

Klachtbehandeling in tijden van een pandemie

*Een onderzoek naar klachtbehandeling door de
gemeente Rotterdam en de gemeentelijke ombudsman
tijdens de eerste maanden van de coronacrisis*





Klachtbehandeling in tijden van een pandemie

*Een onderzoek naar klachtbehandeling door
de gemeente Rotterdam en de gemeentelijke ombudsman
tijdens de eerste maanden van de coronacrisis*

Colofon

Het onderzoeksteam van de
gemeentelijke ombudsman bestaat uit:

Erik Hoenderkamp

stafmedewerker

Wilma de Jager

coördinator onderzoeken op eigen initiatief

Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman

Rotterdam, oktober 2020

Inhoudsopgave

| | | | |
|---|---|----|--|
| Samenvatting | 7 | | |
| Hoofdstuk 1 Inleiding | | | |
| 1.1 | Aanleiding voor dit onderzoek | 12 | |
| 1.2 | Onderzoeksvraag | 13 | |
| 1.3 | Methode van onderzoek | 14 | |
| 1.4 | Leeswijzer | 15 | |
| 1.5 | Tot slot | 15 | |
| Hoofdstuk 2 Schets van de meest relevante regelingen | | | |
| 2.1 | Inleiding | 17 | |
| 2.2 | Maatregelen die verspreiding van het coronavirus moeten remmen | 19 | |
| 2.3 | Maatregelen die inkomensval van zelfstandig ondernemers moeten dempen | 20 | |
| Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling ten tijde van corona | | | |
| 3.1 | Inleiding | 23 | |
| 3.2 | Werkwijze van de gemeente | 23 | |
| 3.3 | Werkwijze van de ombudsman | 26 | |
| 3.4 | Samenwerking tussen de gemeente en de ombudsman | 30 | |
| Hoofdstuk 4 Quick scan klachten | | | |
| 4.1 | Inleiding | 32 | |
| 4.2 | Aantal ontvangen klachten | 32 | |
| 4.3 | Verdeling van de klachten | 33 | |
| 4.4 | Bespreking van de klachten | 34 | |
| 4.4.1 | Klachten over werk en inkomen | 34 | |
| 4.4.2 | Klachten over maatschappelijke ontwikkeling | 38 | |
| 4.4.3 | Klachten over burgemeester, wethouders, college | 43 | |
| 4.4.4 | Klachten over dienstverlening | 45 | |
| 4.4.5 | Klachten over andere gemeentelijke organisatieonderdelen | 47 | |
| 4.5 | Patronen en trends | 52 | |
| Hoofdstuk 5 Conclusies en benoemen van leerpunten | | | |
| 5.1 | Inleiding | 57 | |
| 5.2 | Vergelijking van het klachtbeeld met de behoorlijkheidsvereisten | 57 | |
| 5.2.1 | Algemeen klachtbeeld | 58 | |
| 5.2.2 | Klachtbeeld werk en inkomen | 61 | |
| 5.3 | Andere observaties van de ombudsman | 66 | |
| Hoofdstuk 6 Leerpunten voor gemeente en ombudsman | | | |
| 6.1 | Inleiding | 68 | |
| 6.2 | Leerpunten voor de gemeente | 69 | |
| 6.3 | Leerpunten voor de ombudsman | 71 | |
| Bijlagen | | | |
| I | Behoorlijkheidsnormen ombudsman | 73 | |
| II | Geïnterviewde personen | 81 | |
| III | Reactie gemeente Rotterdam | 82 | |

Samenvatting

In het rapport *'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie'* benoemt de ombudsman, samen met de kinderombudsman, lessen die kunnen worden geleerd uit de klachten die in de eerste zes maanden van de coronacrisis bij de ombudsman zijn ontvangen. De ombudsman ziet dat van de gemeente een flinke extra inspanning en veel flexibiliteit is gevraagd om het coronavirus het hoofd te bieden. Er is veel goed gegaan. Tegelijkertijd is deze uitzonderlijke situatie nog niet tot rust gekomen. Daarom wil de ombudsman snel leerpunten delen die in de klachten zijn te lezen. Zo wil hij helpen bij het op peil houden van de dienstverlening door de gemeente aan de inwoners. Daartoe heeft hij antwoord gezocht op deze vraag:

'Welke lessen kunnen de gemeente en de ombudsman naar aanleiding van klachten uit de coronacrisis trekken?'

Leren van klachten

De leerpunten volgen uit een inventarisatie van de klachten die de ombudsman in de eerste 6 maanden van de crisis ontving over de gemeente Rotterdam en waarin de crisis een rol speelt. Het gaat om een beperkt aantal klachten die nog niet allemaal zijn afgedaan. Het beeld uit de klachten is aangevuld in gesprekken met medewerkers van de gemeente en een enquête onder de medewerkers van de ombudsman.

Klachtbeeld

De meeste klachten gingen over het cluster werk en inkomen. Ze duiden problemen aan bij het aanvragen, toekennen en uitbetalen van voorschotten, uitkeringen en bedrijfsleningen aan ondernemers die door de *'lockdown'* zonder inkomsten zijn komen te zitten. In de klachten spelen ook problemen met telefonische bereikbaarheid en gebrekkige registratie van door inwoners aangeleverde stukken een rol.

Over het cluster maatschappelijke ontwikkeling zijn klachten ontvangen van mensen zonder huisvesting. Andere klagers signaleerden vertraging bij het toekennen en verlenen van zorg of hulpmiddelen. Beperking van fysiek contact en het voeren van gesprekken is daarbij door sommige klagers als moeilijker ervaren.

De ombudsman kreeg weinig klachten over het cluster stadsbeheer, dat een belangrijke rol bij handhaving heeft. Een groter deel van de klachten ging over de maatregelen tegen verspreiding van het virus zelf. Zulke klachten zijn tegen beleid en regelgeving gericht, en daar mag de ombudsman geen onderzoek naar doen.

In sommige klachten klinkt door dat voor burgers de omschakeling van gemeentelijke fysieke openbare bijeenkomsten naar het online bijeen komen niet altijd goed is verlopen.

Behoorlijkheid in het gedrang?

De behoorlijkheidsvereisten die het vaakst geraakt lijken te zijn, gaan over 'maatwerk' en 'fair play'. Bij de uitvoering van de Tozo regelingen gaat het vooral om de behoorlijkheidsvereisten 'goede organisatie', 'voortvarendheid', 'betrouwbaarheid' en 'goede informatieverstrekking'.

Leerpunten voor de gemeente

Het onderzoek duidt een aantal leerpunten voor de gemeente aan. Die volgen uit knelpunten die in de klachten zichtbaar zijn. De ombudsman biedt de gemeente op 3 vlakken een aantal suggesties aan voor verbeteringen.

1. Capaciteit en kwaliteit bij informatievoorziening en -overdracht

Uit de klachten blijken knelpunten rond de kwaliteit en capaciteit van de informatievoorziening door de gemeente. De ombudsman ziet als mogelijke oplossingen:

- *Registreer, meteen vanaf de uitbraak van de crisis, op adequate wijze de contacten met inwoners met een hulpvraag en de door hen verstrekte informatie en stukken.*
- *Informeer tijdig en actief belanghebbenden over de voortgang en te verwachten behandelduur van bijvoorbeeld hulpvragen, ook als deze langer is dan normaal.*
- *Geef medewerkers van 14010 snel de juiste informatie, met criteria voor het doorzetten (wanneer, hoe en waar) van vragen die door andere medewerkers van de gemeente moeten worden beantwoord.*
- *Bel vragenstellers op een redelijke termijn (bijvoorbeeld 48 uur) terug door medewerkers die een inhoudelijke reactie kunnen geven.*
- *Voorzie in mogelijkheden voor snelle opschaling van de voor de aanpak van (de gevolgen van) een crisis meest nodige dienstonderdelen. Betrek daarbij mogelijkheid snel een apart contactpunt te openen dat wordt bemenst door inhoudelijk deskundige medewerkers die dicht bij de uitvoering staan.*

2. Flexibiliteit in het toepassen van regels en beleid

Ongewijzigd toepassen van regels en beleid - meestal geschreven voor toepassing in normale situaties - pakt bij een crisis niet altijd goed uit en kan tot ongewenste effecten leiden. De ombudsman geeft hier de gemeente in overweging:

- *Maak genoeg ruimte voor maatwerk. Leg het belanghebbenden uit als dit echt niet kan en zoek met die belanghebbende een bevredigend alternatief.*
- *Geef medewerkers meer ruimte om adequate crisisbestrijding te stellen boven het inperken van risico's of andere bezwaren voor de lange termijn.*
- *Borg als gemeente dat de taken die door anderen dan de gemeente worden uitgevoerd, ook daadwerkelijk uitgevoerd worden.*

3. Borgen van inspraak en toegang tot openbare bijeenkomsten

Volgens een aantal inwoners verliep het meepraten over en het meekijken bij (de voorbereiding van) besluitvorming door de gemeente minder goed dan normaal. Zaken die bij het aanbrengen van verbeteringen hier meegewogen kunnen worden zijn:

- *Evalueer het proces van digitaal horen bij zowel gesprekken over voor de thuissituatie belangrijke onderwerpen als bij het online bijwonen c.q. deelnemen aan openbare bijeenkomsten aan de hand van de opgedane ervaringen.*
- *Als tijdens een online bijeenkomst benodigde middelen niet beschikbaar zijn, zie dan hoe er dan alsnog voor gezorgd wordt dat inwoners op tijd gehoord of geïnformeerd worden.*

Leerpunten voor de ombudsman

Tegelijkertijd ziet de ombudsman ook leerpunten voor de eigen dienstverlening bij crises.

- *Bij sluiting van het fysieke kantoor moet de (kinder-)ombudsman duidelijker communiceren over zijn bereikbaarheid en die van de medewerkers, en hiervoor meer kanalen aanbieden.*
- *De ombudsman treft voorzieningen voor meer medewerkers om thuis te werken om de bereikbaarheid en voortgang van de werkzaamheden bij kantoorsluiting te garanderen.*
- *De ombudsman treft maatregelen om via een videoverbinding mensen te woord te staan, bijvoorbeeld tijdens spreekuren.*

1. Inleiding

1.1 Aanleiding voor dit onderzoek

De uitbraak van het Covid-19 virus (verder te noemen corona) mag een zeldzame crisis worden genoemd, volgens onze minister-president zelfs de meest ingrijpende sinds de Tweede Wereldoorlog. Vanaf maart 2020 hebben de regering en de gemeente Rotterdam maatregelen ingevoerd om het virus te remmen en de gevolgen te dempen. Zeker in maart, toen de zogeheten ‘*intelligente lockdown*’ gestalte kreeg, is van de inwoners van de gemeente Rotterdam een bijzondere mate van pragmatisme en flexibiliteit verwacht. De gemeente is tegelijkertijd gevraagd een aantal extra taken uit te voeren. In het sociaal domein zijn daardoor bijzondere inspanningen van de gemeente gevraagd, bijvoorbeeld door het uitvoeren van aanvullende uitkeringsregelingen. Ook is het cluster stadsbeheer van de gemeente Rotterdam met spoed gevraagd nieuwe looproutes aan te leggen en in voorkomend geval te handhaven op bijvoorbeeld het houden van voldoende afstand.



Beurstraverse/Koopgoot, 18 mei 2020, 13.14u

Er is veel goed gegaan, maar alle inspanningen ten spijt was niet iedere Rotterdammer blij met de manier waarop de gemeente (de gevolgen van) het coronavirus het hoofd bood. De ombudsman en de kinderoombudsman hebben in de eerste 6 maanden van de crisis ruim 100 klachten van burgers gekregen over het optreden van de gemeente in relatie tot corona. Het is belangrijk uit een crisis te leren voor de toekomst. Klachten zijn een uitstekend middel om leermogelijkheden te duiden. In de klachten van Rotterdammers kan worden gelezen dat zij vinden dat zaken anders of beter hadden gekund. Met dit uitgangspunt heeft de ombudsman deze zomer de klachten onderzocht over de gemeente Rotterdam die verband houden met de coronacrisis.

De ombudsman en de kinderoombudsman bekijken in dit verslag wat er uit de klachten te leren valt, niet alleen voor de gemeente maar ook voor henzelf. Omwille van de leesbaarheid wordt hierna gesproken over ‘*de ombudsman*’, waar specifiek over zaken van de kinderoombudsman wordt gesproken is dit in de tekst vermeld.

1.2 Onderzoeksvraag

In dit onderzoek staat de vraag centraal:

‘Welke lessen kunnen de gemeente en de ombudsman naar aanleiding van klachten uit de coronacrisis trekken?’

Gezien het doel van dit onderzoek - het trekken van lering uit een crisis die zich snel zou kunnen herhalen - zijn in dit rapport geen aanbevelingen of oordelen opgenomen maar is gekozen voor het opnemen van leerpunten.

1.3 Methode van onderzoek

De basis van dit onderzoek rust op een *'quick scan'* van 127 klachten die de ombudsman ontving over de gemeente Rotterdam in de eerste periode van wat de coronacrisis kan worden genoemd. Het gaat om de klachten over de gemeente die zijn gerelateerd aan de aanpak van de (gevolgen van) corona of waar de uitbraak van corona een rol speelt bij het ontstaan van de klacht.

De met de *'quick scan'* uitgevoerde inventarisatie levert zicht op de knelpunten die inwoners hebben ervaren in de manier waarop de gemeente met de situatie rond corona is omgegaan. Het beeld uit deze inventarisatie is meer ingevuld aan de hand van gesprekken met betrokken functionarissen van de gemeente. Daarbij is ook relevante wet- en regelgeving en het Rotterdamse beleid betrokken.

Onder de medewerkers van de ombudsman is een enquête gehouden over de klachtbehandeling ten tijde van corona door de gemeente en door de ombudsman zelf. Hierover zijn ook vragen gesteld aan 12 medewerkers van de gemeente.

Met de zo verkregen inventarisatie zijn aspecten in de dienstverlening en behandeling van klachten gevonden waaruit lering kan worden getrokken voor de aanpak van (de gevolgen van) het Covid-19 virus of voor een eventuele volgende crisis.

