



Nissewaard

Een goede gemeente luistert écht, zodat haar inwoners zich gehoord en gezien voelen! Die gemeente is:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

gemeentelijke **Ombudsman**





Graag bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Nissewaard mijn jaarverslag over 2018 aan.

Er kwamen in het verslagjaar 100 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen die gelijk konden worden afgewikkeld. Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik 58 klachten. In 2017 bedroeg dit aantal 73, een daling van 20%.

Een opvallende daling was te zien bij de afdeling Inkomen. Ik heb 13 klachten over deze afdeling behandeld, terwijl het aantal in 2017 op 23 klachten uitkwam. Bijna een halvering van het aantal behandelde klachten dus.

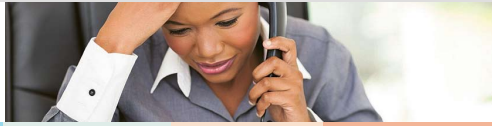
Ook bij de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving was sprake van aanzienlijk minder klachten. Het aantal daalde van 9 klachten in 2017 naar slechts 2 klachten in 2018. Over 2 afdelingen behandelde ik iets meer klachten dan vorig jaar, over de afdeling Zorg en Samenleving en over de afdeling Stadsbeheer.

In mijn vorige jaarverslag constateerde ik met genoegen dat de wettelijke termijnen voor klachtbehandeling inmiddels veel beter werden bewaakt. Helaas liepen deze termijnen in dit verslagjaar te vaak en te lang uit de pas, ondanks herhaaldelijk aandringen van onze kant. Ik weet dat ook het college van burgemeester en wethouders de termijnen van klachtbehandeling belangrijk vindt en ik hoop dat er opnieuw aandacht zal worden besteed aan dit onderwerp.

De komende jaren reken ik op een goede samenwerking met de nieuwe burgemeester van Nissewaard!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Nissewaard



Zonder geld in Nissewaard

In de contacten met inwoners hebben de gemeenten de aanvraagprocessen en informatieverstrekking meer en meer gedigitaliseerd. In Nissewaard is dat niet anders. Een flink aantal burgers kan daarmee uit de voeten en vindt het handig, maar dat geldt niet voor iedereen.



Aanleveren gegevens bijstand moet ook op papier kunnen

Mevrouw D. ontvangt van de gemeente Nissewaard een bijstands-uitkering als aanvulling op een klein pensioentje van haar vroegere werk. Voorheen hoefde mevrouw D. alleen specificaties in te leveren als het pensioenbedrag wijzigde, nu ieder halfjaar. In augustus 2017 vraagt de gemeente weer om een specificatie, die met DigiD via de gemeentelijke website moet worden aangeleverd.

Mevrouw D. heeft geen idee hoe dat moet. De in de brief genoemde 'formulierenbrigade' van de Stichting Maatschappelijk Opbouwwerk Spijkenisse is voor haar geen oplossing. De reis is fysiek en financieel bezwaarlijk én zij voelt er niets voor om vreemden zo maar haar DigiD te geven. Omdat het pensioenbedrag al maanden hetzelfde is, lijkt het haar niet nodig op de brief van de gemeente te reageren.

Eind oktober 2017 wordt de uitkering van mevrouw D. geblokkeerd, omdat zij niet heeft gereageerd op de brief uit augustus 2017.

Mevrouw D. geeft de gevraagde informatie direct af aan de balie van het gemeentehuis, ter attentie van haar klantmanager. Die staat er echter op dat zij de gegevens ook digitaal aanlevert, anders krijgt zij geen geld. De betaling wordt hervat nadat de zoon van mevrouw D. haar heeft geholpen de pensioenspecificaties via de website van de gemeente in te leveren.

Ontdaan bezoekt mevrouw D. het spreekuur van de ombudsman. Zij

begrijpt niet waarom zij specificaties moet inleveren, ook als er niets is gewijzigd, en waarom zij de informatie niet persoonlijk kan inleveren. De ombudsman legt de klachten van mevrouw D. aan de gemeente voor.

Tijdens de informele klachtbehandeling door de gemeente wordt telefonisch uitvoerig gesproken met mevrouw D., gevolgd door een afrondende brief. Omdat de gemeente daarin vasthoudt aan de digitale aanlevering van de gegevens, wil mevrouw D. ook een formele behandeling van haar klachten. Die behandeling leidt tot een gemotiveerd advies met aanbevelingen van de klachtencoördinator.

De gemeente heeft dit advies en de aanbevelingen overgenomen. Aan het verstrekken van gegevens als de gemeente daarom vraagt, valt niet te tornen. De Participatiewet is hier duidelijk over. Diezelfde Participatiewet schrijft echter ook voor dat de gemeente mevrouw D. had moeten informeren over het opschorten van haar uitkering en haar een hersteltermijn voor het aanleveren van de gevraagde informatie had moeten geven.

Verder erkent de gemeente dat de klantmanager niet had moeten vasthouden aan het digitaal aanleveren van de informatie. Die informatie was immers al op papier aangeleverd. De Participatiewet laat belanghebbenden die ruimte ook. De uitkering had direct moeten worden hervat nadat mevrouw D. de gevraagde informatie persoonlijk had ingeleverd.

De meeste klachten van mevrouw D. worden door de gemeente gegrond verklaard. De aanbevelingen van de klachtencoördinator betreffen onder meer het verduidelijken van de standaardtekst van informatieverzoeken, het voortaan bieden van een hersteltermijn en vooraf waarschuwen dat het niet geven van informatie tot opschorting van de uitkering kan leiden. Mevrouw D., die inmiddels al een tijdje computerlessen volgt, laat de ombudsman weten dat zij tevreden is over deze reactie van de gemeente.

Ook, misschien wel juist, als een klacht wordt afgewezen, is het belangrijk om de afwijzing goed en volledig te motiveren.



Terugvordering kinderopvangtoeslag na re-integratietraject

Mevrouw W. volgt via de gemeente Nissewaard van 2009 tot en met 2013 een re-integratietraject. Voor de opvang van haar 2 jonge kinderen ontvangt zij kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst en een tegemoetkoming van de gemeente. Achteraf vordert de Belastingdienst over de jaren 2011 en 2012 in totaal € 15.000 aan kinderopvangtoeslag van haar terug.

Volgens mevrouw W. is dat het gevolg van foute berekeningen door de gemeente Nissewaard en zij vindt dat die haar nu een oplossing moet bieden. De gemeente heeft haar dat ook toegezegd, aldus mevrouw W. De gemeente wijst dit van de hand. Uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente krijgt mevrouw W. het idee dat de gemeente geen rekening heeft gehouden met haar situatie.

