te verbeteren. Het structureel verbeteren van dienstverlening is een continu proces. Het is dan ook onmogelijk om een uitputtend overzicht te geven.

Enkele voorbeelden van gerealiseerde structurele doorbraken:

- First time fix bij klantcontactcentrum (KCC – 14 010): Vragen van Rotterdammers worden steeds vaker direct door KCC beantwoord, dus bij het bellen naar 14 010. Rotterdammers krijgen in dat geval meteen een antwoord op hun vraag. Er hoeft niet doorverbonden te worden of geen terugbelnotitie te worden aangemaakt. We zien dat de FTF al een aantal jaar stijgt en dat deze trend zich ook in 2023 doorzette. Een verklaring hiervoor is dat steeds meer systemen en informatie beschikbaar wordt gesteld aan de call agents van KCC, waardoor zij vragen steeds vaker zelf kunnen beantwoorden. De ambitie is het KCC een nog prominentere rol in deze goede ontwikkeling te geven
- Betalingsregelingen: Het proces van de betalingsregeling voor de gemeentelijke belastingaanslag is versimpeld. Waar Rotterdammers hiervoor eerst doorverbonden moesten worden met de inhoudelijke lijnafdeling, kan dit nu direct worden geregeld bij de call agent van het KCC. De doorlooptijd om een betalingsregeling te krijgen is hierdoor verkort en de Rotterdammer wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd. Sinds enige tijd kunnen Rotterdammers ook zelf de datum kiezen waarop zij betalen en in hoeveel termijnen.
- Bellen bij bezwaar: het belangrijkste kenmerk in de aanpassingen van verschillende werkwijzen is dat er vaker contact met de Rotterdammer wordt opgenomen, het liefst telefonisch. In een aantal processen rondom bezwaar passen we dit toe. Dit persoonlijke contact leidt ertoe dat evident verkeerde besluiten worden ingetrokken. Wanneer een terecht besluit niet duidelijk is, wordt er mondeling een toelichting gegeven. Door het directe (telefonische) contact krijgt de bezwaarmaker zo snel mogelijk gelijk in het geval van een evident onjuist besluit en worden bezwaren sneller afgehandeld. De bezwaarmaker weet dan eerder waar hij aan toe is.

5. Welke resultaten zijn geboekt om de lokettenjungle te bestrijden?

In onderzoek naar de organisatie van de gemeente Rotterdam geven Rotterdammers aan dat het voor hen duidelijk is waar zij hun vraag kunnen stellen. Het wordt echter onoverzichtelijk als iemand meerdere vragen tegelijkertijd stelt, of het een complexe vraag betreft waar meerdere onderdelen van de gemeente bij betrokken zijn. Hier willen we verbeteringen in doorvoeren. Vanuit het idee van menselijke maat is daarom geïnvesteerd in extra sociaal raadslieden, in extra wijkteamleden en in een versterking van de aanpak risicovol verward gedrag in het veiligheidshuis. Op deze manier willen wij meer kwetsbare Rotterdammers die meerdere en/of complexe vragen hebben, beter helpen binnen de gemeente.

Het werken aan meer duidelijkheid is voor ons ook de manier hoe Rotterdammers contact met ons kunnen opnemen en hoe we hen vervolgens helpen. De doorbraak van first time

¹ De thema's voor 2024 zijn: inkomenszekerheid, statusinformatie, dejuridiseren, overlast en toegang tot hulpverlening.



fix zoals eerder genoemd is daar een mooi voorbeeld van. In één keer goed. In de digitale dienstverlening zetten wij ook stappen: het aantal websites is inmiddels gedaald van ruim 400 naar 85 en zal de komende tijd nog verder dalen; we ontwikkelen één app voor de gemeente; en we koppelen portalen (onderdeel op de website waar men moet inloggen) van verschillende organisatieonderdelen aan elkaar. Kortom, ook digitaal maken we het makkelijker dat Rotterdammers op één plek zaken met de gemeente kunnen regelen en inzien.

6. Hoe is en blijft integrale dienstverlening aan de slachtoffers van het Toeslagenschandaal gegarandeerd?

In het kader van herstel toeslagen heeft het ministerie van Financiën gemeenten de opdracht gegeven om brede ondersteuning te bieden. Op vijf leefgebieden bieden we ondersteuning aan Rotterdammers: wonen, schulden, werk, gezinsaanpak, en gezondheid. Deze opdracht is verankerd in de Herstelwet Toeslagen, middels een SPUK (Specifieke Uitkering).

Binnen de gemeente betekent dit dat betrokken organisatieonderdelen in verbinding zijn en blijven met elkaar ten einde de juiste ondersteuning te verlenen. Deze integraliteit zie je terug bij de vorderingen die eventueel open staan vanuit de gemeente. Wanneer er sprake is van openstaande vorderingen worden deze – binnen de gestelde kaders – kwijtgelaten. Waar nodig wordt hiertoe eerst contact opgenomen met het betrokken slachtoffer. Ook bezien we of er verdere hulp nodig is.

In het garanderen van de dienstverlening zit ook een rol voor het Rijk. De huidige regeling vanuit het rijk (SPUK) loopt tot eind 2025, met een verplichting van 4 jaar tot en met 2030. Momenteel vindt via de VNG – in opdracht van het ministerie van Financiën – het gesprek plaats over hoe het ondersteuningsproces en financiering na 2025 worden ingericht. Uitgangspunten daarin zijn een frisse start, ruimhartigheid en eigen regie.

Tot slot

Wij zijn de ORR erkentelijk voor haar inzet in het afgelopen jaar en de resultaten die zij hierbij bereikt heeft. Niet alleen vanuit haar wettelijke taak als externe klachtbehandelaar, maar ook vanwege de proactieve houding die zij neemt in Rotterdam. Wij beschouwen de samenwerking met de ORR als zeer waardevol. We zien dat de gezamenlijke ambitie die wij hebben om tot verdere verbeteringen in de dienstverlening te komen en het vertrouwen in de overheid te herstellen steeds vaker zijn vruchten afwerpt. Op basis van klantsignalen hebben we een goed beeld van het verbeterpotentieel, maar ook van de impact die wij kunnen maken. In 2024 zijn we begonnen met het opstellen van een top 5 aan doorbraakthema's om zo focus aan te brengen en effectief te kunnen werken aan waar we de meeste impact kunnen maken. Dat doen wij in samenwerking met de ORR voor de stad.



Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

J.H. Meijer, L.s.

De burgemeester,

A. Aboutaleb