Onderzochte periode

Voor het onderzoek zijn de klachten gebruikt die door de ombudsman zijn ontvangen van maart tot en met augustus 2020. Het gaat om klachten waaruit een verband tussen de klacht en de aanpak of werkwijze van de gemeente vanwege corona is af te leiden. Ook de gesprekken en de enquête gaan over de genoemde periode en zijn voor eind augustus gehouden. Het einde van de

zomer markeert zoals het er nu naar uit ziet niet het einde van de uitbraak van corona. Toch heeft de ombudsman voor beperking van het onderzoek in de tijd gekozen. Zo kan dit rapport nog worden uitgebracht op een moment dat leerpunten kunnen helpen bij het versterken van de verdere aanpak van de (gevolgen van) de coronacrisis.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de voor de aanpak van corona in Rotterdam meest relevante regelgeving in de periode van maart tot en met augustus 2020 besproken. Hoofdstuk 3 beschrijft de werkwijze rond de klachtbehandeling door de ombudsman en door de gemeente in de eerste maanden van de coronacrisis. In hoofdstuk 4 worden de 127 door de ombudsman ontvangen klachten geanalyseerd en wordt het beeld daaruit vergeleken met informatie uit andere bronnen, met name de interviews met een aantal van de meest betrokken functionarissen en de enquête onder de medewerkers van het bureau van de ombudsman. In hoofdstuk 5 vergelijkt de ombudsman het beeld uit de klachten met de behoorlijkheidsvereisten. Hij trekt zijn conclusies en benoemt de belangrijkste leerpunten voor de gemeente en voor de ombudsman zelf.

1.5 Tot slot

In het kader van hoor en wederhoor is het conceptrapport, inclusief de conclusies en de benoemde leerpunten, op 21 september 2020 toegezonden aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam. Op 6 oktober 2020 ontving de ombudsman de reactie van burgemeester, de heer A. Aboutaleb, en de gemeentesecretaris, de heer V.J.M. Roozen, namens het college. Deze is als bijlage III in het rapport opgenomen.

2. Schets van de meest relevante regelingen

Uit de brief van het college blijkt dat de gemeente de klachten en signalen herkent die in dit rapport staan beschreven. De voorbeelden uit het rapport zullen met de betreffende afdelingen worden besproken om hier lering uit te trekken. Het college ziet goede aanknopingspunten in het rapport om de dienstverlening van de gemeente, ook tijdens een crisis, toegankelijker te houden en waar nodig aan te passen, te verbeteren. Met daarbij aandacht voor het leveren van maatwerk.

De ombudsman neemt met instemming kennis van deze voornemens. Hij zal, aan de hand van ingediende klachten en de signalen die hij van de inwoners van Rotterdam krijgt, blijven volgen hoe de gemeente in deze tijden van pandemie de informatievoorziening en dienstverlening aan de inwoners op peil houdt en, waar dat is aangewezen, verbetert.

De ombudsman geeft de gemeente in overweging om bij de voorgenomen bespreking van klachten en signalen met de betrokken afdelingen, ook de werkwijze van andere afdelingen aan de orde te stellen. Zo worden ook andere praktijkoplossingen deel van het leerproces.

Tot slot wil de ombudsman zijn dank uitspreken aan alle mensen die aan het onderzoek hebben meegewerkt. Met het openhartig delen van hun informatie en ervaringen hebben zij een belangrijke bijdrage geleverd aan dit rapport.



2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk noemt een aantal regelingen die in Rotterdam vanaf maart 2020 zijn ingezet om de coronacrisis te beteugelen. Niet alle regelingen die ten tijde van de coronacrisis van kracht waren komen aan bod. Het gaat hier specifiek over regelingen die een rol speelden in de klachten die de ombudsman ontving. Daarbij gaat het ruwweg om 2 soorten regelingen. Ten eerste regelingen die de verspreiding van het virus moeten helpen remmen. Ten tweede regelingen die de inkomensval van vooral zelfstandig ondernemers moeten dempen.

Context:

de lockdown en landelijke maatregelen vanwege de gevolgen

Om beide soorten regelingen in hun context te plaatsen volgt eerst een korte, chronologische beschrijving van het op- en afschalen van maatregelen vanaf de eerste uitbraak in Nederland tot en met 31 augustus 2020.

De rijksoverheid kondigt begin maart 2020, enkele dagen nadat op 27 februari 2020 de eerste besmetting in Nederland is vastgesteld, de eerste maatregelen af om de verspreiding van het coronavirus te remmen. Die worden gevolgd door een reeks van snel opeenvolgende, steeds ingrijpender maatregelen. Die leiden vanaf 12 maart 2020 tot sluiting van voorzieningen, thuiswerken op grote schaal en het uit- of afstellen van talrijke evenementen. Op 23 maart 2020 wordt dit geheel van maatregelen door de minister president aangeduid als de *'intelligente lockdown'*. Een groot aantal ondernemingen in verschillende sectoren sluit dan de deuren helemaal of kan slechts zeer beperkt open blijven. Scholen en kinderopvangvoorzieningen gaan zo goed als helemaal dicht. Het openbare leven komt vanaf 15 maart 2020 vrijwel tot stilstand.



*Maandagochtendspits tijdens het begin van de 'lockdown',
Coolsingel, 16 maart 2020, 8.39u*

De landelijk afgekondigde maatregelen om de verspreiding van corona zoveel mogelijk te remmen, blijven onverminderd van kracht tot op 6 mei 2020 de eerste versoepelingen worden aangekondigd. Op 11 mei 2020 mogen basisscholen weer open, per 1 juni 2020 restaurants, middelbare scholen, musea, theaters en bioscopen. Ook nu blijven strenge voorschriften bestaan. Er komt een mondkapjesplicht in het openbaar vervoer. De versoepelingen gaan door tot eind juli 2020, dan begint het aantal besmettingen - juist ook in Rotterdam - weer toe te nemen. Eind augustus 2020 wordt bekend dat verdere versoepelingen die vanaf 1 september 2020 zouden gaan gelden, vooralsnog niet doorgaan.

Veel maatregelen zijn op nationaal niveau voorbereid en worden ook op dat niveau uitgevoerd. Een aantal maatregelen wordt echter uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van de gemeenten en dus (ook) door de gemeente Rotterdam.

Daarnaast speelt mee dat een aantal van de maatregelen invloed heeft op de dienstverlening van de gemeente Rotterdam zelf,

bijvoorbeeld omdat de gemeente minder of anders bereikbaar is vanwege de aanpassing van de openingstijden van Stadswinkels of Vraagwijzers. Ook intern, binnen de gemeente, hebben de maatregelen tot aanpassing van werkprocessen geleid. Dat is ook zo bij de ombudsman.

2.2 Maatregelen die verspreiding van het coronavirus moeten remmen

De landelijke maatregelen om de verspreiding van het virus te remmen, zijn vastgelegd in regionale noodverordeningen. Binnen de gemeente Rotterdam is de door de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond vastgestelde 'Noodverordening Covid-19' van kracht. Hiermee zijn maatregelen ingesteld om (verdere) verspreiding van het coronavirus zo veel mogelijk te voorkomen. Mensen die zich daaraan niet houden kunnen worden aangesproken, een halt worden toegeroepen en hen kan een sanctie worden opgelegd. De verordening is een aantal keer aangepast. Dit vanwege versoepelingen van de regering maar ook om invoering van een mondkapjesplicht in delen van Rotterdam mogelijk te maken.¹

De noodverordening is gebruikt voor een aantal ingrepen in het openbare leven. Zo heeft de burgemeester drie Rotterdamse parken (Vroesepark, Roel Langerakpark, Dakpark) in de avond en nacht gesloten in verband met enorme drukte en excessen. Het niet kunnen handhaven van de voorgeschreven afstand van 1,5 meter tussen mensen op straat was voor de Rotterdamse burgemeester aanleiding om de Black Lives Matter demonstratie van 3 juni 2020 voortijdig te beëindigen.

¹ De Noodverordening COVID-19 Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond is vastgesteld op 26 maart 2020 en gedurende de onderzochte periode aangepast op 27 en 30 maart, 29 april, 11 mei, 1 juni, 15 juli en 4 en 10 augustus 2020. De Verordeningen zijn gepubliceerd op vr-rr.nl/actueel.

Per 5 augustus 2020 heeft de burgemeester van Rotterdam op basis van de noodverordening de verplichting voor burgers ingevoerd om een mondkapje te dragen in bepaalde delen van het centrum van Rotterdam, op markten en in een aantal overdekte Rotterdamse winkelcentra.² Deze draagplicht is op 31 augustus 2020 beëindigd.

Naast de verordening geldt binnen de gemeente Rotterdam de *'Instructie Stadsbeheer Handhaving tijdens de coronacrisis'*. De instructie geeft handvatten voor toezicht en handhaving in tijden van de coronacrisis. Omdat de lokale situatie per dag kan verschillen, is de instructie regelmatig aangepast door de gemeente Rotterdam.

2.3 Maatregelen die de inkomensval van zelfstandig ondernemers moeten dempen

De gevolgen van de coronacrisis op economisch en maatschappelijk gebied zijn ingrijpend en voor iedereen in Nederland merkbaar en voelbaar. De regering heeft daarom vanaf 17 maart 2020 een aantal regelingen in het leven geroepen die worden aangeduid als het noodpakket voor banen en economie.

De uitvoering van een aantal regelingen is bij de gemeenten neergelegd. Het belangrijkste voorbeeld is de *'Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)'*. Hiervan zijn in de onderzoeksperiode twee versies van kracht geweest. Voor de maanden maart, april en mei 2020 was Tozo 1 van kracht. Die behelst een aanvullende uitkering voor levensonderhoud van zelfstandige ondernemers wanneer het inkomen als gevolg van de coronacrisis tot onder het sociaal minimum daalt. Het is in feite een gift voor drie maanden levensonderhoud. De regeling

² Hiertoe is op 4 augustus 2020 in de noodverordening een nieuw artikel, 2.5a ingevoerd.

geeft ook de mogelijkheid van een lening voor bedrijfskapitaal om liquiditeitsproblemen als gevolg van de coronacrisis op te vangen. De Tozo-uitkering wordt aangevraagd bij de gemeente. In de gemeente Rotterdam ligt de uitvoering bij het Regionaal bureau zelfstandigen.³ De voorwaarden voor een uitkering zijn bewust eenvoudig gehouden zodat kan worden overgegaan tot een snelle toekenning en er een ruime kring van rechthebbende zelfstandigen is.

Tozo 1

Tozo 1 voorziet in een uitkering voor de maanden maart, april en mei 2020. Als binnen 4 weken na aanvraag geen beslissing is genomen over het recht op de uitkering, wordt een eerste voorschot verstrekt. Dat gebeurt daarna steeds na 4 weken opnieuw, totdat is beslist op de aanvraag. De beslistermijn daarvoor is 8 weken vanaf de aanvraag.⁴

Tozo 2

Vanaf 1 juni 2020 is de Tozo 2 regeling van kracht.⁵ Voor een uitkering op basis van deze regeling gelden meer eisen. Zo is een verklaring omtrent de hoogte van het partnerinkomen verplicht gesteld. Tozo 2 voorziet in een uitkering voor levensonderhoud en/of een lening voor ondernemers met te lage inkomsten. Daarmee kunnen ze de maanden juni, juli en augustus 2020 overbruggen.

³ Rotterdam fungeert voor de uitvoering van de Tozo regelingen als centrumgemeente voor de ook bij de gemeentelijke ombudsman aangesloten gemeenten Capelle a/d IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen a/d IJssel, Nissewaard en voor Oegstgeest. Voor Vlaardingen is MVS Stroomopwaarts de uitvoerder. Westvoorne heeft Tozo 1 via Rotterdam laten lopen en doet Tozo 2 zelf. [Kijk hier](#) voor meer informatie.

⁴ Voor de Tozo regeling en de nota van toelichting hierop [kijk hier](#).

⁵ Voor een overzicht met de belangrijkste verschillen tussen de eerste en de tweede Tozo regeling [kijk hier](#).

3. Klachtbehandeling ten tijde van corona

Tozo 3

In augustus heeft de regering een derde noodpakket voorgesteld. Dat wordt van kracht na augustus 2020 en dus na de periode waar dit rapport over gaat. De uitvoering van de met dit noodpakket samenhangende steunmaatregelen worden hier daarom niet nader besproken.



Verlaten Beurstraverse/koopgoot, 6 april, 13:17u



3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de klachtbehandeling door de gemeente Rotterdam en de ombudsman tijdens de coronacrisis aan de orde.

Formele klachtregelingen ongewijzigd

Ook in de onderzoeksperiode kon een ieder een klacht indienen over de manier waarop de gemeente zich in bepaalde aanpakgelegenheden jegens hem of een ander heeft gedragen⁶. De regel dat de (kinder)ombudsman als tweedelijns klachtvoorziening optreedt en waar nodig ook zonder dat eerst een klacht bij de gemeente is ingediend kan interveniëren, was onverkort van toepassing.⁷

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Ten tijde van de coronacrisis zijn de klachten ook telefonisch ingediend. De gemeente had ook in de coronacrisis de algemene zorgplicht om de klacht behoorlijk af te doen.⁸

Voor de behandeling van klachten is in de afdeling 9.1.2. en 9.1.3. van de Algemene wet bestuursrecht de een aantal procedurele vereisten opgenomen⁹.

3.2 Werkwijze van de gemeente

Uit de interviews met een aantal medewerkers van de gemeente Rotterdam en medewerkers van de ombudsman komt naar voren dat het proces van klachtbehandeling bij de gemeente grotendeels zoals gewoonlijk is verlopen. De gemeente heeft het proces van de klachtbehandeling vanwege de crisis niet aangepast. De burger kiest dus zelf zijn kanaal om zijn klacht kenbaar te maken bij de gemeente. Burgers kunnen hun klacht indienen via het

⁶ Artikel 9:1 Awb

⁷ Verordening gemeentelijke ombudsman Rotterdam 2015, artikel 6.