De ombudsman heeft deze klachten onderzocht en zijn conclusies neergelegd in zijn oordeelbrief van 4 juni 2018.

De ombudsman verklaart de eerste klacht ongegrond, omdat de terugvordering van de kinderopvangtoeslag niet aan de gemeente Nissewaard of het re-integratietraject is te wijten. Het is de kinderopvanginstelling die bij de aanvraag van de toeslag te veel uren kinderopvang en een te laag inkomen namens mevrouw W. aan de Belastingdienst heeft opgegeven.

Verder oordeelt de ombudsman dat er geen sprake is van een toezegging van de gemeente om de kwestie financieel op te lossen. In zijn e-mailbericht aan de afdeling Re-integratie veronderstelt een medewerker weliswaar dat de gemeente het bedrag van de terugvordering hoort te dragen, maar niet voor niets vraagt hij zijn collega's in diezelfde e-mail hoe zij erover denken. De ombudsman ziet de

e-mail als een welwillende poging een oplossing voor mevrouw W. te zoeken, maar niet meer dan dat.

De tweede klacht acht de ombudsman wel gegrond: de brief waarmee de gemeente de klachten van mevrouw W. eerder afhandelde is onvoldoende gemotiveerd. In die brief zegt de gemeente eigenlijk alleen dat er niets is toegezegd, dat de aanvraag bijzondere bijstand is afgewezen en dat mevrouw W. daartegen geen bezwaarschrift heeft ingediend. De gemeente was toen echter al op de hoogte van alle feiten en omstandigheden. Zo wist zij uit een brief van de Belastingdienst waarom de kinderopvangtoeslag werd teruggevorderd. Bij de inzage van het dossier van mevrouw W. constateerde de medewerker van de ombudsman in ieder geval dat deze brief zich tussen de stukken bevond.

De ombudsman vindt dat de gemeente in de klachtafhandelingsbrief meer informatie had kunnen geven over de achtergrond van haar besluit om geen bijzondere bijstand te verlenen en waarom zij ook verder geen rol kan of wil spelen bij een oplossing van het probleem van mevrouw W.

In het Voorwoord bij dit jaarverslag maakt de ombudsman melding van de te lange duur van de klachtbehandeling in het verslagjaar, maar hij heeft ook een voorbeeld van een klacht waarin de gemeente voortvarend te werk ging en binnen een dag met een – hoewel misschien tijdelijke – oplossing kwam.



Gemeente Nissewaard voorkomt huisuitzetting

Op donderdag 30 augustus 2018 wordt de ombudsman benaderd door hulpverlener mevrouw N., die zich grote zorgen maakt omdat mevrouw P. komende dinsdag uit haar huis zal worden gezet. Het gaat om een alleenstaande moeder met 3 kinderen van 4, 12 en 16 jaar, van wie de jongste een ernstige vorm van autisme heeft. De huurschuld dateert uit 2015 en is volgens mevrouw N. te wijten aan

fouten van de toenmalige bewindvoerder. Later dat jaar is er een nieuwe bewindvoerder gekomen.

Door een aantal zeer treurige gebeurtenissen met betrekking tot haar kinderen, kreeg mevrouw P. psychische en lichamelijke klachten. Omdat zij zich niet aan de voorwaarden hield, werd het beschermingsbewind opgeheven en stond zij er alleen voor. Omdat de aanvraag voor een nieuwe bewindvoerder nog in behandeling is, wil het Crispunt Nissewaard nu niets doen en om dezelfde reden wil de woningstichting niet langer wachten.

Een medewerker van de ombudsman mailt de gemeente: kent de gemeente dit gezin en kan zij iets doen voor mevrouw P. en haar kinderen? De teamcoördinator Rechtsbescherming schakelt direct haar collega's van Schuldbemiddeling in, die onmiddellijk aan de slag gaan.

Eerder dat jaar blijkt de bewindvoering te zijn beëindigd, omdat mevrouw P. heeft 'gerommeld' om aan extra geld te komen om naar haar familie in het buitenland te gaan. Zonder bewindvoering echter geen schuldbemiddeling. Half augustus 2018 heeft mevrouw P. weer om schuldbemiddeling verzocht. Die is opnieuw afgewezen omdat er (nog) geen nieuwe bewindvoerder is.

De gemeente zoekt contact met de woningstichting: dat levert niets op, men heeft na al die jaren geen enkel vertrouwen meer in mevrouw P. Die heeft via hulpverlener mevrouw N. inmiddels een advocaat. De gemeente zal voor een Verklaring Wet schuldsanering natuurlijke personen zorgen, zodat – kort gezegd – de advocaat de rechter om uitstel van de ontruiming kan verzoeken. Verder zal de gemeente mevrouw P. uitnodigen en haar toch weer een aanbod voor schuldbemiddeling doen.

Een dag later, op 31 augustus 2018, kan de teamcoördinator

Rechtsbescherming de ombudsman berichten dat de ontruiming voorlopig van de baan is. Of het uiteindelijk goed afloopt, is maar de vraag, want het uitstel door de rechter geldt slechts voor een half jaar. Toch is de ombudsman blij dat de kinderen voorlopig een dak boven hun hoofd hebben. Als mevrouw N. hem hartelijk bedankt, laat de ombudsman haar weten dat die eer de gemeente Nissewaard toekomt!

Zonder werk in Nissewaard



Oneigenlijke druk uitgeoefend om met proefplaatsing akkoord te gaan?

Omdat hij een eigen huis heeft, ontvangt de heer K. zijn bijstandsuitkering in de vorm van een lening. In het kader van zijn re-integratie werkt hij een tijdje gratis en met behoud van uitkering als huismeester bij werkgever V. Als er bij deze werkgever een 'echte' baan als huismeester vrijkomt, solliciteert de heer K. direct. Uit het sollicitatiegesprek begrijpt hij dat hij gedurende 6 maanden voor 40 uur per week kan komen.

Zijn teleurstelling is dan ook groot als de accountmanager van de gemeente hem slechts een proefplaatsingsovereenkomst voorlegt. Een proefplaatsing met behoud van uitkering voor 40 uur per week gedurende 3,5 maand. Volgens de heer K. zet de accountmanager hem onder druk om de overeenkomst te ondertekenen met de waarschuwing: *"Anders moeten wij een ander gesprek met u gaan voeren, mijnheer K. dat is namelijk werkweigering"*.

Nadat de heer K. hierover een klacht heeft ingediend bij de desbetreffende wethouder hoeft hij de bijstandsuitkering tijdens de proefplaatsing niet terug te betalen. De heer K. houdt echter het gevoel dat hij door toedoen van de accountmanager een fulltime baan is misgelopen en hij gaat naar de ombudsman.

