



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Een goede gemeente luistert écht naar de stad, zodat haar inwoners zich gehoord en gezien voelen!

Die gemeente is:
open en duidelijk
respectvol
betrokken en oplossingsgericht
eerlijk en betrouwbaar

Ombudsman Rotterdam

gemeentelijke



gemeentelijke kinderombudsman

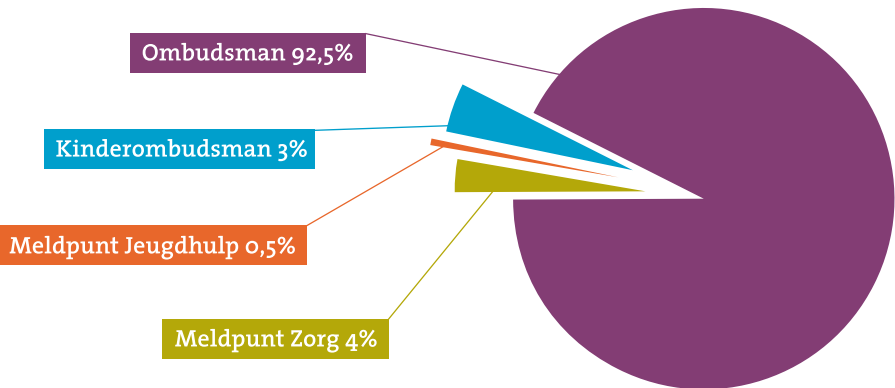




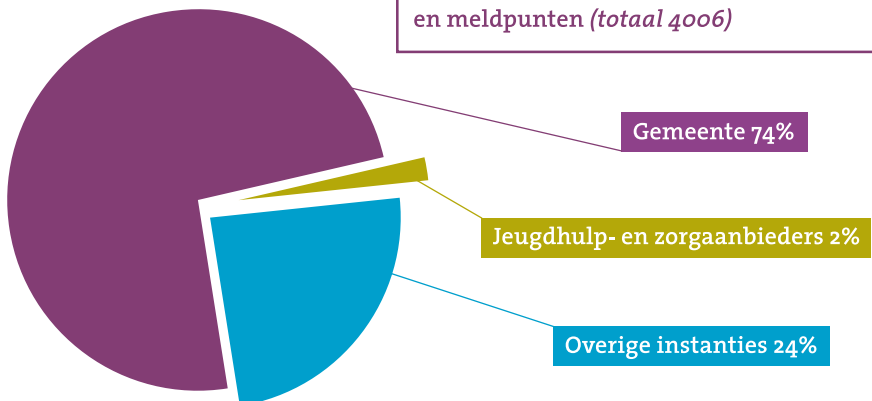
Met de kinderombudsman en de Meldpunten Jeugdhulp en Zorg erbij ontving de ombudsman in totaal 4006 telefonische en schriftelijke vragen, klachten en meldingen in 2015 (figuur 1), een stijging van 8,7% ten opzichte van 2014 (3685).

De instroom van schriftelijke en spreekuurklachten bij (alleen) de ombudsman steeg met 11,6% van 1619 in 2014 naar 1807 in 2015.

Figuur 1 Ontvangen vragen, klachten en meldingen (totaal 4006)



Figuur 2 Verdeling ontvangen vragen, klachten en meldingen (kinder)ombudsman en meldpunten (totaal 4006)



Tabel 1: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten (kinder)ombudsman

Clusters	Gom 2014	Gom 2015	Kom 2015	Totaal 2015
Cluster Dienstverlening	454	504	-	504
Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling	138	257	10	267
Cluster Stadsbeheer	172	188	-	188
Cluster Stadsontwikkeling	62	85	1	86
Cluster Werk & Inkomen	548	450	1	451
College van B&W/burgemeester/gemeenteraad	32	61	-	61
Overig gemeente	59	42	-	42
Geen gemeentelijke organisatie	241	278	38	316
Totaal*)	1706	1865	50	1915

*) Sommige klachten betroffen meer dan één onderdeel of organisatie.