⁸ Afdeling 9.1.1. (artikel 9:1 – 9:3) geldt voor zowel mondelinge als schriftelijke klachten

⁹ Artikel 9:4 0 9:6 Awb.

telefoonnummer 14010, via een e-mail aan de gemeente of via het e-formulier dat zij invullen en opsturen via de website van de gemeente. En tot slot kunnen zij ook een brief schrijven aan de gemeente.

Klachten komen in eerste instantie bij een eerstelijns team terecht. Dat beantwoordt de klachten die eigenlijk geen klachten zijn, maar informatieverzoeken. De overige klachten stuurt dit eerstelijns team ter afhandeling door naar het zogenaamde tweedelijns team binnen een van de clusters van de gemeentelijke organisatie. De afhandeling daar hangt af van de manier waarop het betrokken cluster de klachtafhandeling heeft georganiseerd. Ieder cluster beschikt over een aanspreekpunt voor de klachtbehandeling. De gemeente lette er bij de binnenkomst van de corona gerelateerde klachten op of de klachten daadwerkelijk bestemd zijn voor de gemeente, of voor de Veiligheidsregio. De burger weet wellicht niet altijd het juiste loket te vinden. In de beginperiode van de coronacrisis is de klachtenstroom langzaam op gang gekomen. Op het moment dat de gemeente over ging tot uitvoering van de Tozo regeling veranderde dat en kwamen er meer klachten bij de gemeente binnen.

Thuiswerken

De medewerkers van de gemeente werken sinds halverwege maart 2020 voornamelijk vanaf hun huisadres. Een aantal medewerkers dat klachten behandelt is gestationeerd aan de Zuiderparkweg te Rotterdam. Op deze locatie kunnen de medewerkers voldoende afstand van elkaar houden conform de RIVM-richtlijnen. Daarnaast wordt onderling gecommuniceerd via MS teams en per interne mail. Op die manier kunnen de medewerkers met elkaar in contact blijven en onderling chatten. Sommige medewerkers zijn ingezet voor een andere afdeling dan waar zij normaal gesproken geplaatst zijn. Zo zijn er medewerkers geplaatst bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen - dat een vaste

bezetting van ca. 8 fte heeft - om te helpen bij de afhandeling van Tozo-aanvragen. De gemeente heeft tijdens de coronacrisis een projectorganisatie opgericht om de extra werkzaamheden van de gemeente in crisistijd te kunnen uitvoeren.

De centrale klachtcoördinator is verantwoordelijk voor het proces van de klachtbehandeling. Deze heeft regelmatig contact met de collega's waardoor er snel geschakeld kan worden. De klachtbehandelaars waarmee de ombudsman sprak ervaren de lijntjes onderling als kort, er kan inderdaad snel geschakeld worden.

Telefonische bereikbaarheid, 14010

Om de telefonische bereikbaarheid van de gemeente op peil te houden heeft de gemeente extra medewerkers geplaatst bij het telefoonnummer 14010. Naast ambtenaren zijn ook tijdelijke werknemers ingezet om de vragen van de burgers te verwerken. De gemeente heeft getracht de informatiepositie van de medewerkers van het telefoonnummer 14010 zo optimaal mogelijk op niveau te houden. In het begin van de coronacrisis was het voor de gemeente lastig om de medewerkers over de meeste actuele informatie te laten beschikken.

Soms gingen de vragen van de burgers dieper dan de beantwoording van de vragen die de gemeente in het informatiesysteem voor 14010 had opgeslagen. Voor de medewerkers was het dan moeilijk het juiste antwoord aan de burger te kunnen geven. De koers van de gemeente was om begrip te vragen aan de burgers en hen gerust te stellen. Inhoudelijke informatie over de stand van zaken, van bijvoorbeeld de Tozo 1 aanvraag, kon de medewerker van 14010 niet geven. De gemeente heeft gaandeweg de zogenaamde scripts voor de beantwoording van vragen aangepast.

Extra telefoonnummer voor Tozo

Vanwege de aanhoudende stroom aan telefoontjes is vier weken na de afkondiging van de 'lockdown' een apart telefoonnummer 010 4984777 ingesteld voor vragen over Tozo. Hiervoor is ook de bemensing opgeschaald. Telefoontjes naar dit telefoonnummer werden echter niet geregistreerd zoals bij 14010 de regel is. Tegen burgers werd gezegd "we bellen wel terug". De mailbox met terugbelverzoeken stroomde daardoor vol.

Oplossingsgerichte inzet van klachtbehandeling

De klachtbehandeling door de gemeente kreeg steeds meer de functie van een helpdesk, vooral gericht op het vinden van een oplossing voor de burger. De medewerkers spanden zich ervoor in dat ondernemers hun geld kregen.

3.3 Werkwijze van de ombudsman

De ombudsman is gedurende de hele coronaperiode bereikbaar geweest. Wel is vanaf 20 maart 2020 het kantoor van de ombudsman 2 weken fysiek gesloten geweest.

Hierdoor was direct telefonisch contact met een van de medewerkers van de ombudsman niet mogelijk. De burgers die in die periode de voicemail inspraken zijn binnen 1 werkdag teruggebeld en geholpen door de ombudsman, de kinderombudsman en de medewerkers. Burgers konden daarnaast via het klachtenformulier op de website of per mail klachten indienen. Deze zijn zo snel mogelijk opgepakt, afhankelijk van de prioriteit die de ombudsman aan de klacht gaf.

Een beperkt aantal medewerkers kon hiertoe vanuit huis inloggen in de ICT-omgeving van de ombudsman. Zo is verzekerd dat de dienstverlening aan de inwoners - ook tijdens de sluiting van het kantoor - altijd door is gegaan. In deze periode hebben

medewerkers van de ombudsman het als moeilijk ervaren thuis met klagers telefoongesprekken te voeren. De inhoud en toon van sommige gesprekken lenen zich hier niet voor. Al snel is besloten deze gesprekken verder op kantoor te voeren en dat vormde de opmaat naar een snelle heropening van het kantoor.

De medewerkers van het bureau van de ombudsman begrijpen de noodzaak van de tijdelijke sluiting totdat aanpassingen hadden plaatsgevonden aan voorschriften van het RIVM. De sluiting is door medewerkers op passende momenten ook als prettig ervaren om zo thuis orde op zaken te stellen en te leren omgaan met de nieuwe, plotseling ontstane situatie door de 'lockdown'. De meeste medewerkers van de ombudsman vonden het echter een gemis dat zij niet direct volledig thuis konden werken - ook niet nadat het kantoor weer geleidelijk open ging. Zeker in een tijd waar het advies van de overheid is "blijf zoveel mogelijk thuis". Men ziet het werken bij de ombudsman als een kantoorbaan die bij uitstek een thuiswerkbaan is. Het niet thuis kunnen werken, levert stress op. Daarnaast werd het lastig gevonden dat een aantal collega's wel thuis kon werken en dat sommige collega's op basis van een coronarooster op het bureau van de ombudsman aan het werk waren. Volgens een aantal medewerkers moet bij een volgende crisis geregeld worden dat er direct volledig thuis gewerkt kan worden.

Heropening kantoor gemeentelijke ombudsman

Vanaf de eerste week van april 2020 is het kantoor van de ombudsman weer in gebruik genomen en de rechtstreekse telefonische bereikbaarheid hersteld. Bemensing van het kantoor van de ombudsman vond plaats op vrijwillige basis. Om het openbaar vervoer te ontzien - in deze periode was dit bedoeld voor zorgpersoneel - is gezorgd voor aanvullende kostenvergoedingen voor gebruik van de auto en het parkeren. Als toch met het openbaar vervoer gereisd werd, gebeurde dit buiten de

spits. De overige medewerkers bleven eerst nog thuis. De interne organisatie van het bureau van de ombudsman en de werkzaamheden op kantoor zijn verder altijd uitgevoerd in overeenstemming met de RIVM-richtlijnen. Vanaf begin april 2020 zijn de klachten door het kantoor van de ombudsman ook weer op de normale wijze ingeboekt en behandeld.

Coronarooster

Vanaf 6 april 2020 zijn de medewerkers van het bureau van de ombudsman op basis van een zogenaamd coronarooster geleidelijk weer binnen het kantoor aan de Meent aan het werk gegaan. Via maatwerk is gefaciliteerd dat dit zo makkelijk mogelijk kon en dat de veiligheid gewaarborgd was. Ten aanzien van het woon-werkverkeer zijn de hiervoor genoemde faciliteiten voortgezet. Sinds de zomer werken de medewerkers allemaal weer op kantoor, dat door zijn inrichting voldoende ruim is opgezet. Thuis werken is in de regel niet mogelijk. De ombudsman heeft hier vooralsnog voor gekozen vanwege de privacy van de klagers, de belasting van medewerkers in hun privéomgeving en het waken voor de veiligheid van de informatiesystemen van de ombudsman.

Terughoudende opstelling ombudsman naar gemeente

Bij de klachtbehandeling is de eerste weken na de 'lockdown' - gezien de herkenbaar zware belasting van de gemeente - door de ombudsman terughoudendheid betracht met het doorzenden van klachten naar de gemeente. Hij heeft minder strak gestuurd op de reactietermijn voor de gemeente. Een aantal klachten met een evident spoedeisend karakter is als 'code oranje'¹⁰ voor onderzoek opgepakt, of doorgezonden aan de gemeente zodat die een snelle oplossing kon verzorgen.

¹⁰ Code oranje betekent dat er een spoedeisend belang is bij een onmiddellijk in behandeling nemen van de klacht en het verzorgen van een al dan niet tijdelijke oplossing.

Bezoekuren

Het sluiten van de spreekuren na 16 maart 2020 is een logische gevolg van de voorschriften van het RIVM. Maar er zullen inwoners zijn die nu niet of niet direct een beroep op de ombudsman of de kinderombudsman hebben kunnen doen. De medewerkers van het bureau van de ombudsman hebben zich ingespannen om de burgers die naar het spreekuur wilden komen telefonisch te woord te staan op die manier de klacht in behandeling te nemen. Natuurlijk bleef de mogelijkheid hun klacht via de website of per brief in te dienen, of te mailen. In voorkomende gevallen hebben de medewerkers een klacht in overleg met de burger vertaald naar het online klachtenformulier van de ombudsman. Maar bovenal is in deze periode gezocht naar snelle interventies om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Vanaf 8 juni 2020 is de locatie van de ombudsman aan de Meent te Rotterdam weer open voor burgers die op het spreekuur willen komen. Het kantoor en de spreekruimtes zijn aangepast aan de RIVM-eisen. De aanvullende hygiëne- en beschermingsmaatregelen door medewerkers en bezoekers worden streng nageleefd. Iedereen ziet hier op toe.

Bezoekers moeten in beginsel van tevoren een afspraak maken, anders kan de ombudsman het aantal bezoekers niet reguleren en de vereiste van 1,5 meter afstand niet garanderen. Voordat de afspraak definitief gemaakt wordt, moet de burger een aantal corona gerelateerde vragen beantwoorden. Aan de deur van het kantoor van de ombudsman aan de Meent stellen de medewerkers direct voorafgaand aan het bezoek nogmaals een aantal vragen over de gezondheid van de bezoekers.

Het kantoor is ruim voorzien van ontsmettingsmiddelen, te gebruiken door medewerkers en bezoekers. Binnen het kantoor is voor de medewerkers een zogenaamd draaiboek corona opgesteld. Hierin staat wat te doen bij een Covid-19 besmetting van collega's, huisgenoten en bezoekers.

3.4 Samenwerking tussen de gemeente en de ombudsman

De samenwerking tussen de (medewerkers van) de ombudsman en de (medewerkers van) de gemeente is grotendeels zoals gebruikelijk verlopen. Uit de interviews blijkt dat bij enkele medewerkers van de gemeente aanvankelijk onduidelijkheid bestond over de bereikbaarheid van de ombudsman. Op de website van de ombudsman stond immers enige tijd dat hij niet bereikbaar was. De ombudsman heeft over de (tijdelijke) sluiting van het kantoor gecommuniceerd via de website en daarnaast daaraan voorafgaand twee mailberichten aan de gemeente gezonden, waarin onder meer stond dat de ombudsman dringende klachten gewoon behandelt. Maar kennelijk is deze informatievoorziening niet meteen voldoende geweest. Ook beschikten medewerkers van de gemeente niet over 06 nummers van medewerkers van de ombudsman. Op de website van de kinderoombudsman stond een 06-nummer waarop de kinderoombudsman bereikbaar was.

Communicatie

Na de heropening is de communicatie over en weer op de gebruikelijke wijze verlopen. Gezien de bijzondere situatie als gevolg van de coronacrisis hebben de medewerkers van de ombudsman de klachten niet aan de gemeente verzonden via de post, zoals veelal gebruikelijk, maar per e-mail. Ook heeft de ombudsman klachten waarbij meerdere clusters betrokken waren direct uitgezet bij de clusters. Dit leverde verwarring op bij de gemeente. Na telefonisch contact met de centrale klachtcoördinator van de gemeente is deze weer in de route opgenomen.

Vaak geen oordeel, wel zoeken naar oplossing

Het thuiswerken van de medewerkers van de gemeente heeft voor de ombudsman niet tot een andere samenwerking met de gemeente geleid, of grote consequenties gehad voor de bereikbaarheid. De medewerkers waren over en weer vindbaar en telefonisch bereikbaar. De klachtbehandelaars van de ombudsman zagen soms wel enige vertraging bij het oppakken van de klachten door de gemeente. Door de afwezigheid of bereikbaarheid van voor de klachtbehandeling te horen medewerkers van de gemeente, zijn sommige reacties van de gemeente vertraagd. Dit bleef wel binnen de perken. De medewerkers van de ombudsman merkten dat de gemeente bij de klachtbehandeling vooral oplossingsgericht te werk ging. Het formuleren van een oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht bleef vaak achterwege.