De gemeente vindt dat de accountmanager correct heeft gehandeld

door de heer K. op de mogelijke gevolgen van zijn keuze te wijzen. De accountmanager zelf heeft verklaard niet de intentie te hebben gehad om de heer K. onder druk te zetten. Hij herkent zich niet in de weergave van het gesprek door de heer K. De gemeente vindt wel dat de communicatie met hem beter had gekund, met name over de gewijzigde constructie.

In zijn *rapport van 11 april 2018* geeft de ombudsman de heer K. gelijk. Dat de heer K. aarzelde om de proefplaatsingsovereenkomst te tekenen is begrijpelijk, maar een aarzeling is nog geen werkweigering. Er was geen enkele reden om aan zijn werkwillegheid te twijfelen en vermoedelijk wist de heer K. echt wel wat er zou gebeuren als hij de overeenkomst niet ondertekende. De ombudsman begrijpt dat de accountmanager de heer K. wilde informeren over de mogelijke gevolgen van het niet-ondertekenen. Gelet op de omstandigheden was deze informatie eigenlijk overbodig en zorgde die alleen voor meer druk en spanning bij de heer K. Extra bedenktijd of een goed gesprek over de achterliggende redenen was beter geweest.

Uit het onderzoek van de ombudsman is verder gebleken dat het werkgever V. is, die zich – na het sollicitatiegesprek – heeft verdiept in de consequenties en mogelijke subsidies en toen voor een proefplaatsing koos. Als die goed verliep, zou de heer K. een arbeidsovereenkomst voor een jaar krijgen. Dat is ook gebeurd, voor 20 uur per week, maar jammer genoeg is werkgever V. een paar maanden later failliet verklaard. Overigens heeft het bedrijf de heer K. achteraf financieel volledig vergoed voor de gewerkte uren tijdens zijn proefplaatsing.

Herstel van vertrouwen na gegronde verklaring klacht door de ombudsman

De heer K. had na het rapport van de ombudsman eigenlijk gehoopt op excuses van de gemeente Nissewaard. De ombudsman krijgt dit signaal vaker, ook van klagers uit andere gemeenten. Zij verwachten dat de gemeente nog 'iets' doet, nadat de ombudsman hun klacht gegrond heeft verklaard.

De ombudsman kan zich voorstellen dat contact met de klager vanuit de gemeente in gevallen als deze kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid. Anderzijds is de ombudsman geen voorstander van 'afgedwongen' excuses. Wellicht dat de ombudsman in de toekomst (regiobreed) eens wat nader op dit onderwerp ingaat. Intussen staat het klagers uiteraard vrij hun gemeente zelf te benaderen als zij dat wensen.

In de klacht van de heer T. ging het om inzage van het dossier van zijn zoon en het uitblijven van diens ontheffing van de arbeidsverplichting.



Het verzoek om dossierinzage van de heer T.

De heer T. regelt de financiële zaken van zijn minderjarige zoon, die een chronische aandoening heeft. Door behandelingen en medicijngebruik moet zijn zoon iedere maand naar de tandarts en hiervoor vraagt de heer T. via de gemeentelijke website bijzondere bijstand aan. Later zal overigens blijken dat hij hiervoor bij zijn zorgverzekeraar moet zijn. Tot zijn verbijstering heeft hij nog geen uur later al een afwijzing ontvangen. Om zijn bezwaarschrift te kunnen motiveren, wil hij het dossier van zijn zoon inzien. Hij wil dan gelijk nagaan waarom zijn zoon geen ontheffing van de arbeidsverplichting meer krijgt, terwijl zijn medische situatie niet is verbeterd. Na de arbeidsontheffing kan de heer T. dan ook de individuele minimatoeslag voor zijn zoon aanvragen.

Verzoek om inzage

De heer T. verzoekt begin februari 2018 om inzage, maar – ondanks herhaald aandringen en een toezegging – zonder resultaat. Begin april 2018 bezoekt de heer T. het spreekuur van de ombudsman. Omdat de termijn voor het motiveren van het bezwaarschrift bijna is verstreken, vraagt een medewerker van de ombudsman de klachtencoördinator van de gemeente om verlenging. Dat lukt en later die maand kan de heer T. het dossier inzien.

Hij vindt echter maar één re-integratiebrief, uit 2017. Ook de eerdere ontheffingsbesluiten van de gemeente zitten niet in het dossier. Volgens de aanwezige ambtenaren heeft de afdeling Werk de overige stukken. De frontoffice van de ombudsman belt weer met de klachtencoördinator: nee, dit is alles wat de gemeente heeft, de heer T. moet bij *Voorne-Putten Werkt* zijn. Dat is het regionale werkleerbedrijf dat onder meer voor Nissewaard de Wet sociale werkvoorziening en de re-integratietaken uit de Participatiewet uitvoert.

De ombudsman verzoekt *Voorne-Putten Werkt* de heer T. inzage in het dossier van zijn zoon te geven. De klachtencoördinator van de gemeente meldt enige tijd later dat er geen re-integratiedossier is, ook niet bij *Voorne-Putten Werkt*. Intern zal alles op een rijtje worden gezet en daarna met de heer T. besproken. Ondanks herhaalde pogingen door de medewerkers van de ombudsman gebeurt dat niet. Met zijn brief van half juni 2018 verzoekt de ombudsman de gemeente binnen 2 weken contact op te nemen met de heer T.

Enige tijd daarna laat de gemeente de heer T. weten dat er alleen een digitaal dossier is en dat hij zelf moet aangeven welke stukken er volgens hem ontbreken. Die vindt dat merkwaardig, constateert dat de gemeente haar administratie niet op orde heeft, maar wil zich verder richten op de ontheffing van de arbeidsverplichting voor zijn zoon. Begin juli 2018 handelt de gemeente de klacht af: als de heer T. wil, kan hij het digitale dossier inzien. Verder biedt de gemeente haar excuses aan omdat het zo lang heeft geduurd.

De heer T. is niet tevreden over de gang van zaken rond de inzage en rond de ontheffing van de arbeidsverplichting. Hij dient hierover een klacht in bij de ombudsman, die hieronder alleen nog de kwestie van de arbeidsverplichting bespreekt.

Ontheffing arbeidsverplichting zoon

In het verleden was de zoon van de heer T. gedurende langere perioden

vrijgesteld van de arbeidsverplichting. De gemeente nam hierbij steeds het initiatief. De heer T. verwijt de gemeente dat zij later niets meer heeft ondernomen. Zonder vrijstelling kan hij ook geen individuele minimatoeslag voor zijn zoon aanvragen. De heer T. heeft de gemeente hierover diverse malen benaderd, doch zonder resultaat.