Tabel 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten (kinder)ombudsman en meldingen bij de Meldpunten Jeugdhulp en Zorg in 2015

Onderdeel of organisatie	Gom	Kom	MP Jeugd	MP Zorg	Totaal
<i>Werk & Inkomen</i>	450	1	-	1	452
<i>Belastingen Dienstverlening</i>	367	-	-	-	367
<i>MOW*) Maatschappelijke Ontwikkeling</i>	154	2	8	89	253
<i>Publiekszaken Dienstverlening</i>	137	-	-	-	137
<i>Toezicht en Handhaving Stadsbeheer</i>	111	-	-	-	111
<i>Stedelijke Inrichting Stadsontwikkeling</i>	74	-	-	-	74
<i>Kredietbank Maatschappelijke Ontwikkeling/MOW</i>	39	-	-	-	39
<i>Jeugd en Onderwijs Maatschappelijke Ontwikkeling</i>	20	6	2	1	29
<i>Overig gemeente</i>	235	3	2	14	254
<i>Jeugdhulp- en zorgaanbieders/scholen</i>	-	34	5	26	65
<i>Overige organisaties (geen gemeente)</i>	278	4	3	21	306
Totaal**)	1865	50	20	152	2087

*) Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk, exclusief Kredietbank Rotterdam.

**) Sommige klachten betroffen meer dan één onderdeel of organisatie.

Tabel 3: Afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten bij de (kinder)ombudsman in 2015

Wijze van afhandeling	Gom	Kom	Totaal
Beleid/bezwaar/beroep	273	6	279
Luisterend oor/informatie/doorverwijzing	321	6	327
Instelling of gemeente aan zet voor klachtbehandeling	629	18	647
Interventie/advies/bemiddeling	381	15	396
Geen (verder) onderzoek	262	5	267
Oordelen*)	35	-	35
Totaal**)	1901	50	1951

*) Gegrond: 21 oordelen; ongegrond: 11; oordeel niet vast te stellen: 3.

**) Sommige klachten hadden meer dan één klachtonderdeel.

Tabel 4: Afhandeling meldingen bij de Meldpunten Jeugdhulp en Zorg Rotterdam in 2015

Wijze van afhandeling	Jeugd	Zorg	Totaal
Luisterend oor/informatie/advies/doorverwijzing	13	32	45
Melder niet (meer) te bereiken	-	6	6
Beleid/bezwaar/beroep/melding signaal	-	12	12
Klacht overgenomen door de ombudsman	-	4	4
Verwijzing naar klachtenprocedure instelling/naar Klachtenbureau MO	2	17	19
Interventie bij Klachtenbureau MO	-	34	34
Spoedinterventie bij Taskforce	5	47	52
Totaal	20	152	172



Zonder geld in Rotterdam

Ging in 2014 nog 33% van alle klachten bij de ombudsman over Werk & Inkomen (W&I), in 2015 zakte dit naar ca. 25%. Het beslissen op aanvragen ging sneller, er werden nu voorschotten verstrekt en W&I was beter bereikbaar. Toch hadden te veel Rotterdammers problemen met de aanvraag en/of uitbetaling van de uitkering.

Om een bijstandsuitkering aan te vragen, moet bij W&I een hele 'papierwinkel' worden ingeleverd. Begrijpelijk, maar soms worden aanvragen wat al te snel buiten behandeling gesteld als één of meer stukken ontbreken. Niet iedere Rotterdammer is administratief even handig en sommige aanvragers kunnen het echt niet zelf.



Psychiatrische problemen zitten 'zelfredzaamheid' in de weg

De heer G. heeft psychiatrische problemen en mede daardoor weigert hij iedere behandeling. Zijn bijstandsaanvraag wordt buiten behandeling gesteld omdat hij niet alle stukken heeft aangeleverd. De moeder van de heer G. is ten einde raad: het gaat haar zoon nooit lukken alle paperassen bij elkaar te krijgen. De ombudsman spreekt met W&I af dat de moeder de stukken namens haar zoon mag inleveren, waarna de aanvraag weer in behandeling wordt genomen.

Ook bij lopende uitkeringen worden burgers soms van de één op de andere dag geconfronteerd met stopzetting van hun uitkering.



