



## Albrandswaard

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





In 2018 ontving ik als gemeentelijke ombudsman Albrandswaard in totaal 6 klachten. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Hierbij sprongen de klachten over de dienstverlening rondom de Participatiewet in het oog.

In het bijzonder als inwoners financieel afhankelijk van de gemeente zijn, maar ook in andere situaties, is het belangrijk dat de gemeente adequaat reageert op vragen en klachten van haar burgers. In meerdere situaties moesten klagers te lang wachten op een reactie van de gemeente. In verschillende zaken hebben mijn medewerkers meer dan eens aan de gemeente gevraagd om een reactie op een klacht van een inwoner. Het zou goed zijn als de gemeente de interne klachtenprocedure tegen het licht houdt, zodat ze in de toekomst sneller kan reageren op vragen en klachten van haar inwoners.



**Anne Mieke Zwaneveld**

*gemeentelijke ombudsman Albrandswaard*



### Zonder geld in Albrandswaard

De ombudsman ontving in 2018 een aantal klachten die gingen over de contacten met de gemeente in het kader van de Participatiewet. Zeker in situaties waarbij inwoners voor hun inkomen of werk afhankelijk zijn van de gemeente, is het belangrijk dat de gemeente voorspoedig en zorgvuldig handelt. Dat kon in de volgende twee zaken beter.



#### *Mevrouw A. loopt vast bij haar verzoek om bijstand*

Mevrouw A. kan de rekeningen van de zorgverzekeraar en rechtsbijstandverlener niet betalen. In zulke situaties kan een inwoner bij de gemeente een aanvraag voor een bijzondere bijstand indienen. In maart 2018 vraagt mevrouw A. bijzondere bijstand aan voor rechtsbijstand en 3 weken later om de ziektekosten te voldoen. Een lange tijd hoort ze niets, totdat ze opeens 6 weken daarna van de gemeente het verzoek krijgt om voor de eerste aanvraag meer informatie te verstrekken. Als mevrouw A. dan de gemeente belt, krijgt ze geen antwoord op haar vragen. Uiteindelijk worden beide aanvragen 12 weken na haar eerste aanvraag door de gemeente afgewezen.

Mevrouw A. dient daarover een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman vraagt in juni 2018 aan de gemeente Albrandswaard om de klacht te behandelen. Helaas duurt het erg lang voordat de gemeente hierop reageert. Medewerkers van de ombudsman vragen meerdere keren na wanneer de gemeente de klachtbehandeling afrondt. Mevrouw A. ontvangt uiteindelijk in oktober 2018 een reactie van de gemeente Albrandswaard.

De gemeente biedt haar excuses aan voor het feit dat de klachtbehandeling zo lang op zich heeft laten wachten en ook erkent de

gemeente dat de aanvraagprocedure van de bijzondere bijstand te lang heeft geduurd. Op basis van recente bankafschriften kent de gemeente bijzondere bijstand voor de ziektekosten toe. De afwijzing van de aanvraag voor de rechtsbijstand zal verder worden behandeld in de bezwaarprocedure. Daarvoor staat een vervolgspraak gepland.

De heer B. bezoekt het spreekuur van de ombudsman met een klacht over zijn re-integratietraject.



### *Een baan gevonden, maar hoe kom ik daar?*

De heer B. heeft geen werk en ontvangt een uitkering van de gemeente Albrandswaard. Met hulp van zijn jobcoach zoekt hij naar werk. Op gegeven moment wijst zijn jobcoach hem op een vacature. De heer B. solliciteert en wordt aangenomen. Bij het tekenen van het contract blijkt echter dat de heer B. geen reiskostenvergoeding ontvangt. Dit zou hem ongeveer 150 euro per maand kosten en dit kan hij niet betalen. Hij vraagt aan zijn jobcoach of de gemeente hierin iets kan betekenen. Dit blijkt niet zo te zijn, waardoor de baan helaas niet doorgaat. Even later belt de jobcoach dat de gemeente toch kan helpen, maar dan is de baan niet meer beschikbaar.

De heer B. heeft veel moeite met het optreden van deze jobcoach en krijgt uiteindelijk een andere jobcoach aangewezen. De heer B. vraagt aan de nieuwe jobcoach of hij een re-integratietraject kan volgen bij een kringloopwinkel waar hij eerder heeft gewerkt. Dit mag niet en de heer B. wordt door de jobcoach ergens geplaatst waar hij zich niet op zijn gemak voelt. De heer B. ervaart dit als een straf voor de gang van zaken rondom de sollicitatie en dient een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman biedt de gemeente de gelegenheid om de klacht op te

lossen. Na een aantal maanden meldt de gemeente aan de ombudsman dat de klacht naar tevredenheid van de heer B. is afgerond. De heer B. hoeft het re-integratietraject uiteindelijk niet meer te volgen en heeft bovendien een baan gevonden.