Tijdens de hoorzitting in augustus 2018 naar aanleiding van het bezwaar van de heer T. tegen de afwijzing van de inkomenstoeslag brengt de gemeente een besluit uit januari 2016 in. Daarin is tot 1 juli 2016 ontheffing van de arbeidsverplichting verleend, met de mededeling dat een ontheffing daarna door de belanghebbende zelf moet worden aangevraagd. De heer T. heeft dit besluit nooit ontvangen – zijn zoon evenmin – anders was hij er wel tegen in het geweer gekomen. Afgesproken wordt dat de heer T. een nieuwe aanvraag arbeidsontheffing zal doen en dat de bezwaarprocedure wordt aangehouden.

Na de hoorzitting dient de gemachtigde van de heer T. onder andere de klacht in dat de gemeente niets heeft gedaan met diens opmerkingen dat zijn zoon (inmiddels) blijvend arbeidsongeschikt is. De ombudsman legt de klachten aan de gemeente voor.

In afwachting van de medische keuring, waarvoor lange wachttijden gelden, verleent de gemeente uiteindelijk op 3 december 2018 ontheffing van de arbeidsverplichting over de periode van september 2018 tot 1 april 2019. Het bezwaar tegen de tijdelijke ontheffing in 2016 is kort daarna ongegrondverklaard. De Participatiewet staat immers alleen tijdelijke ontheffingen toe, aldus de gemeente.

Voorne-Putten Werkt

Hoewel de klager het zelf niet had meegemaakt, ontving de ombudsman een klacht over het gebruik van de zogeheten vingerscan door *Voorne-Putten Werkt*. Deelnemers aan een trajectovereenkomst moesten sinds een jaar of 4 vooraf akkoord gaan met controle door middel van een vingerafdruk. Moesten, want half juli 2018 brachten de gemeente

Nissewaard en *Voorne-Putten Werkt* via een gezamenlijk persbericht naar buiten dat de vingerscan niet meer zal worden gebruikt. Aanleiding was een melding bij het toenmalige College Bescherming Persoonsgegevens.

De betrokken gemeenten hebben geïnventariseerd of er ooit een sanctie is opgelegd voor het weigeren van de vingerscan. Dat bleek niet het geval. Verder heeft *Voorne-Putten Werkt* aan alle deelnemers schriftelijk excuses aangeboden.

Omdat de gemeente Nissewaard en *Voorne-Putten Werkt* de kwestie al hadden opgepakt en de vingerscan van de baan was, concludeerde de ombudsman dat een onderzoek achteraf door hem geen toegevoegde waarde zou hebben.

Zorg in Nissewaard

In het verslagjaar werden inwoners van Nissewaard geconfronteerd met lange wachttijden na een aanvraag op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).



Lange wachttijden gehandicaptenparkeerkaart

De gepensioneerde heer M. verzorgt zijn vrouw, die na een ongeluk een zware heupoperatie heeft ondergaan. Met haar krukken kan mevrouw M. een beetje lopen, maar zij heeft veel begeleiding nodig. Haar man hoopt dat zij over een paar weken weer naar buiten kan, zodat hij haar met de auto kan vervoeren.

De heer M. vraagt bij de gemeente een gehandicaptenparkeerkaart aan voor de komende maanden. Hij schrikt van de wachttijd en wendt zich direct tot de ombudsman. De heer M. schrijft hem: *“Uiterst vriendelijk werd ik te woord gestaan en ingeschreven, met de mededeling dat over 10 WEKEN mijn aanvraag in behandeling zal worden genomen”.*

De ombudsman vraagt de gemeente de klacht met spoed te behandelen en hem te informeren over de uitkomst. Ook de gemeente ziet dat de wachttijden te lang zijn geworden en behandelt de aanvragen via de verkorte procedure. Binnen 2 weken kan de klachtencoördinator de ombudsman berichten dat aan de heer M. een gehandicaptenparkeerkaart voor de duur van één jaar is afgegeven.

Vlak hierna ontving de ombudsman de klacht van mevrouw R., maar bij haar ging het niet alleen om een gehandicaptenparkeerkaart.



Lange wachttijden gehandicaptenparkeerkaart én aangepaste buggy

Het dochtertje van mevrouw R. heeft een zeer ernstige aandoening. De gehandicaptenparkeerkaart zal op 12 augustus 2018 verlopen, daarom vraagt mevrouw R. begin juli 2018 verlenging aan. Haar aanvraag kan echter pas half augustus 2018 in behandeling worden genomen. Zij wendt zich tot de ombudsman, die de klacht uitzet bij de gemeente. Via de verkorte procedure wordt de parkeerkaart de volgende dag voor 5 jaar verlengd.

Verder is er een aangepaste buggy nodig voor het dochtertje van mevrouw R. De huidige is met het gewicht van het meisje en de beademingsapparatuur waarvan zij afhankelijk is, veel te zwaar geworden voor mevrouw R. Zij zou volgende maand graag met haar gezin naar de camping gaan, maar zonder aangepaste buggy voor haar dochtertje kunnen zij geen uitstapjes maken.

Mevrouw R. heeft al contact gezocht met een bedrijf dat speciale buggy's heeft die een gewicht van 50 kilo aankunnen. Bij de aanvraag van de nieuwe buggy bij de gemeente loopt mevrouw R. echter tegen een wachttijd van 12 weken aan. Het maakt haar heel verdrietig.

Half juli 2018 laat de gemeente de ombudsman weten dat, gelet op de lange wachttijden, bekeken zal worden of de aanvraag van mevrouw R. sneller behandeld kan worden. Een eindproduct als een aangepaste

buggy is echter veel bewerkelijker dan de afgifte van een document.

Diezelfde maand vindt er een gesprek plaats met de ouders en bezoekt de Wmo-adviseur hen thuis. Op 31 juli 2018 komt de leverancier bij hen langs voor een zogeheten passing om te bepalen welke buggy het moet worden. In afwachting van de nieuwe buggy biedt de gemeente alternatieven aan, maar die lossen het probleem niet op volgens mevrouw R. en haar man.

Dan blijkt dat de leverancier de gewenste buggy niet kan leveren. De afspraak met een andere leverancier kan, ook door de vakantie van het gezin R., pas voor half september 2018 worden gemaakt. Daarna kan het nog 4 weken duren voor hij wordt geleverd. De medewerkers van de ombudsman, die sinds de binnenkomst van de klacht voortdurend proberen de vaart erin te houden, overleggen met de gemeente of dit sneller kan. Dat zou eventueel kunnen, maar heeft als (te) groot nadeel dat er dan maar één leverancier, in plaats van 4 leveranciers, kan worden benaderd.