Geen hersteltermijn voor alsnog overleggen huurcontract

Omdat reeds vertrokken huurders nog op haar adres staan ingeschreven, verzoekt mevrouw B. de gemeente om een adresonderzoek. Daarbij blijkt dat de gemeente geen kopie van haar huurcontract heeft, waarop W&I per direct haar bijstandsuitkering opschort en stopt met de betaling. Na tussenkomst van de ombudsman mag mevrouw B. het contract alsnog inleveren, zodat de uitkering kan worden hersteld.

De ombudsman ontving een aantal klachten van mensen, aan wie de uitkering niet meer werd uitbetaald omdat zij medewerkers van W&I

(verbaal) agressief benaderd zouden hebben. De afronding van deze klachtonderzoeken vindt in het volgende verslagjaar plaats.

De strikte houding van de gemeente tegenover burgers, geldt andersom lang niet altijd.



Gemeente weigert 1,5 jaar lang fout recht te zetten

Na de echtscheiding verlaat de heer G. de echtelijke woning en meldt dit op 11 augustus 2014 aan de gemeente. Mevrouw G. vraagt op 3 september 2014 een bijstandsuitkering aan. Als blijkt dat de gemeente de verhuizing van haar ex-echtgenoot niet heeft verwerkt, vraagt mevrouw G. op 21 oktober een adresonderzoek aan. De gemeente kent pas vanaf die datum de bijstandsuitkering toe, ook al weet zij dat de heer G. eerder is vertrokken. Nadat het bezwaarschrift van mevrouw G. tegen de latere ingangsdatum ongegrond is verklaard, gaat zij naar de ombudsman. Omdat de gemeente het woonplaatscriterium onjuist heeft toegepast, verzoekt de ombudsman Juridische Diensten, verwijzend naar een eerder vonnis in een Rotterdamse (!) zaak, het besluit op bezwaar te heroverwegen. Dat gebeurt niet en mevrouw G. is gedwongen de rechter in te schakelen. Uiteraard oordeelt die, in februari 2016, dat mevrouw G. vanaf 3 september 2014 recht heeft op bijstand. Een andere houding van de gemeente had iedereen, inclusief mevrouw G., een hoop tijd en moeite gescheeld.

Te vaak moest de ombudsman dit jaar als breekijzer optreden als het mensen zelf niet lukte de gemeente 'in beweging' te krijgen.



Weer aan het werk en toch financiële problemen

Mevrouw V., alleenstaande ouder, is erin geslaagd parttime werk als tandartsassistente te vinden. Daarnaast ontvangt zij aanvullende bijstand. Na een paar maanden ondergaat zij in België een operatie, waardoor zij te laat is met het opsturen van haar salarisstroken. W&I kan de hoogte van de aanvullende bijstand niet vaststellen en schort direct per 1 december 2014 de uitkering op. Kort daarna stuurt mevrouw V. alsnog haar salarisstroken naar W&I. Er gebeurt echter niets en ondanks diverse pogingen van mevrouw V. blijft betaling van de uitkering uit. Wanhopig wendt zij zich begin februari 2015 tot

de ombudsman, omdat zij inmiddels nauwelijks geld heeft om haar gezin te onderhouden. De ombudsman neemt onmiddellijk contact op met het Klachtenbureau W&I en dan blijkt dat het dossier van mevrouw V. al 3 weken in de spoedbak staat. Het Klachtenbureau zorgt ervoor dat de uitkering direct wordt hersteld.

Er deed zich het afgelopen jaar ook een aantal urgente kwesties rond bijzondere bijstand voor, die door het Klachtenbureau W&I snel en in goed overleg werden opgepakt en geregeld.



Begrafenis kan gelukkig doorgaan

Vrijdagmiddag 16.00 uur belt mevrouw S., geheel overstuurd, de ombudsman. Haar broertje is enkele dagen daarvoor overleden, maar pas gisteravond gevonden. De familie kan geen begrafenis betalen, daarom heeft de begrafenisondernemer zojuist naar de gemeente gebeld, maar degene die erover gaat is al naar huis. De ombudsman benadert direct het Klachtenbureau W&I, dat ervoor zorgt dat de gemeente zich diezelfde middag nog garant verklaart voor de kosten. De begrafenisondernemer kan nu verder.