Spoedgevallen

De ombudsman heeft soms uitstel voor de afhandeling van klachten verleend aan de gemeente en is soepel omgesprongen met reactietermijnen. De gemeente heeft klachten die bij de ombudsman zijn ingediend en die spoed vereisten, snel opgepakt. Hier heeft de gemeente meermalen binnen 24 uur een oplossing gevonden. Volgens de ombudsman zijn de meeste klachten door de gemeente binnen een termijn van vier weken afgerond.



4. Quick scan klachten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk inventariseert de ombudsman aan de hand van een 'quick scan' de aan corona gerelateerde klachten die zijn ontvangen in de eerste 6 maanden van de coronacrisis, van maart tot en met augustus 2020. Deze periode omvat de 'intelligente lockdown', de geleidelijke afbouw daarvan, de gehele looptijd van Tozo 1 en de eerste maanden dat Tozo 2 van kracht is. Daarnaast gelden in deze periode de eerder genoemde noodverordeningen, die de basis vormen voor de maatregelen tegen de verspreiding van corona en de opeenvolgende aanpassingen daarvan.

Het aantal klachten bij de ombudsman, waaronder die bij de kinderombudsman, komt aan de orde, net als de verdeling daarvan over de gemeenteonderdelen (clusters). De klachten worden in dit hoofdstuk inhoudelijk besproken, met voorbeelden ter illustratie. De bevindingen worden verder geduid met de inzichten die volgen uit de interviews met een aantal van de betrokken ambtenaren en de enquête onder de medewerkers van het bureau van de ombudsman.

4.2 Aantal ontvangen klachten

De gemeentelijke ombudsman kreeg van 1 maart tot 31 augustus 2020 in totaal 136 aan corona te relateren klachten over de gemeente Rotterdam en de andere bij de ombudsman aangesloten gemeenten samen. Hiervan gaan er 127 over Rotterdam. Daarvan zijn er 13 ingediend bij de kinderombudsman.

Het lijkt dat er, vergeleken met de andere aangesloten gemeenten, veel klachten over de gemeente Rotterdam zijn. Het is wel zo dat veel voor inwoners ingrijpende maatregelen zijn genomen door de burgemeester van Rotterdam in zijn rol als voorzitter van de veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Klachten hierover zijn

aan (de burgemeester van) Rotterdam gericht en worden daarom hier besproken, ook al is de klager een inwoner van een andere gemeente die onder deze veiligheidsregio valt.

Veel zelfstandig ondernemers in de regio Rotterdam-Rijnmond zijn geconfronteerd met een grote en plotselinge, soms totale, terugval in inkomsten. Zij deden een massaal beroep op de Tozo 1 regeling. Rotterdam is voor veel andere gemeenten binnen en zelfs buiten deze regio de centrumgemeente voor de uitvoering van de Tozo. Klachten hierover, ook die van inwoners van de andere gemeenten, zijn dus klachten over Rotterdam¹¹.

4.3 Verdeling van de klachten

De klachten die de ombudsman heeft ontvangen, zijn ongelijk over de organisatie van de gemeente verdeeld. De meeste klachten gingen over de clusters werk en inkomen (W&I), maatschappelijke ontwikkeling (MO), (leden van) het college van B en W en het cluster dienstverlening (DV).

¹¹ Voor de uitvoering van de Tozo maatregelen is Rotterdam centrumgemeente voor de ook bij de gemeentelijke ombudsman aangesloten gemeenten Capelle a/d IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen a/d IJssel, Nissewaard en uiteraard Rotterdam zelf. Voor Vlaardingen is MVS Stroomopwaarts de uitvoerder. Westvoorne heeft Tozo 1 via Rotterdam laten lopen en doet Tozo 2 zelf.

Tabel 4.1 Verdeling ontvangen klachten over de onderdelen van de gemeente Rotterdam en de ombudsmannen

| Domein | GOM | KOM | Totaal |
|---|------------|-----------|------------|
| College van B en W en/of leden daarvan | 15 | 3 | 18 |
| Gemeenteraad en/of leden daarvan | 1 | | 1 |
| Cluster BCO - Bestuurs- en concern ondersteuning | 3 | | 3 |
| Cluster DV - Dienstverlening | 14 | | 14 |
| Cluster MO - Maatschappelijke ontwikkeling en uitvoerders wmo | 14 | 10 | 24 |
| Cluster SB - Stadsbeheer inclusief handhaving | 5 | | 5 |
| Cluster SO - Stadsontwikkeling | 1 | | 1 |
| Cluster W&I - Werk en inkomen | 61 | | 61 |
| Totaal | 114 | 13 | 127 |

4.4 Bespreking van de klachten

Hieronder volgt een bespreking van de ontvangen klachten.

4.4.1 Klachten over werk en inkomen

Van de klachten gaan er 61 over het cluster werk en inkomen.

Het gaat om klachten van uiteenlopende aard.

Zo heeft een klager een aanvullende bijstandsuitkering. Als gevolg van corona vallen de inkomsten uit zijn baan terug maar de gemeente past volgens de klager het bedrag voor de bijstand hier niet op aan. Geldnood is het gevolg. Een andere inwoner raakt zijn werk kwijt en trekt bij zijn moeder in. Zo kan hij meteen voor haar zorgen in coronatijd. Het nemen van een besluit op zijn aanvraag voor een bijstandsuitkering duurt lang. De klager vertelt dat de uitkering van zijn moeder al wel wordt gekort.

Een inwoner zonder woning heeft een briefadres. Hij wendt zich tot de ombudsman en vertelt dat het adres is opgeheven omdat hij zijn post niet op tijd heeft opgehaald. Hij geeft aan dat hij dat niet kon omdat het adres van een gemeentepand is dat is gesloten vanwege de coronacrisis. Na doorzending van deze klacht laat de gemeente de ombudsman weten dat er al vóór de uitbraak van corona problemen waren met het bijtijds ophalen van de post door deze man en dat het besluit het briefadres op te heffen weloverwogen is genomen. Hij voldoet volgens de gemeente ook niet aan de andere voorwaarden voor behoud van het briefadres.

Veruit de meeste klachten over werk en inkomen (51) gaan over het aanvragen, de beoordeling en de betaling van uitkeringen en bedrijfskredieten volgens de Tozo regelingen, en dan met name die onder Tozo 1.

Klachten over de aanvraag van Tozo 1

De eerste weken van de crisis brengen grote onzekerheid voor zelfstandig ondernemers die door verplichte sluitingen met een inkomensval te maken krijgen. Vooral de maatregelen die het kabinet op 15 maart 2020 afkondigt raken met onmiddellijke ingang de bedrijvigheid. Op 17 maart 2020 volgt wel de aankondiging van noodmaatregelen waaronder inkomensondersteuning voor zelfstandigen, maar deze maatregelen zijn dan nog niet uitgewerkt en treden pas later in werking: de uitwerking in wetgeving wordt op 27 maart 2020 aan de Tweede Kamer gestuurd en is vanaf 3 april 2020 van kracht.¹²

Vanaf 3 april 2020 is het aanvraagformulier voor Tozo beschikbaar op de website van de gemeente. Op dat moment zijn er al 11.000 reguliere aanvragen voor een aanvullende bijstandsuitkering bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) van het cluster werk en inkomen ingediend.¹³ Deze aanvragen worden omgezet naar een

¹² [Kijk hier voor meer informatie.](#)

¹³ [Kijk hier.](#)

aanvraag voor de Tozo 1, die met terugwerkende kracht kan worden verstrekt. Op 15 april 2020 bericht de gemeente de ombudsman dat het aantal aanvragen voor Tozo 1 is opgelopen tot 23.000.

In die eerste, meest onzekere fase is de eerste klap is een daalder waard: na afkondiging van de 'lockdown' maar voor het in werking komen van de Tozo neemt een aantal marktkooplieden contact op met de ombudsman. Zij krijgen geen uitkering volgens de landelijk uitgevoerde NOW (Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid).¹⁴ Ze zitten na de sluiting van markt echter wel zonder inkomsten. De ombudsman neemt contact op met de directeur van werk en inkomen. Die geeft aan dat deze marktkooplieden zodra dit mogelijk is een Tozo-uitkering kunnen aanvragen. Dat laat de ombudsman aan de marktkooplieden weten. Daarna keert de rust terug.

Vervolgens komen klachten binnen over problemen met het indienen van de Tozo 1 aanvraag zelf. De online aanvraag wordt niet altijd geaccepteerd, het indienen van aanvullingen of bijlagen is niet mogelijk of de site is overbelast. Bij enkele klagers houden deze problemen aan tot de deadline voor de aanvraag. Ook komt het voor dat wel een ontvangstbevestiging op de online aanvraag is verstuurd, maar vervolgens nergens uit blijkt dat die aanvraag in behandeling wordt genomen. Andere klagers vertellen dat telefonisch is toegezegd dat de aanvraag is verwerkt, maar dat er geen betaling volgt.

Ook melden zich ondernemers bij de ombudsman die heel laat of nog steeds geen voorschot hebben gekregen, of van wie de voorschotten tussentijds stoppen. Het blijkt dat de gemeente niet altijd voorschotten blijft verstrekken totdat op de aanvraag is beslist, maar wacht met betaling tot de daadwerkelijke toekenning van een Tozo-uitkering. Er wordt volgens meerdere indieners van klachten herhaaldelijk gevraagd naar informatie die al eerder door hen is aangeleverd.

¹⁴ Voor een nadere omschrijving zie Kamer van Koophandel.

Nabellen via 14010 helpt volgens de klagers niet om dit soort problemen op te lossen. Eerdere telefoongesprekken van klagers met de gemeente blijken onbekend en een aantal aanvragers meldt dat ze onbeleefd te woord zijn gestaan. Sommigen spreken dan ook over een chaotische organisatie bij de gemeente. De ombudsman brengt zulke klachten onder de aandacht van de gemeente. Dat leidt in de regel alsnog tot een snelle oplossing.

Medio april 2020 neemt werk en inkomen met een extra telefoonnummer de eerstelijns telefoonbeantwoording door 14010 over waarmee de telefonische bereikbaarheid moet verbeteren.

Inhouding laatste voorschot Tozo 1

Vanaf mei 2020 komen er klachten binnen over het niet uitkeren van de 3e termijn van de Tozo 1 uitkering. De gemeente geeft desgevraagd aan dat die 3e termijn wordt gekoppeld aan de beoordeling of daadwerkelijk recht bestaat op de Tozo 1 uitkering. Klagers zijn hiervan niet vooraf op de hoogte gesteld. Een aantal van deze burgers geeft aan dat zij door het uitblijven van de laatste termijn in acute financiële nood komen.

Dood voor de kast?

De heer B. maakt kennis met meerdere van de hiervoor genoemde knelpunten. Hij vraagt half maart, meteen na het begin van de 'lockdown', een uitkering aan. Hij hoort niets meer, ondanks herhaaldelijk nabellen. Pas op 1 mei, anderhalve maand na zijn aanvraag, komt een 1ste voorschot, op 12 mei gevolgd door een 2e betaling. Het 3e voorschot blijft uit maar de heer B. moet wel blijven voorzien in zijn levensonderhoud: *"Inmiddels liggen de muizen dood voor de kast en kan ik geen boodschappen meer doen."* Op 23 juni neemt hij opnieuw contact op met de gemeente, die zijn vraag oppakt als klacht. Als betaling toch uitblijft wendt de heer B. zich op 2 juli tot de ombudsman. Die meldt de klacht aan

de gemeente en houdt de vinger aan de pols. Op 7 juli volgt het bericht dat de aanvraag is beoordeeld, de laatste termijn zal nu betaald worden. Door een systeemfout lukt dit niet en op 10 juli informeert de gemeente dat de betaling of diezelfde dag, of in de week van 12 juli zal plaatsvinden. Dan heeft heer de B. vanaf zijn aanvraag eerst 1,5 maand en dan nog eens ongeveer 2 maanden zonder voorschot gezeten.

Klachten bij de uitvoering van Tozo 2

Het aantal klachten over de uitkering volgens de Tozo 2 regeling is eind augustus 2020 duidelijk lager dan bij de eerste regeling. Deze klachten gaan allemaal over een trage verwerking en het ontbreken van tussentijdse informatie over de voortgang. Mogelijk leiden de strengere criteria - zoals het meewegen van eigen vermogen en het inkomen van een eventuele partner - tot minder aanvragen en in het vervolg daarop, tot minder klachten. Ook laten minder andere gemeenten de aanvragen voor een uitkering op basis van een Tozo-regeling via het Regionaal Bureau Zelfstandigen in Rotterdam lopen.¹⁵

4.4.2 Klachten over maatschappelijke ontwikkeling

Van de 127 klachten gaan er 24 over het cluster maatschappelijke ontwikkeling (MO). Tien van die klachten zijn ingediend bij de gemeentelijke kinderombudsman.

Dakloosheid, huisvestingsvragen

In de eerste weken na de uitbraak van corona zijn er klachten van daklozen die door de coronacrisis niet meer als 'bankslaper' terecht kunnen in hun sociale netwerk. Zij krijgen echter ook geen opvang van de gemeente. In een aantal gevallen zijn hier

¹⁵ Hellevoetsluis neemt de uitvoering van Tozo 2 zelf ter hand, Zoetermeer is per 15 april 2020 Tozo 1 al zelf gaan uitvoeren. Maassluis, Schiedam en Vlaardingen hebben begin april de uitvoering van Tozo bij MVS Stroomopwaards neergelegd.

kinderen bij betrokken en wordt de kinderombudsman benaderd. Er zijn ook klachten van mensen die naar Rotterdam zijn gekomen maar vooraf niet voor huisvesting hebben gezorgd. Ook zij komen niet voor opvang in aanmerking.

Een andere dakloze meldt beperking van de capaciteit van de nachtopvang vanwege de afstandsregels, waardoor een aantal mensen hier niet (meer) terecht kan, terwijl er geen alternatief voorhanden is. Vrijwel tegelijkertijd wordt bij de ombudsman een klacht ontvangen dat het in een daklozenopvang te druk is.