Vanuit het bureau ombudsman wordt mevrouw R. hierover geïnformeerd. Afsproken wordt dat zij weer van zich laat horen als een en ander onverhoopt niet goed loopt. Eind oktober 2018 meldt mevrouw R. zich weer: er is nog geen buggy, hoewel hij wel besteld zou zijn. Enige tijd later komt gelukkig het bericht dat de buggy op 9 november 2018 is geleverd.

Op straat in Nissewaard



Foutparkeerders supermarkt zorgen voor overlast (vervolg)

Deze klacht is in de jaarverslagen over [2016](#) en [2017](#) uitvoerig aan de orde geweest. Op [16 juli 2018](#) bracht de ombudsman zijn rapport uit.

De heer M. en andere omwonenden ondervinden al sinds 2010 overlast van de supermarkt tegenover hen. Klanten parkeren hun auto voor de

uitritten en op de garagepaden van de bewoners. Die vinden dat de gemeente hiertegen onvoldoende optreedt. De gemeente belooft meer te controleren en zo nodig boetes uit te delen, maar ziet niets in eventuele andere oplossingen. De ombudsman doet een bemiddelingspoging, maar als dit niets oplevert stelt hij zelf een onderzoek in.

De ombudsman gaat kijken en spreekt ter plekke met de bewoners, de wethouder en de bedrijfsleider van de supermarkt. Hij ziet dat de door de bewoners geschetste problemen reëel zijn. Gesterkt door het advies van de Algemene Verkeerscommissie houdt de gemeente echter voet bij stuk. De door de omwonenden voorgestelde maatregelen en de geopperde oplossingen van de door de ombudsman ingeschakelde deskundige bieden volgens haar geen oplossing of zijn onvoldoende verkeersveilig.

In zijn rapport acht de ombudsman de klacht van de heer M. en zijn burens deels gegrond en deels ongegrond. Hij constateert dat de gemeente eerder wel pogingen heeft gedaan om de straat opnieuw in te richten. Dat klanten van de supermarkt desondanks parkeren waar het niet mag, kan de gemeente niet worden verweten. De ombudsman vindt wel dat de gemeente aanvullende maatregelen had moeten overwegen. Hij laat daarbij meetellen dat het alleen de gemeente is die in dit geval iets zou kunnen doen. De heer M. en de andere bewoners beschikken immers niet over de (juridische) mogelijkheden om zelf iets aan de situatie te veranderen.

De klacht van mevrouw N. leidde tot een bedankje van de verkeerskundige van de gemeente.



Verkeersborden (terug)geplaatst

Omdat de strooiwagens op het fietspad aan de Lange Putseweg moeten kunnen komen, heeft de gemeente het afsluitpaaltje tijdelijk weggehaald. Mevrouw N. meldt diverse keren bij de gemeente dat de verkeerssituatie bij het fietspad nu onduidelijk en gevaarlijk is

geworden. Vanuit de wijk Hekelingen rijden auto's via de brug zo'n 200 meter over het fietspad naar de voetbalvelden aan de Sportpolderweg, en omgekeerd. Behalve (brom)fietsers maken ook veel wandelaars, al dan niet met kleine kinderen of honden, van het fietspad gebruik.

De gemeente zegt dat het de taak van de politie is om bij verkeers-overtredingen op te treden. Mevrouw N. vindt de inrichting van de openbare ruimte echter de taak en verantwoordelijkheid van de gemeente. Zij dient in april 2018 een klacht in bij de ombudsman en stuurt foto's mee, onder meer van het nieuwe verkeersbord *slipgevaar voor auto's* dat – tot haar verbazing – onder het bord *brom/fietspad* is geplaatst. De ombudsman vraagt de gemeente tot klachtbehandeling over te gaan. Een week later reageert de verkeerskundige van de gemeente uitvoerig op de klacht.

Om bij gladheid te kunnen strooien, worden de afsluitpaaltjes in de winter inderdaad voor een bepaalde tijd weggehaald. Soms zijn de paaltjes nog niet terug, terwijl de vorstperiode al voorbij is. Een verkeersbord *brom/fietspad* is echter voldoende, aldus de verkeerskundige, de afsluitpaaltjes zijn niet verplicht.

Wat betreft de verkeersborden geeft de verkeerskundige mevrouw N. gelijk: die zijn inderdaad niet op orde, terwijl de gemeente hier als wegbeheerder wel verantwoordelijk voor is. De verkeerskundige constateert bijvoorbeeld dat alleen autoverkeer dat richting de voetbalvelden rijdt een bord *brom/fietspad* tegenkomt. De gemeente is niet verantwoordelijk voor autobestuurders die dit bord negeren. Komende van de voetbalvelden ontbreekt een dergelijk verkeersbord echter. De verkeerskundige dankt mevrouw N. voor haar melding en zal de buitendienst opdragen de benodigde verkeersborden te bestellen en te plaatsen.

In de eerste week van mei 2018 krijgt de ombudsman bericht dat de verkeersborden zijn (terug)geplaatst.

'Omgekeerd inzamelen' in Nissewaard

Vanaf 1 januari 2017 is in de gemeente Nissewaard in fasen het 'omgekeerd inzamelen' van afval ingevoerd. Dat betekent dat onder andere plastic verpakkingen en groente-, fruit- en tuinafval worden opgehaald en dat bewoners hun huishoudelijk restafval naar nieuw te plaatsen afvalcontainers moeten brengen. De ombudsman ontving in 2018 een aantal klachten over de plaats van de nieuwe containers en (het ontbreken van) de bijbehorende communicatie met de betrokken bewoners.



“Ik ben hier zeer boos over”

De heer en mevrouw G. van nummer 20 krijgen bericht van de gemeente dat bij nummer 14 een boom wordt gekapt vanwege de nieuwe afvalcontainer. Gelukkig, denkt mevrouw G., want bij ons voor de deur zou de container wel erg dicht op onze bus staan. Op 1 september 2017 ziet mevrouw G. echter dat de boom voor háár woning wordt gekapt. Zij belt met de afvalcoach van bedrijf R. dat in Nissewaard het afval ophaalt en die belooft het op te nemen met de gemeente.

Enkele weken later ziet mevrouw G. dat er bij haar een afvalcontainer geplaatst gaat worden. Zij benadert opnieuw de afvalcoach, die de gemeente een herinnering stuurt en mevrouw G. naar de afdeling Stadsbeheer van de gemeente verwijst. Daar krijgt zij te horen dat de gemeente nu eenmaal niet iedereen tevreden kan stellen. De vraag van mevrouw G. waarom de bewoners niet geïnformeerd zijn, wordt afgedaan met de mededeling dat het om zó veel mensen gaat, dat dit niet kan. Later die dag spreekt mevrouw G. iemand van de gemeente die haar zegt dat er ook niet zomaar van het plaatsingsschema kan worden afgeweken.