Ook het volgende probleem werd snel opgelost.



Makelaar trekt aan de bel bij ombudsman

De heer en mevrouw L. en hun minderjarige dochter zitten financieel aan de grond. De bank heeft beslaggelegd op hun huis en over enkele dagen worden zij ontruimd. Mevrouw L. lijdt aan een ernstige hartkwaal en het gezin dreigt dakloos te worden. De makelaar die namens de bank optreedt, vraagt de ombudsman of hij iets kan doen. Die benadert de beleidsadviseur van de burgemeester, waarna het gezin L. via Stedelijke Zorg op de dag van de huisuitzetting een andere woning kan betrekken.

De ombudsman ontving 20 klachten over het AOW-tegoed op de Rotterdammerpolder. Vooral oudere Rotterdammers voelen zich als armlastig 'weggezet'. De ombudsman gaat niet over de inhoud van gemeentelijk beleid en hij heeft de klachten onder de aandacht van de gemeenteraad gebracht.

Rotterdam en de decentralisaties: zorg en jeugdhulp

In 2014 behandelde de ombudsman 43 klachten over Individuele Voorzieningen; in het verslagjaar behandelde hij over de nieuwe afdeling Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk (MOW) 253 klachten, binnengekomen bij de (kinder)ombudsman en de Meldpunten Jeugdhulp en Zorg. Hoewel MOW meer terreinen bestrijkt dan voorheen Individuele Voorzieningen is dit een flinke stijging. Vanaf het najaar begon het aantal klachten wat te dalen.

De ombudsman werd benaderd door burgers, die soms al maanden wachtten op noodzakelijke hulp of zorg. In de tussentijd kon de gemeente geen informatie over de stand van zaken geven, wat veel klagers onzekerheid en stress bezorgde.



Pas na 7 maanden huishoudelijke hulp en Vervoer op Maat

Voor de 75-jarige mevrouw K., die aan dementie lijdt, werd op 13 januari 2015 huishoudelijke hulp en Vervoer op Maat aangevraagd. Na het 'keukentafelgesprek' bleef het steken: begin juli 2015 was er zelfs nog geen ondersteuningsplan. Nadat de dochter van mevrouw K. zich tot de ombudsman wendde en die contact opnam met de Taskforce Zorg, werden de gevraagde voorzieningen eind juli 2015 eindelijk toegekend.

De ombudsman moest de hierboven genoemde Taskforce Zorg in totaal 47 keer inschakelen. Kan iets geen enkel uitstel lijden, dan neemt de ombudsman rechtstreeks contact op met de concerndirecteur Maatschappelijke Ontwikkeling (*code rood*).



Van het kastje naar de muur en terug

De jonge K. krijgt vanwege ernstige psychiatrische problematiek al jaren woonbegeleiding van Coach-Point op basis van een PGB. Ruim voordat haar indicatie afloopt, is K. aangemeld bij het Jongerenloket. Via 14010, de Vraagwijzer en Stedelijke Zorg, is K. weer terug bij af: het Jongerenloket. Als de indicatie half juli 2015 afloopt, vindt Coach-Point het onverantwoord de begeleiding te staken. De ombudsman legt de zaak voor aan de concerndirecteur en de indicatie wordt verlengd tot 30 april 2016.

Dat onderzoek en besluitvorming bij complexe situaties langer duren, begrijpt de ombudsman. Soms leek het er echter op dat het bij een kleine afwijking van de standaardsituatie al fout ging. Vervolgens lukte het de gemeente niet die fout binnen een redelijke termijn te corrigeren.



Huishoudelijke hulp is opgezegd maar facturen blijven komen

De heer V. zegt in maart 2015 de huishoudelijke hulp door Aafje op: de (verdubbelde) eigen bijdrage wordt te hoog voor hem. Het CAK blijft echter facturen sturen en dreigt op zeker moment zelfs met een deurwaarder. De gemeente blijkt het CAK niet geïnformeerd te hebben over de stopzetting. De heer V. krijgt dit niet rechtgezet. Pas na interventie van de ombudsman maakt de gemeente het in december 2015 in orde.