Aan het begin van de 'lockdown' vertelt een andere dakloze aan de ombudsman dat hij niet genoeg straatkranten kan verkopen om zijn bijdrage voor de nachtopvang te betalen. Door corona hebben passanten geen contant geld meer bij zich.

De meeste van deze klachten zijn door de ombudsman ter kennis gebracht van het cluster maatschappelijke ontwikkeling.

Doelgroepenvervoer

Er zijn ook klachten over het doelgroepenvervoer. Vanwege corona is fysiek contact beperkt, waardoor hulp bij in- en uitstappen en het meenemen van een scootmobiel tijdelijk niet kan.

Een chauffeur draagt volgens een klager geen mondkapje waar dit wel zou moeten. Een mondkapje is voor gebruikers van het vervoer verplicht maar een klant heeft astma, kan geen mondkapje dragen en wordt daardoor aan huis gekluisterd.

Beschermingsmiddelen

De kinderombudsman heeft een klacht ontvangen over het niet gebruiken van beschermingsmiddelen door personeel op een school voor speciaal onderwijs.

Een heel andere klacht in relatie tot mondkapjes is een klacht over de betaalbaarheid ervan voor mensen met weinig geld:

Mondkapjes voor veel monden...

In het OV en in verschillende gebieden op straat is gebruik van een mondkapje verplicht. De heer B. heeft het niet breed als alleenstaande vader van 4 kinderen en met een minimum inkomen. Hij ziet dat hij voor zijn kinderen, die zijn aangewezen op het OV, maandelijks voor 120 euro mondkapjes moet gaan kopen. Op 22 mei 2020 vraagt hij de ombudsman om hulp. De ombudsman brengt het probleem van de heer B. onder de aandacht van de gemeente. De gemeente beslist enkele weken later dat voor Rotterdammers met een laag inkomen via een aantal kanalen gratis mondkapjes ter beschikking worden gesteld.

De ombudsman vindt dit op zich een goede stap. Helaas valt de klager buiten de groep van mensen die gratis mondkapjes kunnen krijgen. De ombudsman vraagt de gemeente of zij hierin aanleiding zien de regeling nog eens te bezien - ook omdat in augustus 2020 tijdelijk een mondkapjesplicht op drukke plaatsen in de stad heeft gegolden. Eind augustus is deze vraag nog niet beantwoord.

Vertraging of verstoring van zorg- en hulpverlening

De ombudsman en de kinderombudsman worden meermalen benaderd over zorgverlening die door corona wordt verstoord of vertraagd. Zo vraagt een inwoner eind juni 2020 ondersteuning vanwege een acute operatie. Hij vertelt dat de gemeente via 14010 toe heeft gezegd dat de aanvraag met spoed gaat worden behandeld. Maar een eerste afspraak blijft uit. De klager herinnert de gemeente daarom aan zijn hulpvraag. Hij krijgt dan een afspraak, maar die wordt ruim 4 weken na het moment waarop

volgens de klager ondersteuning had moeten beginnen gepland. De gemeente heeft eind augustus de ombudsman nog niet laten weten welke oplossing kan worden geboden.

De kinderombudsman ontvangt klachten waarbij coronamaatregelen in de weg staan aan fysiek contact. Dat bemoeilijkt gesprekken over en het daadwerkelijk verlenen van hulp of zorg:

Wanneer zonder mamma?

Voor de zoon van mevrouw N. is een indicatie afgegeven voor sociaal-medische kinderopvang. Vanaf medio mei kan hij naar de nieuwe kinderopvang. Hij moet vanwege de coronamaatregelen al aan het hek afscheid nemen van zijn moeder. Daar heeft hij heel veel moeite mee: hij kan zo niet wennen aan de nieuwe opvang. Mevrouw N. vraagt daarom om de indicatie op te schorten en de uren voor kinderopvang later in te mogen zetten. Het gesprek hierover met de afdeling Sociaal medische indicatie (SMI) van de gemeente verloopt voor mevrouw N. onprettig. Het heeft ook niet de door haar gewenste uitkomst. De indicatie wordt niet opgeschort, ongebruikte uren kunnen ook niet worden ingehaald. Als haar zoon niet naar de kinderopvang gaat, zal de indicatie bovendien helemaal worden stopgezet.

De kinderombudsman legt het probleem voor aan de gemeente. Die toont begrip voor de situatie en neemt contact op met mevrouw N. Nader onderzoek bevestigt echter dat de regelgeving voor indicaties voor sociaal-medische kinderopvang het opschorten en het verschuiven van uren niet toestaat. De gemeente kan ook niet voorschrijven hoe een kinderopvangorganisatie maatregelen tegen corona uitvoert. Daarom kan de gemeente niets doen.

De gemeente vindt wel dat mevrouw N. betere uitleg had moeten krijgen over deze zaken. De regelgeving is heel ingewikkeld, ook de bij de behandeling van de klacht betrokken medewerkers van

de gemeente hadden moeite de situatie helder te krijgen. Op dit punt vindt de gemeente de klacht gegrond.

De beperkingen om fysiek bijeen te komen maken ook dat moeilijke gesprekken online plaats moeten vinden. Ook dat heeft gevolgen voor het verlenen van hulp of zorg:

Niet aan tafel

Het kind van mevrouw B. krijgt hulp van een jeugdhulpinstelling. Die instelling doet een melding bij het jeugdbeschermingsplein. Daar wordt met de betrokken hulpverleners, de gemeente en de ouders gesproken als er zorgen zijn over de ontwikkeling of veiligheid van een kind. Maar niet ten tijde van corona. Het gesprek vindt wel digitaal plaats, maar mevrouw B mag daar niet aanschuiven. Wel kan ze voorafgaand aan dat gesprek haar zorgen telefonisch met de voorzitter delen. Maar zo hoort zij niet wat de andere tafelgenoten te zeggen hebben over haar en haar kind en kan ze daar ook niet op reageren.

Ook zijn er klachten waarbij een eerder probleem door de uitbraak van corona opeens urgent wordt. Wat aanvankelijk tot ongemak leidt, dreigt nu een sociaal isolement op te leveren:

Toet toet, waar blijft de scoot?

Mevrouw B. wacht op een scootmobiel. Die is in 2019 toegekend als wmo-voorziening. De levering is uitgesteld omdat mevrouw B. op vakantie is. Maar bij navraag in januari 2020 blijkt er bij de leverancier nog steeds geen scootmobiel voor haar te zijn gereserveerd. Daardoor wordt de levering verder uitgesteld dan de bedoeling was. Dan komt de 'lockdown', daardoor kan mevrouw B. het doelgroepenvervoer niet gebruiken. Zo wordt

zij opeens zeer afhankelijk van de scootmobiel. Mevrouw B. belt de gemeente en komt naar de ombudsman. Die hoort van de gemeente dat nu een scootmobiel is gereserveerd. Levering volgt echter pas in april 2020.

4.4.3 Klachten over burgemeester, wethouders, college

Er zijn 18 klachten over (leden van) het college van burgemeester en wethouders.

Van deze klachten gaan 7 over de sluiting van recreatieoord Hoek van Holland. Dit is een park met volgens de klagers vaak door senioren bewoonde recreatiewoningen. Zij vinden dat zij hier veiliger wonen dan in hun reguliere stadswoningen.

Civiel optreden voor een publiek doel?

Door de sluiting van het recreatieoord Hoek van Holland kunnen de ouders van mevrouw K. niet in quarantaine blijven op een door hen zelf gekozen plek. Eind maart dient mevrouw K. hierover een klacht in bij de ombudsman. Die kan hier geen verandering meer in brengen: het met de komst van de 'lockdown' aangekondigde landelijk beleid is inmiddels overgenomen in de noodverordening voor de Rotterdamse regio. Die verplicht tot sluiting. Een verordening is algemene regelgeving en daar mag de ombudsman niet over oordelen.¹⁶

Er zijn ook 7 klachten over regels na de versoepeling van de 'lockdown'. Het gaat hier onder meer over de verplichting mondkapjes op straat te dragen in bepaalde delen van Rotterdam. Er zijn inwoners die vinden dat die de grondrechten teveel beperken. Ook deze klachten gaan over de inhoud van algemene regelgeving. De ombudsman is niet bevoegd om daarover te oordelen.

¹⁶ Artikel 9.2.2. lid a en lid b van de Algemene wet bestuursrecht.



Korte Lijnbaan/Stadhuisplein, maandag 16 maart, 8:39u

Van de klachten tegen (leden van) het college van burgemeester en wethouders zijn er 3 ingediend bij de kinderombudsman.

Twee van die klachten gaan over onderwijs:

Zomercampus niet voor iedereen?

De zoon van de heer H. wil zich aanmelden voor de zomercampus. Die wordt georganiseerd voor kinderen die door sluitingen van de scholen vanwege corona achterop zijn geraakt. De heer H. krijgt van de school waar zijn zoon op zit te horen dat dit er voor zijn zoon niet inzit: zijn school is niet geselecteerd voor de zomercampus. Dat vindt de heer H. discriminatie. Waarom zou een leerling van de ene school wel, en een leerling van een andere school niet mee kunnen doen aan de zomercampus? De ombudsman legt deze klacht voor aan de gemeente. Die bericht de heer H. dat zijn zoon zich toch mag inschrijven voor de zomercampus.

In deze casus blijkt dat er toch mogelijkheden zijn die de heer H. en de school niet kennen. De informatie op de website is hierover ook niet duidelijk. Dat zet burgers op het verkeerde been.

Onduidelijke informatie speelt ook een rol in de andere klacht die de kinderombudsman kreeg over onderwijs. De wethouder schrijft ouders van schoolgaande kinderen aan dat, nu de scholen weer open gaan, kinderen verplicht naar school moeten en de Leerplichtwet geldt. Een medezeggenschapsraad van een school vraagt zich af hoe dit zich verhoudt tot een eerdere uitspraak van de minister van Onderwijs. Die zegt dat de Leerplichtwet tot aan de zomer niet gehandhaafd zal worden. Hierover vraagt de kinderombudsman een toelichting. De wethouder antwoordt de kinderombudsman dat hij het belangrijk vindt dat kinderen weer naar school gaan, maar dat bij verzuim leerplichtambtenaren niet actief gaan handhaven.

4.4.4 Klachten over dienstverlening

De 14 ontvangen klachten over het cluster dienstverlening leveren een zeer divers beeld. Bij een aantal van deze klachten speelt een rol dat veel gemeentelijke locaties gesloten zijn of dat inwoners zelf vanwege de risico's liever thuisblijven.

Daarom dient een minder internetvaardige inwoner zijn aanvraag voor een parkeervergunning toch maar online in. Dat gaat helaas niet helemaal goed...

Parkeerschade...

De heer S. heeft een gezegende leeftijd bereikt. In het gebied waar hij woont wordt betaald parkeren ingevoerd. Hij vraagt online een parkeervergunning aan. Dat gaat niet goed en dat heeft gevolgen. Hij ontvangt naheffingen en weet niet meer wat hij moet doen. Hij roept zijn zoon te hulp. Die was op dat moment net uit New York (waar toen sprake was van een grote corona-uitbraak) teruggekomen. De zoon, enig kind, vindt het daarom te gevaarlijk om gelijk naar zijn vader te gaan. Tegen de tijd dat hij zijn vader kan helpen en alsnog correct de parkeervergunning aanvraagt,

zijn er 24 naheffingen opgelegd. Bellen met de gemeente (14010) helpt niet, ondanks terugbelverzoeken wordt niet teruggebeld. De zoon van de heer S. wendt zich tot de ombudsman. Die neemt contact op met dienstverlening, afdeling Publieksvoorlichting. Daar zien de medewerkers onder meer dat de afdeling Parkeerbelastingen geen terugbelnotitie ontving van 14010. Dienstverlening biedt hiervoor excuses aan. De gemeente zegt toe 23 naheffingen te vernietigen. Ook dat gaat niet meteen goed: de heer S. blijft aanmaningen ontvangen. Pas na een tweede interventie door de ombudsman blijkt dat er een probleem is ontstaan in het systeem van de gemeente. Dat wordt hersteld en de gemeente bevestigt nog eens aan de heer S. dat hij 23 naheffingen niet hoeft te betalen. En bezegelt dit door toezending van de juiste brieven en van een cadeaubon vanwege de systeemfout.

In- en uitschrijvingen in de basisregistratie personen (BRP)

Ook bij in- en uitschrijvingen in de bewonersadministratie van de gemeente heeft corona soms onverwachte gevolgen. Zo schrijft een inwoner zich wegens emigratie uit. Het daadwerkelijk vertrek gaat niet door: het land van bestemming sluit de grenzen. Deze voormalig inwoner blijft dus noodgedwongen langer in Rotterdam. De auto blijft ook, maar zonder parkeervergunning want de eigenaar is niet meer in de BRP ingeschreven.

Van een nieuwe inwoner dreigt de inschrijving te worden geweigerd in een gebied waar een huisvestingsvergunning verplicht is: zij moet bewijzen van inkomsten opsturen maar die zijn tijdelijk stilgevallen: haar werkgever is gesloten door de coronacrisis.

Een adresonderzoek wordt vertraagd omdat gevraagde documenten niet kunnen worden aangeleverd: de klager verblijft in het buitenland en zegt dat hij door de reisverboden vanwege corona niet naar Nederland komen.

Ook een ander adresonderzoek is vertraagd en dat leidt tot slapeloze nachten. Gelukkig weet het cluster dienstverlening hier snel uitkomst te bieden...

Nare post in rare tijden...

Mevrouw V., een dame op leeftijd, is in november 2019 verhuisd naar een andere woning in Rotterdam. Daar ontvangt zij brieven van rechterlijke instanties, de belastingdienst en deurwaarders aan de vorige bewoner. Ook de politie komt voor de vorige bewoner langs. Mevrouw V. voelt zich hier onprettig bij en meldt dit aan de gemeente. Die begint een adresonderzoek. Vanwege de plotselinge 'lockdown' door corona kan mevrouw V., die vreest dat de inschrijving van de vorige bewoner ook consequenties voor haar AOW kan krijgen, geen contact meer krijgen met de gemeente. Zij neemt dan contact op met de ombudsman. Die geeft haar zorgen door aan de gemeente. De gemeente reageert voortvarend. Een medewerker neemt rechtstreeks contact op met mevrouw V. en legt de situatie uit. De vorige bewoner wordt binnen 2 weken met terugwerkende kracht uitgeschreven. Zo keert voor mevrouw V. de rust terug, de ombudsman is tevreden over de reactie door de gemeente.