Mevrouw G. schrijft de ombudsman: *“Ik ben hier zeer boos over. Mijn klacht (en blijkbaar ook die van mijn burenen) wordt niet serieus genomen en communicatie is er ook niet.”* De ombudsman vraagt de gemeente

de klacht te behandelen. Wat volgt is – ook voor de andere klachten over de afvalcontainers – maandenlang ‘trekken’ aan de gemeente om dit voor elkaar te krijgen.

Ergens in december 2017 wordt de hele operatie met de afvalcontainers stilgelegd in afwachting van een evaluatie. Begin januari 2018 laat de klachtencoördinator de ombudsman en het echtpaar G. weten dat definitief uitsluitsel over de plaats van de container pas na de evaluatie mogelijk is. Eind februari 2018 volgt het bericht dat de locatie van de afvalcontainer bij de woning van de heer en mevrouw G. wat betreft loopafstand, kabels en leidingen, enz. aan alle criteria voldoet en dat de gemeente de container voor nummer 20 niet zal verplaatsen. De bus van de heer en mevrouw G. kan in naastgelegen vakken worden geparkeerd, aldus de gemeente.

Begin maart 2018 laat de klachtencoördinator weten dat de behandeling van de ‘containerklachten’ is opgeschort vanwege de evaluatie. De vakafdeling gaat de klachten bundelen en de heer en mevrouw G. zullen binnenkort de klachtafhandelingsbrief ontvangen. Ondanks talloze telefoontjes en e-mails van de medewerkers van de ombudsman blijft de brief uit. De afvalcontainer is inmiddels geplaatst. Ook in april, mei, juni en juli 2018 informeert het bureau ombudsman met regelmaat bij de gemeente.

Eind juli 2018 krijgt de ombudsman bericht van de klachtencoördinator dat de behandeling van de containerklachten ernstige vertraging heeft opgelopen, omdat de wettelijke procedure niet was gevolgd. Het blijkt dat de Afvalstoffenverordening nog moet worden aangepast en dat de gemeente voor het plaatsen van de afvalcontainers eerst plaatsingsbesluiten – waartegen bezwaar en vervolgens beroep mogelijk is – moet afgeven.

Half augustus 2018 krijgen de heer en mevrouw G. hierover een brief van de gemeente. Daarin geen excuses, maar de mededeling dat te

zijner tijd een aanwijzingsbesluit voor het plaatsen van de container zal worden gepubliceerd. Daartegen kunnen de heer en mevrouw G. dan een bezwaarschrift indienen. De gemeente laat de behandeling van hun klacht daarom verder achterwege.

Half september 2018 verzoekt de ombudsman de gemeente om de heer en mevrouw G. én alle andere betrokkenen actief te informeren over de planning en de communicatie rond de nieuwe Afvalstoffenverordening, de uitvoeringsregelingen en de plaatsingsbesluiten. Op die manier weten de betrokken inwoners op tijd waar zij aan toe zijn en wat zij zo nodig kunnen ondernemen tegen de besluiten van de gemeente.

Eind september 2018 informeert de gemeente inderdaad iedereen, die in verband met het ‘omgekeerd inzamelen’ mondeling of schriftelijk heeft gereageerd, over de verdere gang van zaken. De reacties worden beschouwd als reeds ingediende zienswijzen op de voorstellen voor de nieuwe Afvalstoffenverordening en de uitvoeringsregelingen.

De ombudsman laat de heer en mevrouw G. weten dat alles veel te lang heeft geduurd en dat de gemeente hen onvoldoende heeft geïnformeerd. Nu de gemeente echter zelf inmiddels ook toegeeft dat er zaken zijn misgelopen, heeft een onderzoek door de ombudsman op dit moment geen toegevoegde waarde. Hij informeert het echtpaar G. hoe zij in bezwaar kunnen gaan als het plaatsingsbesluit eenmaal is gepubliceerd.

De administratie van Nissewaard



Niet gemeente, maar CBR verantwoordelijk voor onjuiste informatie

De al wat oudere mevrouw J. rijdt met haar auto op de dijk van Zuidland naar Spijkenisse. Om het witte busje achter haar te laten passeren, wijkt zij een aantal keren uit naar rechts, maar de bus blijft achter haar rijden. Voor haar huis, in het zicht van alle burens, stappen er agenten uit de bus en mevrouw J. moet tot haar ontzetting een

blaastest doen. Die wijst uit dat zij niet heeft gedronken, maar de politie meldt haar rijgedrag wel bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR).

Half mei 2018 krijgt mevrouw J. de keuze van het CBR: óf afstand doen van haar rijbewijs óf op eigen kosten een rijvaardigheidsonderzoek ondergaan. Op 22 mei 2018 tekent mevrouw J. de afstandsverklaring voor de rijbewijscategorieën B, BE en T. in de Stadswinkel Nissewaard. Daar wordt haar gezegd dat zij wel een brommerrijbewijs kan krijgen. Dat doet mevrouw J. en zij betaalt er € 39,45 voor. Niet dat zij een brommer heeft, maar zij wil liever een rijbewijs dan haar paspoort als ID-bewijs bij zich dragen.

Half juni 2018 krijgt mevrouw J. een besluit van het CBR voor een verplichte deelname aan een rijvaardigheidsonderzoek voor de categorie AM (tweewielige bromfiets en/of brommobiel). Kosten: € 384! Dat was niet de bedoeling en zij gaat terug naar de Stadswinkel. In haar bijzijn belt een medewerker met het CBR. Volgens het CBR kan mevrouw J. wel zonder meer een brommerrijbewijs krijgen. Mevrouw J. tekent bezwaar aan tegen het CBR-besluit.

In juli 2018 bericht het CBR mevrouw J. dat zij geen afstand had gedaan van rijbewijscategorie AM, vandaar het verplichte rijvaardigheidsonderzoek. Al haar rijbewijzen worden nu ongeldig verklaard. Omdat uit haar bezwaarschrift is gebleken dat de gemeente Nissewaard haar verkeerde informatie heeft verstrekt over het behouden van haar rijbewijs AM, is het CBR bereid mevrouw J. het bedrag van € 384 kwijt te schelden.

Mevrouw J. dient een klacht in bij de gemeente, omdat zij vindt dat die haar het bedrag van € 39,45 hoort terug te betalen. De gemeente weigert omdat zij is afgegaan op het telefonische advies dat zij half juni 2018 van het CBR kreeg: een AM rijbewijs verstrekken omdat daarvoor geen geneeskundige verklaring nodig is.

