

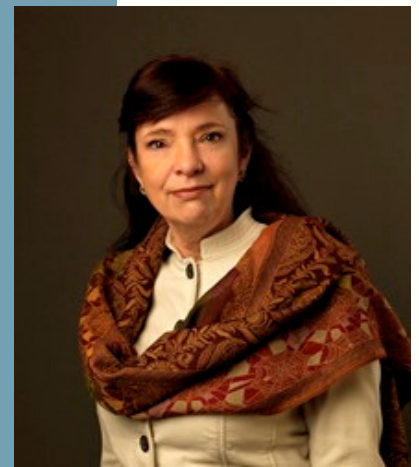


We interviewden de Rotterdamse ombudsman Anne Mieke Zwaneveld en twee onderzoekers van de ombudsman uit Den Haag. Wat voor problemen komen ze tegen in het sociaal domein? Is er een relatie tussen een adviesraad en de ombudsman? En kun je zomaar naar de ombudsman stappen?

INTERVIEWREEKS: DE OMBUDSMAN

Anne Mieke Zwaneveld
Ombudsman Rotterdam

'Niet geschikt als papieren tijger'



Ombudsman Anne Mieke Zwaneveld werkte als rechter, in strafzaken en als officier van Justitie. Ze is herbenoemd na haar eerste termijn van zes jaar en is nu tien jaar ombudsman in Rotterdam.

Wat voor soort problemen komt u tegen?

“In 2019 ontvingen we veel klachten over het vervoer van bijzondere doelgroepen. Iedereen die niet zelfstandig kan reizen, komt daarvoor in aanmerking. Denk aan ouderen en gehandicapte kinderen. De ontevredenheid gaat over de hele linie: de busjes komen niet op tijd, de planning is niet op orde en soms wordt men zelfs niet opgehaald. Andere klachten gingen over niet op tijd ingeschreven worden in de gemeentelijke basisadministratie, of het niet op tijd uitschrijven en problemen met de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.”

Kan iedereen een klacht bij u indienen?

“Wij behandelen klachten van inwoners (burgers) over gemeentelijke diensten, ambtenaren en bestuurders. Maar we zijn er ook voor bedrijven en maatschappelijke organisaties. We nemen in principe alleen klachten in behandeling die al voorgelegd zijn aan de organisatie waarover geklaagd wordt. Die moet namelijk eerst de gelegenheid krijgen te reageren en het probleem op te lossen. Als dat niet lukt of als er ontevredenheid is over de oplossing, zijn wij zijn aan zet.”

'We zijn onafhankelijk en neutraal. We doen niet aan belangenbehartiging en hulpverlening'

Kan iedereen een klacht bij u indienen?

“Wij behandelen klachten van inwoners (burgers) over gemeentelijke diensten, ambtenaren en bestuurders. Maar we zijn er ook voor bedrijven en maatschappelijke organisaties. We nemen in principe alleen klachten in behandeling die al voorgelegd zijn aan de organisatie waarover geklaagd wordt. Die moet namelijk eerst de gelegenheid krijgen te reageren en het probleem op te lossen. Als dat niet lukt of als er ontevredenheid is over de oplossing, zijn wij zijn aan zet.”

Wat voor klachten zijn er over het Rotterdamse sociaal domein?

“Al het laaghangend fruit hebben we inmiddels wel weten te plukken. Zoals de eenvoudige aanvragen voor de thuiszorg, die lopen goed. Wat niet goed loopt zijn de aanvragen in complexe situaties. Bijvoorbeeld als er meerdere vormen van zorg nodig zijn, zoals hulp bij dagbesteding en huishouden. Dan lukt het de gemeente niet om binnen acht weken de Wmo-aanvraag te beoordelen. De 43 Rotterdamse wijkteams, die ondersteuningsplannen voor Wmo opstellen, lopen tegen behoorlijke achterstanden aan. Dat is schrijnend.”