### **Herstel van vertrouwen in Albrandswaard**

Inwoners kunnen bij de ombudsman terecht met hun klachten over de gemeente. Als de gemeente zelf de klacht nog niet heeft behandeld, biedt de ombudsman in de regel eerst de gemeente de gelegenheid om de klacht op te lossen. Wel houden medewerkers van de ombudsman dan in de gaten of de gemeente de klacht goed oppakt. Daarna kan de ombudsman zelf onderzoek instellen. De ombudsman zet altijd in op een goede oplossing voor klager en gemeente. Uit de volgende twee zaken blijkt dat klachtbehandeling bijdraagt aan het herstel van vertrouwen van inwoners in hun gemeente.



### *Conditietrainer mist wisselkwartiertje*

De heer G. huurt al 20 jaar een gemeentelijke sportzaal voor een conditietraining. De laatste jaren start zijn training om 20.15 uur en daarvoor traint de boksvereniging tot 20.00 uur. In het zogenaamde wisselkwartiertje hiertussen kan de heer G. de spullen voor de training klaarzetten. Voor de zomer van 2018 krijgt de heer G. de vraag of zijn training in het nieuwe seizoen een kwartier later kan beginnen. Dit vindt hij prima. Na de zomer blijkt opeens dat niet alleen zijn training is verplaatst naar 20.30 uur, maar dat daarnaast het wisselkwartiertje is afgeschaft. Hierdoor moet op dat moment de zaal worden opgebouwd en begint de training op z'n vroegst om 20.45 uur. Veel deelnemers werken in de nachtdienst en kunnen hierdoor maar drie kwartier trainen. Dat is de moeite niet.

De heer G. kaart dit aan bij de gemeente en vraagt of het wisselkwartier weer kan worden ingevoerd, zodat hij om 20.15 uur de zaal kan ombouwen. De gemeente antwoordt dat al eerder bekend was dat

de wisselkwartiertjes zou worden afgeschaft en dat dit niet meer wordt teruggedraaid. De heer G. is ontevreden over dit antwoord en dient een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman biedt eerst de gemeente de gelegenheid om de klacht op te pakken. De gemeente gaat daarop in gesprek met de heer G. In dit gesprek wordt afgesproken dat de heer G. toch om 20.15 uur in de zaal kan om alles voor 20.30 uur klaar te zetten. De heer G. is tevreden met deze oplossing.

De heer Z. vindt dat de gemeente Albrandswaard zijn klacht over de wateroverlast door een fontein niet serieus neemt en klopt aan bij de ombudsman.



### **Sproeiende fontein is geen gevaar voor de volksgezondheid**

Bij het uitlaten van zijn hond loopt de heer Z. vaak langs de vijver aan Het Wiel. De fontein in de vijver spuit metershoog. Dit zorgt er bij een beetje wind voor dat voorbijgangers worden besproeid. De heer Z. stelt dat dit erg onhygiënisch is en hij is bovendien bang dat er ziektekiemen in het water zitten. Denk bijvoorbeeld aan de ziekte van Weil, botulisme, legionella en blauwalg. Hij dient hierover een klacht in bij de gemeente Albrandswaard.

De gemeente laat de heer Z. weten dat het helaas niet mogelijk is om de fontein aan te passen en dat na advies van de Stichting Toegepast Onderzoek Waterbeheer kan worden vastgesteld dat er geen gezondheidsrisico's zijn. De heer Z. is niet tevreden met dit antwoord en wendt zich in de zomer van 2017 tot de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in. In het kader hiervan benadert hij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). Op advies van het RIVM raadpleegt de ombudsman 3 onafhankelijke

instituten die elk adviseren over mogelijke gezondheidsrisico's van de fontein. Op basis van de 3 adviezen kan worden geconcludeerd dat er geen noemenswaardige risico's voor de gezondheid zijn. Dit laat de ombudsman aan de gemeente en de heer Z. weten.

De gemeente reageert dat ze op dit moment geen aanleiding ziet om aanpassingen aan de fontein te doen, maar dat ze bij toekomstig groot onderhoud zal bekijken of de huidige fontein kan worden vervangen of dat het sproeibeeld kan worden aangepast.

De heer Z. is blij dat er geen gevaar is voor de volksgezondheid, maar hij blijft het wel onhygiënisch vinden dat voorbijgangers worden beneveld door de fontein. Daarom vindt hij het jammer dat de gemeente niet serieus is ingegaan op zijn voorstellen om nu al het een en ander aan te passen aan de fontein. Tot slot bedankt hij de ombudsman voor het uitvoerige onderzoek en geeft hij aan dat dit onderzoek zijn vertrouwen in de overheid deels heeft hersteld. Hierop sluit de ombudsman het onderzoek.

### **De ombudsman geeft informatie en advies**

Niet in alle situaties kan de ombudsman met een interventie of het uitzetten van een klacht bij de gemeente een oplossing bieden. Als de rechter aan zet is of als de klacht gaat over een andere overheidsorganisaties of een bedrijf, dan mag de ombudsman de klacht niet behandelen. In die situatie geeft de ombudsman de juiste informatie, zodat de inwoner weet waar hij wel terecht kan.