4.4.5 Klachten over andere gemeentelijke organisatieonderdelen

Over (leden van) de gemeenteraad en de clusters bestuurs- en concern ondersteuning, stadsbeheer en stedelijke ontwikkeling zijn slechts enkele klachten ontvangen. Daarom worden deze onderdelen niet afzonderlijk besproken. Dat wil niet zeggen dat de gebeurtenissen waarover is geklaagd door de inwoners die erdoor worden getroffen als minder ingrijpend worden ervaren.

Ter illustratie twee voorbeelden. De eerste is een klacht over het cluster stadsontwikkeling, over een handeling die juist in tijden

van corona een grote impact heeft op de bestaanszekerheid van de klager.

A perfect storm?

De heer B. is zelfstandig ondernemer in de culturele sector. Hij huurt al 15 jaar een bedrijfsruimte in een pand dat eigendom is van de gemeente. Hij heeft hier een inpandige muziekstudio gebouwd, zijn instrumenten staan er, waaronder een vleugel. Daarnaast heeft hij een montagestudio ingericht. Hij betaalt een lage huur, daar staat een korte opzegtermijn tegenover. De heer B. wordt hard getroffen door de sluitingen in de culturele sector: hij heeft geen opdrachten meer en moet zijn beperkte reserves aanspreken om overeind te blijven.

Op het hoogtepunt van deze crisis ploft, zonder vooraankondiging, in april 2020 de opzegging van zijn huur namens de gemeente op de mat: of de heer B. de bedrijfsruimte per 31 juli 2020 leeg wil opleveren. De heer B. ziet nu grote problemen. Tijdens de 'lockdown' is andere bedrijfsruimte moeilijk te vinden. De verhuis- en inrichtingskosten vormen in deze crisistijd een ander struikelblok. Ook kan hij zo, als de maatregelen weer versoepeld worden, geen nieuwe opdrachten aannemen: daarvoor heeft hij de studio's en instrumenten nodig.

Hij vraagt de gemeente om uitstel. Dat wordt afgewezen, in overleg met de gemeente wordt uit coulance wel ruimte in een anti-kraak setting aangeboden. Dit helpt de heer B. niet, de verhuiskosten blijven en er zijn vraagtekens bij de beveiliging van apparatuur en instrumenten. Het wordt ook moeilijk om de studio's te ontmantelen vóór 31 juli 2020. Hij dient een klacht in bij de ombudsman.

Die schouwt met spoed de situatie en benadert daarna de directeur Stadsontwikkeling van de gemeente. Die geeft aan

het te betreuren dat de heer B. niet eerder is geïnformeerd over het voornemen tot opzeggen. De gemeente bemiddelt bij het vinden van een andere locatie maar zonder succes, eind augustus 2020 zijn de gesprekken tussen de gemeente en de heer B. over verdere mogelijkheden nog gaande.

Het tweede voorbeeld gaat over een probleem dat onlosmakelijk is verbonden met de snelle omschakeling naar massaal gebruik van (beeld)verbindingen waar voor de corona-uitbraak fysiek bijeenkomen de norm is. Dat leidt tot een klacht over het cluster bestuurs- en concernondersteuning.

Mag ik verbinding?

Eind mei wil mevrouw B. - lid van een gebiedscommissie - deelnemen aan een openbare vergadering van de Algemene Bezwaarschriftencommissie. Die bijeenkomst gaat over een omgevingsvergunning voor zorgwoningen in het betreffende gebied. Haar wordt echter de online toegang geweigerd, de vergadering wordt ook niet gestreamd. Op dat moment beschikt de bezwaarschriftencommissie niet over de technische voorzieningen die hiervoor nodig zijn. Ze dient hierover een klacht in bij de gemeente.

Als een reactie uitblijft wendt ze zich tot de ombudsman. Die brengt de klacht nogmaals onder de aandacht van de gemeente. De gemeente heeft dan eind juli 2020 een gesprek met mevrouw B. Begin augustus 2020 oordeelt de gemeente dat de klacht gegrond is, ook al had op het moment van de vergadering de commissie beperkte mogelijkheden. Er zijn ook volgens de gemeente in technisch opzicht geen beperkingen om beeld en geluid van een hoorzitting aan een groot aantal belangstellenden ter beschikking te stellen. Het gaat om technieken die al geruime tijd bestaan. De consequentie is geweest dat een openbare hoorzitting feitelijk niet toegankelijk was.

Dat de gemeente bij het verzorgen van toegang tot openbare bijeenkomsten soms technische problemen kent, blijkt ook uit een klacht die is ontvangen over inspreken bij een oordeelsvormende bijeenkomst van een raadscommissie. De ombudsman heeft de betreffende vergadering integraal beluisterd en hoort hoe één van de andere sprekers de geïmproviseerde werkwijze tijdens de bijeenkomst kernachtig samenvat: *‘Peppi en Kokki, telefoontje tegen microfoontje’*. Met alle consequenties voor de verstaanbaarheid van dien...

Afstand houden

De ombudsman heeft 3 klachten ontvangen over het intern niet goed uitvoeren van coronamaatregelen door de gemeente. In één geval gaat het over het niet goed reinigen van een ventilatiesysteem. Twee andere klachten gaan over een huwelijksvoltrekking op een locatie waar niet voldoende afstand kan worden gehouden. Deze 3 klachten hebben gemeen dat medewerkers van de gemeente zich hierdoor onveilig voelen.



Meent, oproep tot afstand houden, 1 september 2020

Stadsbeheer en handhaving

Een andere observatie van de ombudsman is dat minder klachten zijn ontvangen over het cluster stadsbeheer dan wellicht zou kunnen worden verwacht. Zeker als in ogenschouw wordt genomen dat in Rotterdam bijvoorbeeld parken zijn ontruimd en gesloten en de *‘Black lives matter’* demonstratie op last van de burgemeester is stilgelegd.

Handhaving valt ook onder stadsbeheer. De maatregelen uit de noodverordening om de verspreiding van het virus te remmen, moeten worden gehandhaafd. Deze maatregelen perken de vrijheid van inwoners en ondernemers in. Handhaving kan dus ingrijpend zijn. Een gebrek aan handhaving jegens de één, kan juist weer leiden tot grote gezondheidsrisico's voor de ander. Daarom vindt de ombudsman het opmerkelijk dat hij geen klachten over handhaving krijgt. De 5 klachten die er over het cluster Stadsbeheer waren, gaan vooral over problemen bij het aanbieden en ophalen van huis- en grofvuil.

De ombudsman heeft vernomen dat het cluster zelf ook weinig klachten in relatie tot corona heeft gekregen. De sluiting van de markt heeft in de eerste weken veel ophef veroorzaakt. Verder gaan klachten over zaken als de ruimte die de horeca mag innemen ten koste van parkeerruimte en het bijtijds regelen van parkeermogelijkheden voor zorgverleners tijdens de *‘lockdown’*. Ook wordt het cluster benaderd over zogenaamde naastplaatsingen, zijnde het plaatsen van vuilnis en/of grofvuil naast of op de daartoe bestemde containers of verzamelplaatsen.



Volle containers, Rotterdam centrum, 18 mei 2020

Inwoners geven bij het cluster soms wel aan dat er niet gehandhaafd werd en vragen de gemeente een kijkje te gaan nemen, bijvoorbeeld bij samenscholing van jongeren.

Het cluster bekeek de aard en de omvang van de meldingen en reageerde daarop. Het cluster heeft meer verzoeken om handhaving van de noodverordening, dan klachten over de handhaving ervan. Binnen het cluster is één medewerker speciaal ingezet op meldingen en klachten die zijn gerelateerd aan corona. Deze medewerker had al eerder de kennis en het netwerk opgebouwd om een en ander snel op te lossen.

4.5 Patronen en trends

De ontvangen klachten leveren weliswaar een uiteenlopend beeld op, toch is er een aantal patronen en trends in te zien.

Meer klachten over bepaalde clusters

De intensiteit van de klachtenstroom bij de ombudsman varieert gedurende de onderzoeksperiode. De eerste paar weken van maart 2020 zijn er weinig klachten - net als bij de gemeente.

Eind maart ziet de ombudsman een eerste piek als een aantal mensen een klacht indient over de beslissing een recreatieoord in Hoek van Holland te sluiten. Begin april 2020 komen er bovendien marktcoolpui naar de ombudsman omdat zij geen NOW kunnen aanvragen.

De klachteninstroom loopt daarna weer wat terug. Vanaf begin mei 2020 ontvangt de ombudsman een serie klachten over inbreuken door de coronamaatregelen op de persoonlijke vrijheden van inwoners.

Vanaf dat moment komen ook steeds meer klachten binnen over de uitvoering van de Tozo regeling. Dit leidde eind juni 2020 tot een duidelijke toename van het aantal klachten. Dan volgt een periode waarin de klachten bij de ombudsman vrijwel alleen gaan over het cluster maatschappelijke ontwikkeling (MO) en het cluster werk en inkomen (W&I).

Vanaf eind juli 2020 loopt het aantal klachten over vooral Tozo 1 terug en zijn de klachten vanaf begin augustus 2020 meer divers. Wel is er een toename van klachten over verplichtingen als het dragen van mondkapjes. Vanaf medio augustus droogt de stroom klachten die de ombudsman ontvangt in relatie tot corona bijna helemaal op.

De klachten die de kinderoombudsman heeft gekregen zijn redelijk gelijk over de eerste 6 maanden van de coronacrisis verdeeld.

Veel klachten over uitvoering Tozo-regeling

Een groot aandeel (bijna de helft) van de door de ombudsman in relatie tot corona ontvangen klachten gaat over het cluster werk

en inkomen. Dit komt vooral door problemen bij de aanvraag, toekenning en betaling van Tozo-uitkeringen, en het opengestelde aanvullende telefoonnummer 010-4984777. Een deel van deze klachten raakt het cluster dienstverlening door problemen bij de informatievoorziening van 14010, de registratie van informatie door 14010.

Klachten over maatschappelijke ontwikkeling

Het aantal klachten over het cluster maatschappelijke ontwikkeling is redelijk gelijk over de periode verdeeld. In de eerste periode is er een aantal klachten over (dreigende) dakloosheid, waarbij in een aantal gevallen gezinnen met kleine kinderen betrokken zijn. Verder gaan de nodige klachten over vertraging bij het toekennen en verlenen van zorg of zorghulpmiddelen. Een ander probleem is de vertraging of vermindering van zorg of ondersteuning doordat fysiek contact en het voeren van besprekingen moeilijk was.

Klagen in georganiseerd verband over de burgemeester en wethouders

Er zijn klagers die in onderlinge samenspraak klagen. Dit doet zich zowel voor rondom de sluiting van het recreatiegebied Hoek van Holland als bij de klachten over beperkingen die 'nieuwe normaal' zou gaan opleggen. Deze klagers richten zich vooral op de burgemeester en/of het college, gaan over regelgeving of algemeen beleid en vallen daarmee buiten de bevoegdheid van de ombudsman.

Weinig klachten over stadsbeheer

De ombudsman ontving slechts enkele klachten over stadsbeheer en nauwelijks over handhaving. Dat valt temeer op vanwege de zichtbaarheid en de grote impact van de werkzaamheden van

stadsbeheer en handhaving op de inrichting van de buitenruimte (faciliteren van afstand houden) en inperkingen van vrijheden (handhaving).



Beursplein, handontsmetter, 18 mei 2020

Informeren van inwoners, interne overdracht van informatie

Het lijkt zo te zijn dat burgers niet altijd goed en tijdig zijn geïnformeerd. Dan gaat het om informatie over voortgang van aanvragen of over mogelijkheden die de gemeente kan bieden bij het opvangen van gevolgen van de uitbraak en bijbehorende maatregelen voor de inwoners.

Binnen de gemeente (met name tussen 14010 en het cluster werk en inkomen) was de informatievoorziening ook niet altijd op orde. Het registreren van informatie ter verdere behandeling schoot soms tekort of toezeggingen aan inwoners tijdens het eerste gesprek kregen geen opvolging.

5. Vergelijking klachtbeeld met de behoorlijkheidsvereisten

Online toegang tot bijeenkomsten

Een bijzonder aspect van de coronacrisis dat voor de gemeente zeker tot technische uitdagingen heeft geleid was de snelle omschakeling van fysieke contacten naar online bijeenkomsten. Voor inwoners die inspraak en toegang zochten tot openbare bijeenkomsten, lijkt een tekort van technische middelen enkele malen aan deelname in de weg hebben gestaan.

Daarbij wordt opgemerkt dat er onder de klagers inwoners zijn voor wie een online bijeenkomst, zeker als het gaat om gevoelige of complexe zaken, niet altijd een realistisch alternatief is. In enkele klachten over maatschappelijke ondersteuning lijkt het ontbreken van de mogelijkheid tot fysieke gesprekken te hebben bijgedragen aan de vertraging in het geven van zorg of ondersteuning. Daarnaast hebben klagers aangekaart dat zij, nu fysieke bijeenkomsten niet mogelijk waren, minder mogelijkheden hadden om daadwerkelijk mee te praten over voor hun thuissituatie zeer belangrijke beslissingen.



5.1 Inleiding

In dit afsluitende hoofdstuk wordt het klachtbeeld dat in het vorige hoofdstuk is beschreven, vergeleken met de behoorlijkheidsvereisten die de ombudsman als meetlat hanteert. Deze eisen staan beschreven in de behoorlijkheidswijzer (bijlage I).

