

Aan de Staatscommissie rechtsstaat  
T.a.v. mevrouw drs. C. Abdoeljami

[Info@staatscommissierechtsstaat.nl](mailto:Info@staatscommissierechtsstaat.nl)

Datum: 16 juni 2023

Contactpersoon: Mathilde van den Hoogen

Geachte mevrouw Abdoeljami,

Dank voor uw brief van 17 april 2023. Daarin vraagt u ons een brief te schrijven over onze indrukken van de ervaringen van burgers met de rechtstaat.

Wij van de Ombudsman Rotterdam - Rijnmond spreken over de Trias Misluktika. Voor een groot deel is dat bepaald door onze ervaringen met de grote groep slachtoffers van het Kinderopvangtoeslagschandaal. Voor een niet onbelangrijk deel ook door hoe onze inwoners ervaren dat de wetgevende, uitvoerende en rechtsprekende macht onvoldoende, niet in hun belang, met elkaar samenwerkt.

Wij hebben daarover een aantal speerpunten, begrippen en ambities benoemd. In ons jaarverslag over 2022 kunt u daar meer over lezen<sup>1</sup>. Voor deze brief benoemen wij vanwege hun samenhang en het burgerperspectief:

Het bestrijden van de lokettenjungle. De lokettenjungle is een situatie waarin mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd, verdwalen in de complexiteit van het openbaar bestuur. Voor alles is een apart loket, met een apart formulier, met aparte beoordelaars die allemaal hun eigen regels en protocollen hebben. Komt men er niet uit, dan verdwijnen deze mensen in het niemandsland: niemand is ervan, niemand helpt hen. Wij willen 1 loket waar de inwoner terecht kan voor bijvoorbeeld alle regelingen op het gebied van armoedebestrijding, aanvragen voor voorzieningen van mensen met een beperking of ouders van kinderen met een beperking.

---

<sup>1</sup> [Jaarverslag Ombudsman Rotterdam-Rijnmond 2022](#)



ombudsman  
rotterdam  
rijnmond

**Bezoekadres**

Minervahuis 1  
Meent 106, 4e etage  
3011 JR Rotterdam

**Contact**

0800-0802 (gratis)  
[info@orr.nl](mailto:info@orr.nl)

**Instagram**

[@orr\\_nl](#)

**Twitter**

[@orr\\_nl](#)

**LinkedIn**

[ORR\\_nl](#)

Systeemgeweld voorkomen. Mensen mogen niet in de problemen worden gebracht en hun problemen mogen niet worden verergerd door de wirwar van regels en loketten. Men zou meer begaan moeten zijn met de mensen die dit overkomt en alles op alles zetten om deze vormen van geweld te bestrijden en te voorkomen. Een duidelijk voorbeeld zijn de slachtoffers van het toeslagenschandaal. Dit geweld is nog niet over. Het gaat maar door, ook in de hersteloperatie.

Samenaarschap bevorderen. Samenaarschap is het beleggen van het publiek eigenaarschap bij één verantwoordelijke partij, persoon of organisatie. Dit als antwoord op de vele domeinoverstijgende hulpvragen en complexe samenlevingsvraagstukken, die een brede, integrale en holistische aanpak vereisen.

Wij willen vanuit een beweging (met actieve bewoners, bewoners in de knel, burgemeesters, raadsleden, bestuurders, wetenschappers, maatschappelijk ondernemers, vrijwilligers, fondsen, stichtingen, ambtenaren etc.) oplossingsgericht werken. Daarbij zijn voor ons de behoorlijkheidsnormen het uitgangspunt.

Wij formuleren doorbraakagendapunten. Dat doen we in samenwerking met de gemeenten. Daarbij betrekken we het college, de gemeenteraad, eerstelijns klachtbehandelaren en (top)ambtenaren. In de doorbraakagenda brengen wij systematisch in kaart wat er speelt aan de hand van vragen: hoe erg is het, hoeveel mensen treft het, hoe oplosbaar is het en binnen welke termijn? En ook is het reëel? Veel mensen krijgen niet de hulp die zij nodig hebben vanwege contra-indicaties als te jong, te oud, te verslaafd, te ingewikkeld, te licht verstandelijk beperkt, te hoge of juist te lage schulden. En als hun hulpvraag dan eindelijk beoordeeld is, komen zij op een wachtlijst, omdat de benodigde hulp er onvoldoende is.

Voorbeelden van doorbraakagendapunten zijn:

- bijzondere bijstand altijd 'om niet' verlenen. Mensen komen niet zomaar in aanmerking voor bijzondere bijstand en hebben geen ruimte om deze 'schulden' af te betalen.
- stapelingen van parkeerboetes proactief benaderen. Hoe is het mogelijk dat inwoners geconfronteerd worden met duizenden euro's aan boetes terwijl zij wel degelijk recht hebben op een parkeervergunning.

- vermindering van regel- en verantwoordingsdruk in het sociaal werk.

Dejuridiseren. Wij vinden het ongewenst als de overheid en haar eigen burgers tegen elkaar procederen. Wij willen dat conflicten gedejuridiseerd worden omdat dit in de regel niet bijdraagt aan het herstel van vertrouwen in elkaar. Wij verkennen daarom andere vormen van conflictbeslechting. Naast mediation, maken wij gebruik van 'oploskoffies'. Alle partijen aan tafel en in één of meer rondes komen tot werkbare afspraken. Op die manier versterken

### **Tot slot**

Wij stemmen ermee in als u deze brief op uw website publiceert. Daarnaast leveren wij graag een bijdrage aan de rondetafelsessies die u dit najaar gaat organiseren.

Als u vragen heeft over deze brief, wilt u dan contact opnemen met Mathilde van den Hoogen? Zij is bereikbaar via [info@orr.nl](mailto:info@orr.nl) of 0800 - 0802.

Met warme groet,



Marianne van den Anker  
Ombudsvrouw Rotterdam-Rijnmond



ombudsman  
rotterdam  
rijnmond