Kunt u daar niets aan doen?

“We kunnen alleen zaken aankaarten, we kunnen zelf niets oplossen. Wel hebben we het recht rechtstreeks te interveniëren bij schrijnende situaties. Daarom hebben we een onafhankelijk meldpunt ingesteld en een antwoordnummer (per 1 december 2019 t/m 1 maart 2020) over de uitvoering van het doelgroepenvervoer. Dat heeft geleid tot honderden reacties. We zijn deze informatie van de inwoners nu aan het verwerken.”

'We onderzoeken klachten en geven een oordeel over de zoektocht van een cliënt'

Heeft u dat vaker gedaan?

“We hebben in 2011, 2014 en 2018 de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening onderzocht. Mensen met problematische schulden die hun administratie op orde hadden haakten uiteindelijk af na hun eerste aanvraag voor schuldhulpverlening. De gemeente zag ze niet meer terug. Dan werkt de regeling natuurlijk niet. Na onze onderzoeken heeft de gemeente stappen gezet en aanbevelingen uitgebracht. Wij monitoren die en kijken of daar nog klachten over komen. Uiteindelijk heeft de gemeente haar schuldhulpverleningsbeleid bijgesteld. Zo proberen we te zorgen dat het beter wordt voor de inwoners. Elk jaar maken we een jaarverslag van wat er aan klachten binnenkomt.”

Neemt de gemeente jullie aanbevelingen over?

"Ja, doorgaans worden ze opgevolgd en ik hoef het ook zelden uit te leggen. Dat is inderdaad mooi, want ik ben niet geschikt als papieren tijger."

Heeft u contact met de adviesraad sociaal domein of de gemeentelijke cliëntenraad?

"Met de Brede Raad 010 hebben we spaarzaam contact, we spreken elkaar wel. We hebben ieder ons eigen ritme en taak."

Wat is het verschil tussen een onafhankelijk cliëntenondersteuner en u?

"Wij hebben geen cliënten en wij ondersteunen ze dus ook niet. We onderzoeken klachten, we nemen een neutrale positie in en geven een oordeel over de zoektocht van een cliënt als die door het bureaucratische bos de bomen niet meer ziet. We doen niet aan belangenbehartiging en hulpverlening, we zijn onafhankelijk. Ook de gemeente is niet onze baas. We nemen soms een eigen initiatief, maar alleen als we merken dat een aantal klachten op een bepaald gebied of onderwerp oploopt. 'Wat is die fout in het systeem?', vragen we ons dan af. Ons beeld is natuurlijk gekleurd, want wij horen alleen maar mensen die ontevreden zijn. Niemand komt ons vertellen dat een aanvraag goed afgehandeld is."

'We nemen alleen klachten in behandeling die al voorgelegd zijn aan de organisatie waarover geklaagd wordt'

Wanneer kunt u heel weinig doen?

"Onze kinderombudsman kreeg, net zoals in het hele land, veel klachten over de toegang tot de jeugd-GGZ. Dat er wachtlijsten waren, dat het samenspel tussen organisaties niet werkte. Dat landelijke probleem kunnen wij niet oplossen. We hebben toen aanbevolen dat de gemeente beter moest communiceren, zodat de jongeren in elk geval wisten waar ze aan toe waren."

Ligt u wel eens ergens wakker van?

"Dat is een groot woord, maar als ik in de spreekkamer zit, merk ik dat sommige situaties bijna onoplosbaar lijken. We doen ons stinkende best, een voordeel is dat we goede contacten hebben met een fonds voor bijzondere noden. Als kinderen bijvoorbeeld een bril nodig hebben, kunnen we daarvoor geld laten uitkeren. Maar ik weet ook dat ik het landelijke huisvestingsprobleem niet kan oplossen net zo min als de landelijke problemen met de kindertoeslagen. Je moet weten wat je wel en niet kunt en daarbinnen laveren."

Interview: door Astrid van Wijk