Opvallend vaak benaderden bezorgde professionals van instellingen en ziekenhuizen de ombudsman. Ook zij liepen in 2015 vast in de gemeentelijke bureaucratie. De ombudsman heeft kunnen bewerkstelligen dat zij Wmo-adviseurs en wijkteammedewerkers nu rechtstreeks kunnen bereiken in plaats van via 14010.

In 2015 uitte de ombudsman zijn zorgen over de cliëntondersteuning in Rotterdam. Voor een burger is een cliëntondersteuner die tevens lid is van het wijkteam – dat over zijn aanvraag beslist – niet onafhankelijk.

In 2015 heeft de kinderombudsman veel tijd besteed aan het opbouwen van relaties met jeugdhulpinstellingen en verwante organisaties. Het komende jaar wil hij zijn voorlichting meer richten op kinderen en jongeren.

De kinderombudsman ontving diverse meldingen en klachten over door de jeugdrechter opgelegde ondertoezichtstellingen en over gezinsvoogden. Hij kan dan meestal niet meer doen dan een luisterend oor bieden en voor uitleg en informatie zorgen. Daarnaast liepen ouders en kinderen tegen problemen aan in de toegang tot en de uitvoering van de jeugdhulpverlening door de wijkteams.



Hulp stagneert door impasse tussen moeder en wijkteam

Mevrouw B. maakt zich grote zorgen over haar 16-jarige zoon N. De jeugdinrichting in Harreveld heeft hem na een paar maanden

onverrichter zake weer naar huis gestuurd. N.'s gedrag trekt een zware wissel op mevrouw B. en haar baby. Het wijkteam wil zelf gezinstherapie geven, mevrouw B. ziet hier geen enkel heil in. N. weigert elke vorm van hulp en deze therapie heeft in het verleden geen enkel resultaat opgeleverd. Zij wil een logeervoorziening voor haar zoon in de weekenden, om zo thuis enige rust te creëren. Het wijkteam weigert haar aanvraag in behandeling te nemen en houdt vast aan de gezinstherapie. Als gevolg van deze impasse gebeurt er helemaal niets. Na interventie door de kinderombudsman neemt het wijkteam de aanvraag toch in behandeling.

De kinderombudsman ontving verder een aantal klachten over 'thuiszitters', kinderen zonder school.



Nog een schooljaar thuis?

Nadat G., de bijna 16-jarige zoon van mevrouw T. een heel schooljaar thuis heeft gezeten, dreigt dat in het schooljaar 2015-2016 weer te gebeuren. De kinderombudsman verzoekt Maatschappelijke Ontwikkeling en het Koersloket van het samenwerkingsverband van scholen Koers VO direct actie te ondernemen. Na 2 weken wordt een geschikte school gevonden en sinds oktober 2015 volgt G. weer praktijkonderwijs. Het Koersloket betaalt de reiskosten en volgt hem vanuit de Taskforce Thuiszitters nog een jaar.

Verder ontving de ombudsman een klacht over de weigering van een pleegzorgvergoeding.



Geen (pleegzorg)vergoeding voor opvang neefjes

Op verzoek van Bureau Jeugdzorg, nu Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR), nam mevrouw D. haar neefjes van 15, 14 en 8 jaar zolang in huis. Uiteindelijk verbleven de jongens 4 maanden bij hun tante, ook al raakte zij steeds verder in de financiële problemen. Mevrouw D. kreeg geen pleegzorgvergoeding, omdat er geen sprake was van een officiële plaatsing. De kinderombudsman oordeelt dat mevrouw D. de kosten alsnog vergoed hoort te krijgen en beveelt een reservepotje voor crisisplaatsingen aan. JBRR vergoedt vervolgens de gemaakte kosten aan mevrouw D. en onderzoekt samen met de gemeente Rotterdam de mogelijkheden voor een noodpotje.

Voor de deur in Rotterdam

Het komt niet vaak voor, maar zo nodig schakelt de ombudsman een technisch deskundige in.