Zo had de heer Z. een juridische vraag en wilde hij een klacht indienen over de Belastingdienst. De ombudsman heeft hem gewezen op de mogelijkheden om juridisch advies in te winnen en hem verteld dat hij zijn klacht bij de Nationale ombudsman kan indienen. Die behandelt namelijk klachten over de Belastingdienst.



In 2018 ontving de ombudsman in totaal 13 vragen en klachten (in 2017: 15). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee inwoners van Albrandswaard naar de spreekuren komen.

In tabel 1 wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel klachten de ombudsman (schriftelijk of via het spreekuur ingediend) de afgelopen 3 jaar heeft ontvangen en hoeveel klachten hij in die jaren heeft behandeld.

Tabel 1: aantal ingekomen en behandelde klachten in 2016 – 2018

	2018	2017	2016
Ontvangen	6	8	6
Afgehandeld	4	6	6

## Behandelde klachten in 2018

In 2018 heeft de ombudsman 4 klachten afgehandeld. Hieronder wordt toegelicht over welke domeinen van de gemeente Albrandswaard/ de BAR-organisatie de klachten gingen en op welke manier de ombudsman deze klachten heeft behandeld.

### Klachten per domein

2 van deze klachten gingen over het domein BAR@Work, één over het domein Ruimte en de laatste klacht ging over een andere organisatie.

### Wijze van afhandeling door de ombudsman

In 2 situaties hadden de inwoners nog geen klacht ingediend bij

de gemeente Albrandswaard. Daarom heeft de ombudsman eerst de gemeente/BAR-organisatie de gelegenheid geboden om de klacht te behandelen. Wel hield de ombudsman in de gaten of de klager tijdig en op een goede manier een klachtafhandeling ontving. Eén klacht werd opgelost nadat de ombudsman een onderzoek had gestart en in een ander geval kon de ombudsman de klager op weg helpen met de juiste informatie.



## Onderzoek op eigen initiatief



De ombudsman kan ook een onderzoek op eigen initiatief instellen. Zo'n onderzoek gaat niet over één verzoek of klacht, maar over een onderliggend structureel probleem. De bedoeling van een dergelijk onderzoek is dat de onderliggende problemen worden blootgelegd en opgelost. Dit helpt de gemeente bij het verbeteren van haar organisatie en draagt bij aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl).

### Horen, zien en praten (2018)

Op 8 februari 2018 bracht de ombudsman zijn rapport [Horen, zien en praten](#) uit over de behandeling van bejegeningssklachten door de bij hem aangesloten gemeenten. Het uitpluizen van deze klachten door gemeente of ombudsman duurt lang en loopt vaak uit op 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 eerste helft van 2019 uitkomen.



## De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

### Ontmoetingen en presentaties

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 gemeente Rotterdam en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

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

De ombudsman was dagvoorzitter tijdens *(Ge)zinvol samenwerken* in de Pauluskerk, georganiseerd door de gemeente Rotterdam en de CED-Groep (die professionals in het onderwijs en de kinderopvang adviseert en traint). Vrijwilligers en professionals die zich bezighouden met laaggeletterdheid respectievelijk armoede en schulden maakten hier kennis met elkaar.

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 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 en 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 en een medewerker bezochten 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

De ombudsman is iedere maand op dinsdag of woensdag van 18.00 tot 19.00 uur te gast in het radioprogramma *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. Hij bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.



## Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

### Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Albrandswaard, ombudsman van Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio. De plaatsvervangend ombudsman

is kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen.

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. 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 klein aantal klachtonderzoeken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente.

Eind 2018 telde het bureau 16,3 fte medewerker, inclusief de 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.

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



Over 2018 is door de gemeente Rotterdam 1.615.000 euro bijgedragen (begroot 1.577.000 euro). 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 overhead kosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten bedroegen in het verslagjaar exclusief BTW 166.255 euro. De gemeente Albrandswaard, die op 1 januari 2018 volgens het CBS 25.226 inwoners telde, droeg daar exclusief BTW 12.613 euro aan bij.



### De gemeentelijke ombudsman Albrandswaard

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Albrandswaard;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- gebruikt daarbij de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.





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](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)  
W [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)  
T [www.twitter.com/Ombudsman010](https://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

### **Inloopsprekuur Albrandswaard**

Iedere maand op maandag 9.00 - 10.00 uur  
In 2019 is dat op 3 juni, 1 juli, 29 juli,  
26 augustus, 23 september, 21 oktober,  
18 november en 16 december

in het gebouw van Stichting Welzijn  
Albrandswaard  
Rijsdijk 17A 3161 HK Rhoon  
T 010 501 12 22

### **gemeentelijke kinderombudsman**

T 0800 2345 111  
WhatsApp 06 580 73 580  
E [info@kinderombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@kinderombudsmanrotterdam.nl)  
W [www.kinderombudsmanrotterdam.nl](http://www.kinderombudsmanrotterdam.nl)