Dit rapport rust vooral op een inventarisatie van de ontvangen klachten, waarvan de behandeling niet altijd is afgerond en waarvan dus ook niet gesteld kan worden dat deze gegrond of ongegrond zijn. Een aantal klachten is doorgestuurd aan de gemeente en die heeft in deze tijden van crisis soms een snelle oplossing gezocht zonder zich verder over de klacht zelf uit te spreken. Daarom kan niet worden gezegd dat bij alle klachten ook daadwerkelijk behoorlijkheidsvereisten zijn geschonden.

5.2 De klachten en de behoorlijkheidsvereisten

Eerder kwam aan de orde dat het aantal klachten ongelijk over de gemeentelijke organisatie is verdeeld. De klachten zijn ook heel verschillend, ook als ze over dezelfde clusters gaan. Daarom worden in de paragraaf 5.2.1 voor de vergelijking van de klachten met de behoorlijkheidsvereisten, de behoorlijkheidsbeginselen als uitgangspunt genomen die in de verschillende klachten het meest in de knel lijken te zijn gekomen.

De uitzondering op het diverse klachtbeeld wordt gevormd door de klachten die zijn ontvangen over het cluster werk en inkomen. Dit zijn er een stuk meer en ze gaan vooral over de aanvraag, de beoordeling en de uitkering van de Tozo. Hierin zijn ook andere behoorlijkheidsvereisten geraakt dan bij de overige klachten. Daarom wordt de vergelijking tussen de klachten en de behoorlijkheidsvereisten voor de klachten over het cluster werk en inkomen apart besproken, in paragraaf 5.2.2.

5.2.1 Algemeen klachtbeeld

Het gemeentelijk optreden in relatie tot corona lijkt - als de klachten over werk en inkomen buiten de beschouwing blijven - in de ontvangen klachten vooral de behoorlijkheidsvereisten 'maatwerk' en 'fair play' te raken.

Maatwerk

De overheid is bereid in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Voor het verlenen van zorg en maatschappelijke ondersteuning is fysieke nabijheid tussen de ontvangende van hulp en de hulpverlener soms noodzakelijk. Ook het voeren van gesprekken en het bekijken van locaties kan hier deel van zijn. Maatregelen tegen de verspreiding van corona (geen bezoeken, geen fysieke bijeenkomsten, afstandsregel) staan hier haaks op. Dit vraagt soms om een moeilijke afweging. De veiligheid (van de hulp- of zorgverlener en van de ontvanger) moet gewaarborgd blijven. Zorg en ondersteuning moeten tegelijkertijd wel beschikbaar zijn. Het verbaast de ombudsman daarom niet dat juist in de klachten over het cluster maatschappelijke ontwikkeling het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk in het gedrang lijkt te zijn gekomen.

In de klachten over het cluster maatschappelijke ontwikkeling komt onder meer naar voren dat inwoners door de coronacrisis de beschikbaar gestelde zorg of ondersteuning anders willen inzetten of willen opschorten. Zij ervaren dat de gemeente hen

wijst op algemene regels over zorg en ondersteuning die de gevraagde aanpassingen uitsluiten. De gemeente maakt volgens de klagers in hun geval geen uitzondering. De regels waar de gemeente in deze klachten op wijst zijn echter niet geschreven om deze crisis het hoofd te bieden. Tegelijkertijd werpen juist de maatregelen tegen corona wel extra beperkingen voor inwoners op of zorgt corona ervoor dat de inwoners niet aan eisen kunnen voldoen die in normale tijden wel haalbaar zijn. Dat voedt de vraag naar maatwerk. Het onverkort doorvoeren van de algemene regels onder bijzondere omstandigheden, waarbij de gevolgen voor de inwoners zijn, wordt al snel als onredelijk ervaren. Zeker als een goede, op de situatie van deze inwoners toegespitste, uitleg ontbreekt.

Dat tijdens de coronacrisis maatwerk niet vanzelf spreekt, klinkt ook door in klachten die de ombudsman ontving over het cluster dienstverlening. Bij vergunningverlening en het indienen of opvragen van stukken geeft een aantal klagers aan dat beperkende maatregelen tegen corona maken dat de voorgeschreven procedures niet gevolgd kunnen worden. Dit maakt ook dat sommige klagers menen niet (meer) aan bepaalde eisen te kunnen voldoen. Deze groep klagers geeft aan dat ondanks deze bijzondere omstandigheden de bestaande regels worden gevolgd en dat de gevolgen daarvan bij de klager worden gelegd.

Het onverkort vasthouden aan regels geschreven voor normale tijden terwijl ook allerlei extra beperkingen gelden, zonder dat via maatwerk een alternatief wordt aangeboden en waarbij niet duidelijk is hoe de bijzondere omstandigheden zijn betrokken bij de afweging, kan in tijden van crisis tot voor inwoners ongewenste en door de gemeente niet bedoelde effecten leiden.

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Het vereiste van *'fair play'* komt in beeld bij klachten over de online toegang voor inwoners tot openbare bijeenkomsten of tot besloten bijeenkomsten waar zij in normale tijden fysiek meepraten als belanghebbende. Als inspraak niet mogelijk is omdat een inwoner geen online toegang krijgt tot een bijeenkomst, kan dat die inwoner de mogelijkheid ontnemen zijn argumenten en belangen voor het voetlicht te brengen en te beschermen. Als de inwoner door een online opzet minder ruimte heeft voor meepraten dan in de normaal gebruikelijke fysieke bijeenkomst, geldt hetzelfde. Dat geldt des te sterker als die bijeenkomst gaat over ingrijpende beslissingen die diep ingrijpen in bijvoorbeeld het gezinsleven van die inwoner. Uit de klachten komt naar voren dat beschikbare technieken niet altijd zijn gebruikt of dat de toepassing ervan problemen geeft. Sommige inwoners vinden dat zij hierdoor niet mee konden praten over besluitvorming of niet konden zien hoe de gemeente tot bepaalde beslissingen is gekomen.

Het beginsel *'fair play'* komt ook in het gedrang bij klagers die aangeven dat zij bepaalde stukken nodig hebben om in gemeentelijke procedures te gebruiken, terwijl die stukken met een beroep op de uitbraak van corona door de gemeente niet beschikbaar worden gesteld.

De ombudsman ziet in een aantal van de klachten dat de gemeente ook tijdens de coronacrisis langs privaatrechtelijke weg handelt of private partijen inschakelt bij de uitvoering van gemeentelijk beleid of gemeentelijke taken. Inwoners hebben te maken met optreden dat zij via aparte procedures moeten aanklaarten, waar zij feitelijk te maken hebben met de gemeente. In een aantal gevallen blijft de gemeente, aangesproken op haar verantwoordelijkheid, klagers ook verwijzen naar de private partij die zij heeft ingeschakeld. Dit maakt dat klagers het moeilijk vinden de wegen te bewandelen waarlangs zij zich kunnen beschermen tegen activiteiten die namens de gemeente door andere partijen worden uitgevoerd en die juist in coronatijd grote gevolgen voor hen hebben.

Een aantal klachten gaat over het niet in acht nemen van de veiligheidseisen door een medewerker van de gemeente of een door de gemeente gecontracteerde hulp- en zorgverleners.

5.2.2 Klachtbeeld werk en inkomen

In de klachten over werk en inkomen lijken vooral *'goede organisatie'*, *'voortvarendheid'*, *'betrouwbaarheid'* en *'goede informatieverstrekking'* in het gedrang te zijn gekomen.

Groot aantal aanvragen

Veel zelfstandigen dienden, meteen al in de eerste weken, aanvragen in voor inkomenssteun die door de regering was toegezegd. Dit leidde tot een plotselinge en omvangrijke werkstroom ter uitvoering van een ook voor de gemeente nieuwe regeling. De ombudsman ziet dat de gemeente en haar medewerkers een grote inspanning hebben geleverd om hier een goed vervolg aan te geven. Uit de ontvangen klachten blijkt niettemin dat dit niet altijd heeft geleid tot een adequaat resultaat. Daar is lering uit te trekken.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Veel klachten gaan over de tijd die verstrijkt voordat de Tozo 1-uitkering of een voorschot daarop daadwerkelijk wordt uitbetaald. Dat gaat soms stroef. Er is natuurlijk een vloedgolf aan aanvragen maar er lijkt bij de gemeente ook sprake te zijn van verlies van overzicht. Zo kwamen de gegevens over de aanvraag niet altijd terecht bij de medewerkers die de uitkeringsaanvraag moesten behandelen. De dossiers waren soms niet op orde, er ontbraken registraties of gegevens die volgens klagers wel waren verstrekt, bleken niet bekend.

Voortvarendheid

De gemeente handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke - korte - termijn.

De bedoeling van Tozo 1 is dat zelfstandig ondernemers die door corona acuut in financiële nood dreigen te komen, snel inkomenssteun krijgen. De regeling kent een eenvoudiger toets dan bijvoorbeeld die voor een bijstandsuitkering: zo is vermogen of het partnerinkomen niet relevant. Bedoeling van de regeling is snelle toekenning en steekproefsgewijze controle. Rotterdam lijkt het anders te hebben aangepakt door eerst voorschotten te verstrekken en aan het laatste voorschot een eindafrekening te koppelen. Navraag bij de gemeente levert als verklaring op dat de gemeente éérs wil vaststellen of er recht bestaat op Tozo. Dat staat ook op de website van de gemeente.¹⁷ Deze werkwijze is in de media ook door de wethouder toegelicht. Er moet mee worden voorkomen dat, als geen recht op Tozo bestaat, de ontvanger vanwege betaalde voorschotten met een schuld komt te zitten.¹⁸

In elk geval gelden voor de beslis- en betaaltermijnen de bepalingen in de Participatiewet.¹⁹ Als niet binnen vier weken na de aanvraag het recht op Tozo is vastgesteld, moet een voorschot worden verstrekt.²⁰ Als na 8 weken nog geen beslissing is genomen, moet een volgend voorschot worden verstrekt, dan is ook de redelijke wettelijke beslistermijn verstreken.²¹ Als de beslissing toch uitblijft, moet na 4 weken het 3e voorschot worden verstrekt. Gerekend van de dag van de aanvraag moet dus totdat op die aanvraag is beslist in de 4e, de 8ste en de 12e week een voorschot worden betaald. Uit de klachten komt

¹⁷ *De derde betaling van de Tozo 1-uitkering is in een aantal gevallen vertraagd. Bij de derde betaling ontvangt u bericht of uw Tozo 1-aanvraag definitief wordt toegekend. Ook worden uw inkomsten die u in de periode van Tozo 1 heeft gehad, met de derde betaling verrekend. Hiervoor hebben we meer tijd nodig dan verwacht. Komt u hierdoor in acute geldnood, bel dan met 14 010. Medewerkers van 14 010 kunnen zien of de betaling onderweg is. Zo niet, dan nemen we binnen 48 uur contact met u op en zoeken we naar een oplossing. Datum raadgeving is 24 juli 2020.*

¹⁸ *Kijk hier voor meer informatie.*

¹⁹ *Besluit van 17 april 2020, houdende tijdelijke regels omtrent bijstandsverlening aan zelfstandigen die financieel getroffen zijn door de gevolgen van de crisis in verband met COVID-19 (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers), nota van toelichting onder 2.4. Voor de tekst van het besluit [kijk hier](#).*

²⁰ *Artikel 52 Participatiewet.*

²¹ *Artikel 4:13 Algemene wet bestuursrecht.*

duidelijk naar voren dat die termijnen niet altijd door de gemeente zijn gehaald. Daarmee komt de voortvarendheid van het verwerken van de aanvragen onder druk te staan.

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

De ombudsman kreeg van meerdere klagers te horen dat zij na hun aanvraag voor Tozo 1 geen 3e voorschot krijgen uitgekeerd. Dit terwijl de gemeente 12 weken na hun aanvraag nog geen beslissing had genomen. De ombudsman ziet dat dit aanvragers in acute geldnood of zelfs broodnood kan brengen. Deze werkwijze wijkt af van het net beschreven systeem van voorschotten voorafgaand aan de beslissing. Ze past ook niet bij het doel van de Tozo regeling, die moet acute geldtekorten bij zelfstandig ondernemers juist voorkomen. Het ophouden van het 3e voorschot lijkt daarmee moeilijk te verenigen met de Tozo regeling en de wetten waar die naar verwijst. Daarmee komt het beginsel van de *'betrouwbaarheid'* van het overheidsoptreden - handelen binnen het wettelijk kader - in de knel.

Goede informatieverstrekking

De gemeente zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Veel klagers geven aan dat zij - vaak meerdere keren - vragen hebben gesteld over de voortgang bij de toekenning en uitbetaling van Tozo-voorschotten en -uitkeringen die ze hebben aangevraagd. Dit leidt niet altijd tot een adequate reactie. Mensen worden helemaal niet teruggebeld, toezeggingen dat snel betaling zal plaatsvinden zijn niet altijd uitgevoerd. Gesprekken zijn ook niet altijd (goed) geregistreerd. Aanvragers werden niet actief geïnformeerd over de voortgang van hun aanvraag of mutaties in de uitbetaling. Deze zaken duiden op tekortkomingen in de informatieverstrekking en in de overdacht van de informatie binnen de organisatie.

De aansluiting tussen 14010 en de achterliggende gemeentelijke organisatie is daarbij niet altijd goed verlopen. Medewerkers van 14010 en de eerste behandelaars van meer complexe vragen hadden niet meteen de informatie en kennis beschikbaar die nodig was om vragen te beantwoorden of goed uit te zetten in de organisatie. Het heeft een aantal weken gekost om dit voor elkaar te krijgen en de gebruikte scripts zodanig aan te passen dat de burgers goed te woord werden gestaan. Er was ook tijd gemoeid met het oprichten van het speciale telefoonnummer 010 4984777 en het bemensen hiervan. Dit nam enkele weken.

In de tussentijd hebben de gemeentelijke medewerkers - aangevuld door collega's vanuit andere onderdelen of van buiten de gemeente - moeten improviseren. Zij werden min of meer in het diepe gegooid. Tegelijkertijd was de koers om de bellers begrip te vragen voor de situatie, er werd gezegd *"het komt wel goed"* of *"we bellen u terug"*. Dat terwijl het aantal terugbelverzoeken heel groot was, de medewerkers zaten allemaal overvol. Het moet al snel duidelijk zijn geweest dat aan dit soort toezeggingen moeilijk gestand kon worden gedaan.