Verkeersdrempel zeer waarschijnlijk niet de oorzaak van schade

De heer en mevrouw H. hebben een verkeersdrempel voor de deur. Hun klacht komt erop neer dat deze behalve overlast, ook trillingschade aan hun huis veroorzaakt. Stadsontwikkeling betwist dit en weigert nader onderzoek te (laten) doen. De ombudsman vindt dit wat al te gemakkelijk en schakelt zelf een technisch deskundige in. Die concludeert na onderzoek dat de kans zeer klein is dat de verkeersdrempel voor schade aan het huis zorgt. De ombudsman meent dat deze uitkomst geen verdere acties van de gemeente vraagt.

Ook in dit verslagjaar ontving de ombudsman enkele vragen en klachten over 'snippergroen'.



'Snippergroen' wordt meer dan 10 keer zo duur

De tuin van de heer B. grenst aan een stukje gemeentegrond ('snippergroen') dat hij voor € 37 per jaar van de gemeente huurt. Vanaf 2010 blijven de acceptgiro's van de gemeente uit. Als hij de gemeente hierover belt, wordt hem verzekerd dat hij niets hoeft te doen. In april 2015 bericht de gemeente hem dat zij het beheer van de grond heeft overgedragen aan Vastestate Vastgoedmanagement. In de nieuwe huurovereenkomst die Vastestate de heer B. diezelfde dag stuurt, gaat de huurprijs gigantisch omhoog, oplopend tot € 463 vanaf 2017, met jaarlijkse indexering. De heer B. belt hierover meermalen de gemeente en omdat hij geen gehoor vindt, stuurt hij zijn bezwaren ook per brief. Er komt echter geen oplossing. Na interventie door de ombudsman neemt Stadsontwikkeling de klacht in behandeling. In de daarop volgende klachtafhandelsbrief worden de wijzigingen toegelicht en wordt de heer B. toegezegd dat met zijn verhuurder, Vestia, overleg volgt over het gebruik en de prijs van zijn 'snippergroen'.

De klacht van een rederij werd alsnog naar tevredenheid opgelost door Stadsontwikkeling.



Voor de deur van de Grote Parksluis

Door een defect aan een sluisdeur lag een schip van rederij P. in juli 2013 bijna 3 weken in de Grote Parksluis in Rotterdam. Rederij P. claimde omzetschade bij de gemeente. Die vond dat het om een normaal ondernemersrisico ging en wees het verzoek om schadevergoeding af. Rederij P. stapte naar de ombudsman. In zijn voorlopige oordeel achtte de ombudsman de volledige afwijzing van schadevergoeding onvoldoende gemotiveerd en niet redelijk. De stremming van de sluis was niet te voorzien en de gemeente zou zich moeten richten op een oplossing van het conflict. De ombudsman deed de gemeente de voorlopige aanbeveling zo mogelijk te voorkomen dat rederij P. naar de rechter zou moeten stappen om de geleden schade vergoed te krijgen.

De gemeente stelde vervolgens voor om het verzoek om schadevergoeding op haar kosten voor advies voor te leggen aan een extern bureau. In november 2015 ontving de ombudsman bericht dat de gemeente het uitgebrachte advies van het externe bureau ter harte heeft genomen en het voorgestelde bedrag aan rederij P. heeft overgemaakt.

Rommel in Rotterdam

De ombudsman merkte dat het aantal klachten over huisvuilboetes in het verslagjaar terugliep ten opzichte van 2014. Gaat er toch iets mis en trekt de ombudsman aan de bel, dan herstelt Stadsbeheer de fout snel.



Gelderse bakkerij krijgt huisvuilboete in Rotterdam

Tot zijn verrassing krijgt de eigenaar van Bakkerij H. uit Elst een boete van de gemeente Rotterdam voor het plaatsen van een vuilniszak naast een afvalcontainer. Als hij Stadsbeheer belt, blijkt dat er een zakje met de opdruk van de bakkerij in een vuilniszak is gevonden. De bakker benadert de ombudsman, die de klacht voorlegt aan Stadsbeheer: de boete wordt vernietigd en Stadsbeheer maakt zijn excuses aan de eigenaar.

Parkeren in Rotterdam

De ombudsman sprak diverse burgers die ten onrechte telkens werden bekeurd wegens verkeerd parkeren. Stadsbeheer loste dit meestal snel op.