Mevrouw J. is het hier niet mee eens en in het kader van de formele klachtbehandeling belt de gemeente opnieuw met het CBR. De eerder door het CBR verstrekte informatie blijkt niet te kloppen, voor een brommerrijbewijs moet mevrouw J. wél eerst een rijvaardigheidsonderzoek ondergaan.

Intussen bezoekt mevrouw J. begin augustus 2018 het spreekuur van de ombudsman. De hoorzitting in het kader van de interne klachtbehandeling vindt een week later plaats en de ombudsman wil de uitkomst afwachten. Omdat die uitkomst langer duurt dan beloofd, zoeken medewerkers van de ombudsman een aantal malen contact met de gemeente. Begin oktober 2018 is het zo ver.

In haar reactie op de klacht geeft de gemeente aan dat de informatiebrief, die het CBR half mei 2018 aan mevrouw J. stuurde, onvolledig was. Nergens valt uit op te maken dat zij geen recht had op een brommerrijbewijs. De gemeente heeft geprobeerd mevrouw J. terwille te zijn en handelde daarbij op basis van door het CBR verstrekte informatie. Dat die informatie later onjuist bleek te zijn, valt de gemeente niet aan te rekenen. Niettemin betaalt de gemeente mevrouw J. uit coulance het bedrag van € 39,45 voor het brommerrijbewijs terug. De ombudsman begrijpt dat de gemeente er niet voor voelt de kosten van de aangetekende brieven van mevrouw J. aan het CBR voor haar rekening te nemen.



In 2018 ontving de ombudsman in totaal 100 telefonische en schriftelijke vragen en klachten (2017: 130). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de frontoffice worden alleen op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de klachten die via e-mail of per brief worden ingediend en de klachten waarmee inwoners van Nissewaard naar de spreekuren komen. In 2018 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 58, een daling van 20% ten opzichte van het aantal klachten dat in 2017 door de ombudsman werd ontvangen (73).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2016 - 2018

	2018	2017	2016
Ontvangen	58	73	87
Afgehandeld	62	73	80

In tabel 2 is te zien op welke directies en afdelingen de klachten betrekking hadden. Opvallend is de daling van het aantal door de ombudsman behandelde klachten over de afdeling Inkomens. In 2017 ging het nog om 23 klachten, in het verslagjaar was dat met 13 klachten bijna gehalveerd.

Ook het aantal behandelde klachten over de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving daalde flink: van 9 klachten in 2017 naar slechts 2 klachten in 2018. Over de afdeling Zorg en Samenleving en de afdeling Stadsbeheer behandelde de ombudsman juist wat meer klachten dan vorig jaar.

Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2017 en 2018

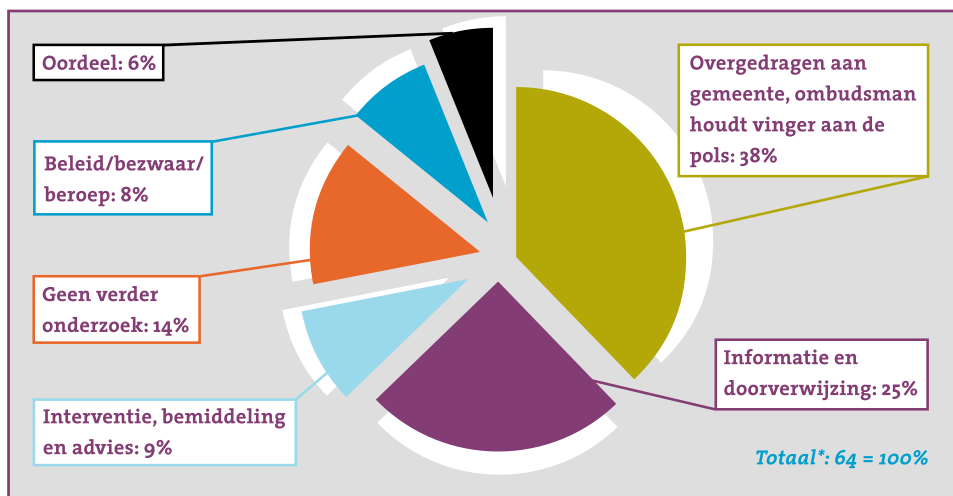
	2018	2017
Bewonerszaken - Inkomens	13	23
Bewonerszaken - Zorg en Samenleving	12	9
Bewonerszaken - Werk	4	7
Bewonerszaken - Stadswinkel	7	8
Leefomgeving - Veiligheid, Vergunningen en Handhaving	2	9
Leefomgeving - Stadsbeheer	12	8
Leefomgeving - Accommodaties	1	2
Concernstaf - Juridische en Bestuurlijke Zaken	3	2
Gemeenteraad	0	2
Burgemeester	1	0
College van B&W	1	0
Geen gemeente	6	5
Totaal*	62	75

**) Soms gaat een klacht over meer dan één gemeenteonderdeel.*

Uit figuur 1 wordt duidelijk op welke manier de geregistreerde klachten in 2018 door de ombudsman zijn afgewikkeld. De ombudsman mag een klacht niet behandelen wanneer deze over de inhoud van gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid gaat. Ook wanneer de klager een bezwaarschrift kan indienen of beroep bij de rechter kan instellen, maakt de ombudsman pas op de plaats. Andere redenen waarom de ombudsman geen nader onderzoek instelt of het onderzoek zonder oordeel beëindigt, zijn kennelijk ongegronde klachten en klagers die niet meer te bereiken zijn.

Wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld, draagt de ombudsman de klacht aan haar over. Vervolgens houdt hij het verloop van de interne klachtbehandeling in de gaten en intervieneert zo nodig.

Figuur 1: Geregistreerde klachten: wijze van afhandeling in 2018



*) Soms bestaat een klacht uit meer dan één klachtonderdeel.

In 2018 bracht de ombudsman 2 rapporten en één oordeelbrief uit over de gemeente Nissewaard, met in totaal 5 klachtonderdelen. Het oordeel van de ombudsman luidde over 3 klachtonderdelen 'gegrond' en over 2 klachtonderdelen 'niet gegrond'.



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG NISSEWAARD

De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Op www.ombudsmanrotterdam.nl worden alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, gepubliceerd.

Ook de rapporten op eigen initiatief over de gemeente Rotterdam bevatten soms aanbevelingen die voor andere gemeenten relevant zijn. Een voorbeeld is het rapport [Het hemd van het lijf](#) uit januari 2017 over de

privacybescherming van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente wenden.