Als een burger uitleg vraagt over (het uitbetalen van) Tozo en het antwoord nog niet kan worden gegeven, mag die burger

verwachten dat hij dit te horen krijgt en dat dit antwoord alsnog zal volgen. Bovendien zou verwacht mogen worden dat als tijdige betaling uitblijft of een voorschot wordt opgeschort, de gemeente de aanvrager daarover actief informeert en uitleg geeft over de reden. Door de burger zelf te laten bellen wordt deze informatievoorziening bovendien overgelaten aan een toch al zwaar belast 14010 en het extra nummer. Gezien de klachten lijkt niet altijd sprake te zijn geweest van tijdige, actieve en 'goede informatieverstrekking'.

5.3 Andere observaties van de ombudsman

Hiervoor is uiteengezet hoe in verschillende klachten behoorlijkheidsvereisten in het gedrang kwamen. De ombudsman heeft tijdens dit onderzoek ook een aantal niet direct aan klachten verbonden aspecten de revue zien passeren waaruit geleerd kan worden.

Inzet specifieke medewerker, snelle opschaling vroeg in crisis?

De ombudsman heeft vernomen dat binnen het cluster stadsbeheer al snel na de uitbraak een medewerker is ingezet om specifiek de aan corona te relateren meldingen en klachten te behandelen. Deze medewerker kon daardoor snel contacten binnen de gemeente leggen om gedetecteerde knelpunten aan te pakken. De ombudsman vindt het zinvol om na te gaan of inzet van specifieke medewerkers in een vroeg stadium van een crisis (dus snel na het ontstaan) en een klacht (bij eerste melding) kan leiden tot versterking van de dienstverlening door de gemeente in tijden van crisis. Hetzelfde geldt voor het opschalen van de capaciteit bij het cluster werk en inkomen en het openen van een speciaal telefoonnummer - zei het dat hier de nodige weken zijn verlopen tussen het moment dat het aantal aanvragen de capaciteit overschreed en de realisatie van deze opschaling.

Het vinden van een oplossing stellen boven formele procedures

De ombudsman is ook benaderd met klachten over organisaties waarover hij niet bevoegd is. In een aantal gevallen heeft de klager een snelle oplossing nodig. De ombudsman heeft dergelijke signalen onder de aandacht van de organisaties gebracht waar de klacht had moeten worden ingediend. In 2 gevallen pakte de betreffende organisatie (een private zorgverlener en het Rotterdams Sportbedrijf)²² - de klacht direct op en koppelde dit ook terug aan de ombudsman. Zij stelden hier een snelle oplossing boven formele procedures. De ombudsman waardeert deze opstelling en vindt die passend in tijden van crisis.



²² Zie ook de column 'Zwemmen in coronatijd' van de gemeentelijke ombudsman in de Stadskrant van 29 juli 2020

6. Beantwoording onderzoeksvraag - leerpunten voor gemeente en ombudsman

6.1 Inleiding

In het voorgaande hoofdstuk is het beeld uit de klachten vergeleken met de behoorlijkheidsvereisten die de ombudsman hanteert en is de terugkoppeling die de ombudsman kreeg over de manier waarop hijzelf met de coronacrisis is omgegaan aan de orde geweest.

In dit hoofdstuk volgt het benoemen van de leerpunten die hieruit zijn op te maken. Die vormen samen het antwoord op de onderzoeksvraag:

'Welke lessen kunnen de gemeente en de ombudsman naar aanleiding van klachten uit de coronacrisis trekken?'

De ombudsman hoopt dat tijdens deze crisis lering kan worden getrokken uit ervaringen van inwoners. Zoals in de inleiding al is aangegeven: klachten zijn een uitstekend middel om leermogelijkheden te duiden. Mogelijkheden die kunnen helpen bij het zo effectief en behoorlijk mogelijk aanpakken van crises zoals we die nu meemaken en wellicht nog gaan meemaken.

De keerzijde van snelheid is dat niet alle klachten zijn onderzocht en afgedaan door de gemeente of de ombudsman. Er is dus niet altijd een oordeel over de klachten geformuleerd.

Daarom beperkt de ombudsman zich hier tot leerpunten. Hij roept de gemeente op de bevindingen van de klagers aan te vullen met eigen waarnemingen. Hij wil met dit rapport constructief bijdragen aan verbetering van de dienstverlening van zowel gemeente als ombudsman in tijden van crisis.

Een aantal van de leerpunten volgt uit klachten over één of meerdere clusters of afdelingen, of uit een klein aantal klachten. Op basis van de klachten kan niet worden gesteld dat het leerpunt daarmee ook voor de hele gemeentelijke organisatie

relevant is. Dat kan evenmin worden uitgesloten. De ombudsman hoopt dat iedereen binnen de gemeente kennis neemt van alle leerpunten en beziet of die kunnen bijdragen aan verbeteringen.

6.2 Leerpunten voor de gemeente

De leerpunten voor de gemeente zijn geordend langs 3 lijnen die de ombudsman in de klachten leest. De ervaringen van inwoners die naar de ombudsman zijn gekomen duiden ten eerste knelpunten aan op het vlak van capaciteit en kwaliteit bij informatievoorziening en -overdracht, zowel tussen de gemeente en inwoners als binnen de gemeente. Verder ziet de ombudsman leerpunten in relatie tot het flexibel toepassen van regels en beleid als een crisis voor onvoorziene en onbedoelde effecten hiervan zorgt. Als derde grote lijn ziet de ombudsman dat de dienstverlening van de gemeente door de coronacrisis noodgedwongen anders moest worden ingericht. Dat lijkt voor een aantal inwoners gevolgen te hebben gehad voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Capaciteit en kwaliteit bij informatievoorziening en -overdracht

Ten eerste leveren klachten leerpunten aan over de capaciteit en kwaliteit van de informatievoorziening en -overdracht. Gebleken is dat het aantal contacten door een grote crisis snel kan toenemen tot een omvang die de reguliere capaciteit overstijgt. Waarbij het voorzienbaar is dat er in het begin weinig informatie over de aanpak van de crisis en de gevolgen ervan beschikbaar is. Suggesties om dit in de toekomst te voorkomen zijn:

- *Registreer, meteen vanaf de uitbraak van de crisis, op adequate wijze de contacten met inwoners met een hulpvraag en de door hen verstrekte informatie en stukken.*

- *Informeertijdig en actief belanghebbenden over de voortgang en te verwachten behandelduur van bijvoorbeeld hulpvragen, ook als deze langer is dan normaal.*
- *Geef medewerkers van 14010 snel de juiste informatie, met criteria voor het doorzetten (wanneer, hoe en waar) van vragen die door andere medewerkers van de gemeente moeten worden beantwoord.*
- *Bel vragenstellers op een redelijke termijn (bijvoorbeeld 48 uur) terug door medewerkers die een inhoudelijke reactie kunnen geven.*
- *Voorzie in mogelijkheden voor snelle opschaling van de voor de aanpak van (de gevolgen van) een crisis meest nodige dienstonderdelen. Betrek daarbij mogelijkheid snel een apart contactpunt te openen met deskundige medewerkers die dicht bij de uitvoering staan.*

Flexibiliteit in het toepassen van regels en beleid

Een grote, ontwrichtende gebeurtenis kan vragen om flexibiliteit. Veel regels en het beleid ter uitvoering daarvan zijn geschreven voor normale situaties. Ongewijzigde uitvoering kan bij een crisis voor inwoners ongewenste en door de gemeente niet beoogde effecten hebben. Mogelijke oplossingen hiervoor zijn:

- *Maak genoeg ruimte voor maatwerk. Leg het belanghebbenden uit als dit echt niet kan en zoek met die belanghebbende een bevredigend alternatief.*
- *Geef medewerkers meer ruimte om adequate crisisbestrijding te stellen boven het inperken van risico's of andere bezwaren voor de lange termijn.*

- *Borg als gemeente dat de taken die door anderen dan de gemeente worden uitgevoerd, ook daadwerkelijk uitgevoerd worden.*

Borgen van inspraak en toegang tot openbare bijeenkomsten

Volgens een aantal inwoners verliep het meepraten over en het meekijken bij (de voorbereiding van) besluitvorming door de gemeente minder goed dan normaal. Een aantal suggesties voor dit derde vlak zijn:

- *Evalueer het proces van digitaal horen bij zowel gesprekken over voor de thuissituatie belangrijke onderwerpen als bij het online bijwonen c.q. deelnemen aan openbare bijeenkomsten aan de hand van de opgedane ervaringen.*
- *Als tijdens een online bijeenkomst benodigde middelen niet beschikbaar zijn, zie dan hoe er alsnog voor gezorgd wordt dat inwoners op tijd gehoord of geïnformeerd worden.*

6.3 Leerpunten voor de ombudsman

De ombudsman wil zelf ook leren van deze crisis. De ombudsman heeft daarom medewerkers van de gemeente gevraagd hun ervaring over de samenwerking met de gemeentelijke (kinder-) ombudsman te delen en leerpunten te benoemen. Ook is in de enquête onder de eigen medewerkers gevraagd hoe zij de crisis hebben ervaren en welke leerpunten zij zien voor de eigen organisatie.

Dat leidt voor de ombudsman tot onderstaande leerpunten. Die lijken vooral te gaan over de bereikbaarheid en de voortgang van de werkzaamheden tijdens een grote crisis die noopt tot sluiting van het kantoor.

- *Bij sluiting van het fysieke kantoor moet de (kinder-)ombudsman duidelijker communiceren over zijn bereikbaarheid en die van de medewerkers, en hiervoor meer kanalen aanbieden.*
- *De ombudsman treft voorzieningen voor meer medewerkers om thuis te werken om de bereikbaarheid en voortgang van de werkzaamheden bij kantoorluiting te garanderen.*
- *De ombudsman treft maatregelen om via een videoverbinding mensen te woord te staan, bijvoorbeeld tijdens spreekuren.*

De ombudsman heeft inmiddels de eerste acties ingezet om opvolging te geven aan deze leerpunten.



De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- **Open en duidelijk**
- **Respectvol**
- **Betrokken en oplossingsgericht**
- **Eerlijk en betrouwbaar**

Open en duidelijk

01 Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

02 Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

03 Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

04 Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

05 Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

06 Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

07 Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Eerlijk en betrouwbaar

08 Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

09 Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10 Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

Betrokken en oplossingsgericht

11 Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12 Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13 Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14 Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

15 De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

16 Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17 Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18 Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19 Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20 Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21 Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

22 Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.



De ombudsman heeft in het kader van het onderzoek met 12 personen binnen de gemeente gesproken. Het gaat daarbij om medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van klachten en leidinggevenden van verschillende onderdelen van de gemeente.

Van de interviews is door de ombudsman een verslag gemaakt. Dit verslag is een zakelijke weergave van de antwoorden op de interviewvragen. De verslagen maken deel uit van het onderzoeksdossier.

Hetgeen door de geïnterviewden aan de ombudsman is verteld, is geanonimiseerd in het onderzoeksrapport verwerkt.

Daarnaast is een enquête uitgezet onder alle medewerkers van het bureau van de ombudsman. In deze enquête staan vragen over hoe de informatievoorziening, de werkwijze en de klachtbehandeling door de gemeente en door de eigen organisatie is ervaren en hoe de samenwerking met de gemeente tijdens de coronacrisis is gegaan.

Bijlage III Hoor en wederhoor, de reactie van de gemeente Rotterdam



Gemeente Rotterdam
College van Burgemeester en Wethouders

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: bbo@rotterdam.nl
Inlichtingen: A. Latupeirissa
Telefoon: 06-20041951

Gemeentelijke Ombudsman
T.a.v. mevrouw A.M. Zwaneveld
Meent 106
3011 JR Rotterdam

Portefeuillehouder: Wethouder Van Gils
Cluster: Cluster Dienstverlening
Ons kenmerk: 3616925 20bb14863
Uw kenmerk:

Datum: B&W 6 oktober 2020

Betreft: reactie rapport

Blad: 2/2



Het zijn goede aanknopingspunten om de dienstverlening aan de burger, ook tijdens een crisis, toegankelijk te houden en waar nodig (tijdelijk) aan te passen, te verbeteren, dan wel maatwerk te leveren.

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb

Geachte mevrouw Zwaneveld,

Met belangstelling hebben wij het rapport 'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie' gelezen. Fijn dat u zo kort na aanvang van deze, voor iedereen, uitzonderlijke periode een onderzoek op eigen initiatief bent gestart. Wij zullen deze periode zelf uiteraard ook evalueren en het rapport zal hierbij een mooi hulpmiddel zijn.

De gemeente heeft in de coronaperiode veel informatie gecommuniceerd en gepubliceerd over o.a. regelingen en regels. Dit altijd op basis van de informatie vanuit het Rijk en afgestemd met de regio. We hebben volop aandacht voor de begrijpelijkheid en vindbaarheid van de informatie. Toch hebben sommige Rotterdammers moeite om deze informatie goed te begrijpen, zo blijkt uit deze quick scan. Daarom moeten we, ook ten tijde van een crisis, goed blijven onderzoeken of onze informatie wordt ontvangen en begrepen.

De klachten en signalen zoals benoemd in het rapport worden door ons herkend. Het is fijn dat de meeste klachten oplossingsgericht, dus informeel, zijn behandeld. Dat is het primaire doel van klachtbehandeling, zorgen dat de burger weer verder kan. In eerste instantie zijn bij de gemeente minder klachten dan gebruikelijk binnengekomen, inmiddels heeft zich dat genormaliseerd. We herkennen het geschetste beeld dat de klachtbehandeling door de gemeente in de achterliggende periode niet aangepast hoefde te worden. Het proces zoals we dat de afgelopen jaren hebben ingericht voldoet ook in tijden van crises, dat is een positieve constatering.

De voorbeelden uit het rapport worden inhoudelijk met de betreffende afdelingen besproken om hier lering uit te trekken.