Horen, zien en praten (2018)

Op 8 februari 2018 bracht de ombudsman zijn rapport [Horen, zien en praten](#) uit over de behandeling van bejegeningklachten door de bij hem aangesloten gemeenten. Het uitpluizen van deze klachten door gemeente of ombudsman duurt lang en loopt vaak uit op een welles-nietes. De ombudsman denkt dat inzetten op bemiddeling en herstel van de relatie meer kan opleveren dan het produceren van eindeloze verslagen en een oordeel. Hij stelt ook voor om de klager meer invloed te geven op de wijze van klachtbehandeling. Met zijn *Tien gouden regels* hoopt de ombudsman de gemeenten, maar ook zichzelf, handvatten te geven voor een doeltreffender aanpak van dit type klachten.

Rol lokale ombudsman bij aanpak van schulden (2019)

Studenten van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur te Den Haag gaan in opdracht van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam en Den Haag onderzoek doen naar onder meer de rol, positionering en werkwijze van lokale ombudsmannen bij de problematiek van burgers met complexe schulden. Het rapport zal in de loop van 2019 uitkomen.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG NISSEWAARD

Ontmoetingen en presentaties

De plaatsvervangend ombudsman van Nissewaard was op 4 september 2018 aanwezig bij de behandeling van het jaarverslag van de ombudsman over 2017 in de raadscommissie Bestuur.

De ombudsman was spreker tijdens het symposium *Bejegening* van FNV Uitkeringsgerechtigden. In het voorjaar nam de ombudsman deel aan de

Bestuurlijke Top *Kwetsbare mensen met verward gedrag – van incidenten naar risicogestuurde aanpak*, georganiseerd door onder meer de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

Ook hield de ombudsman een inleiding tijdens *Het Nivel verbindt: van klachten leren* van het Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg.

De ombudsman was op uitnodiging van de Tweede Kamer één van de 100 deelnemers aan *Verantwoordingsdag V-100*. Op uitnodiging van het ministerie van Justitie en Veiligheid nam de ombudsman deel aan het programma *Verkenning juridische dienstverlening*.

De ombudsman bezocht samen met een medewerker het Maatschappelijk Centrum Rotterdam van het Leger des Heils en sprak daar met de directeur en teamleiders. Verder ontving hij de bestuursvoorzitter van de organisatie voor psychiatrie en verslavingsproblematiek Antes.

In het najaar bracht het team Informatievoorziening van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een werkbezoek aan het bureau ombudsman. Een medewerker gaf een presentatie over het rapport *Horen, zien en praten* van de ombudsman voor klachtbehandelaars van de gemeente Utrecht.

In november sprak de ombudsman met Per Saldo, de belangenvereniging voor houders van een persoonsgebonden budget. De ombudsman ontving een palliatief verpleegkundige over 'het oerwoud van regels' in de zorg.

Op verzoek van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) nam de ombudsman plaats in de benoemingsadviescommissie voor een ombudsfunctionaris EUR. In het kader van afstudeerscripties en onderzoeken sprak de ombudsman met studenten van de Fotovakschool Rotterdam,

de EUR, de School voor Journalistiek te Utrecht, de Universiteit van Amsterdam en de Universiteit Leiden.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Op 19 april 2018 vond de studiemiddag *De waarde van privacy* voor klachtbehandelaars en klachtcoördinatoren uit Rotterdam en de regio plaats. Onder leiding van Esther Keymolen, techniekfilosoof en universitair docent bij eLaw Leiden, kwam onder meer aan de orde hoe systemen processen efficiënter kunnen maken, maar tegelijk waarden als privacy en rechtvaardigheid onder druk kunnen zetten.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Groningen en de ombudscommissies van 's-Hertogenbosch, Overijssel en Zeeland.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman bezocht samen met een medewerker de studiemiddag *Beroepsquerulant of contactintensieve burger* van de vereniging. Het bureau ombudsman leverde 4 bijdragen aan de rubriek *Casusprudentie* van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

In de media

In maart leverde de ombudsman op verzoek van de redactie input voor *Nieuwsuur* van de NOS voor de uitzending rond de gemeenteraadsverkiezingen 2018. Verder is hij maandelijks te gast in *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. De ombudsman bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.



Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Nissewaard, ook ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne. Ook onder meer DCMR Milieudienst, de GGD Rijnmond, Jeugdhulp Rijnmond en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond vallen binnen zijn bevoegdheid.

De ombudsman is tevens kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis (per 1 januari 2019), Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers. De medewerkers van de frontoffice verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instanties. Klachten proberen zij snel op te lossen en waar mogelijk bemiddelen zij tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd en onderzoek of verdergaande bemiddeling vergen. Een enkele keer wordt een klacht-onderzoek afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente.

Eind 2018 telde het bureau gemiddeld 18,3 fte medewerker, inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman (2017: 16 fte), 4 mannen en 15 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 2,99% (2017: 6,61%): 0,60% kortdurend (2017: 0,82%), 1,66% middellang (2017: 0,35%) en 0,72% langdurig (2017: 5,43%).

Het hele kantoor volgde een training Schrijfvaardigheden. Individueel volgden medewerkers onder meer de opleiding Bestuursprocesrecht, een cursus Terugvordering en trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Eén medewerker slaagde voor het praktijkexamen Mediation en staat inmiddels ingeschreven als erkend mediator.

Er waren in 2018 geen klachten uit Nissewaard over (medewerkers van) de ombudsman.

De ombudsman is raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld).



Financiën



Over 2018 is door de gemeente Rotterdam € 1.615.000 bijgedragen (begroot € 1.577.000). De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten – personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten bedroegen in het verslagjaar exclusief BTW € 166.255. De gemeente Nissewaard, die op 1 januari 2018 volgens het CBS 84.578 inwoners telde, droeg daar € 42.289, exclusief BTW, aan bij.



ombudsman Anne Mieke Zwaneveld en haar medewerkers

(foto Michelle van Overdam)

Kantoor

Minervahuis I
Meent 106 (4e etage)
3011 JR Rotterdam

gemeentelijke ombudsman

T (010) 411 16 00
E info@ombudsmanrotterdam.nl
W www.ombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsman010

Inloopsprekuren Rotterdam

dinsdag 9.00 - 11.30 uur
woensdag 13.30 - 16.00 uur
alleen in de oneven weken:
donderdag 18.30 - 20.30 uur

Inloopspreekuur Nissewaard

woensdag 9.00 - 10.00 uur
(alleen in de even weken)

in Bibliotheek De Boekenberg
Markt 40
3201 CZ Spijkenisse

*De inloopsprekuren in Rotterdam en
in de andere gemeenten staan ook open
voor de inwoners van Nissewaard*
www.ombudsmanrotterdam.nl