Boetes voor parkeren op eigen invalidenparkeerplaats

De heer K. ontvangt regelmatig boetes, ook al staat de auto op zijn eigen invalidenparkeerplaats. Na de zoveelste keer adviseert Belastingen, die de boetes int, hem naar de ombudsman te gaan. Die vraagt Stadsbeheer om opheldering. Het blijkt dat de stadswachten het bord soms over het hoofd zien als zij de straat van de andere kant inlopen. De stadswachten gaan bij de heer K. langs en bieden hem hun excuses én een bos bloemen aan.

De afschaffing van de vergunningspas voor parkeervergunningen verliep niet helemaal vlekkeloos, merkte de ombudsman.



Parkeerboetes na afschaffing vergunningspas parkeervergunning

Klacht 1 van mevrouw R. was dat de gemeente garagebedrijf R. niet heeft geïnformeerd over de afschaffing van de vergunningspas voor parkeervergunningen. Dat leverde het bedrijf een aantal parkeerboetes op: de garage had altijd voor verschillende kentekens een vergunning, maar door de afschaffing van de pas bleek er nog maar één kenteken actief te zijn. Klacht 2 betrof 14010, dat mevrouw R. niet kon vertellen wat zij moest doen. Ook via de gemeentesite lukte het haar niet de vergunningen aan te laten passen. Na interventie door de ombudsman bij Stadsbeheer en Publiekszaken worden de bekeuringen vernietigd en kan de zogeheten E-Herkenning voor bedrijven worden aangevraagd. Daarmee behoren de boetes tot de verleden tijd.

De ombudsman ontving een klacht van iemand die haar auto uit 2004 had verkocht, nadat zij van de gemeente bericht had gekregen dat de auto de nieuwe milieuzone in Rotterdam-centrum niet in mocht. Later werd de grens voor dieselauto's verlaagd naar 2001. De behandeling van deze klacht was in 2015 nog niet afgerond en dat gold ook voor de klacht over betaald parkeren op Katendrecht.

De administratie van Rotterdam

In 2015 kwam er een einde aan de jarenlange discussie tussen de ombudsman en Belastingen. Dat hanteerde voorheen, anders dan Werk & Inkomen, een te strikte uitleg van het begrip 'gezamenlijke huishouding' uit de sociale zekerheidswetgeving. Daardoor pakte de berekening van de betalingscapaciteit bij verzoeken om kwijtschelding afvalstoffenheffing voor burgers ten onrechte soms ongunstig uit.

Verder besprak de ombudsman met de directeur Belastingen andere thema's rond kwijtschelding, zoals de behandelingsduur van beroepschriften en vermogensbestanddelen.



Kwijtschelding ondanks 2 auto's met aanhanger: bijzondere situatie

Het kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing van de heer C. wordt afgewezen omdat hij te veel vermogen heeft. De 2 auto's met aanhanger die op naam van de heer C. staan, kunnen vanwege zijn faillissement echter niet worden verkocht. Zijn inkomen ligt op het minimum. Als de ombudsman dit bij Belastingen signaleert, volgt er een herberekening en wordt alsnog kwijtschelding verleend.

Na de verhuizing van de Belastingenbalie naar Stadswinkel Centrum konden Rotterdammers daar wel hun bezwaarschriften afgeven, maar voor een ontvangstbewijs moest een aparte afspraak worden gemaakt.



Geen aparte afspraak meer nodig voor ontvangstbewijs bezwaarschrift

Mevrouw A. vindt dat zij het ontvangstbewijs voor de door haar ingeleverde bezwaarschriften direct hoort te krijgen. Ook de ombudsman vindt dat de gemeente het burgers onnodig moeilijk maakt door hen een aparte afspraak te laten maken voor een ontvangstbewijs. De gemeente neemt de aanbeveling van de ombudsman over en sinds 1 september 2015 krijgt men ter plekke een ontvangstbewijs.

Het aantal klachten over Publiekszaken daalde in 2015 naar 137 (2014: 173). Fouten werden snel gecorrigeerd wanneer de ombudsman die aan Publiekszaken voorlegde.



Zzp-er wacht op huisvestingsvergunning

De heer A. geeft zijn verhuizing door en vraagt een huisvestingsvergunning aan. Die wordt eerst geweigerd omdat het huis voor hem alleen te groot zou zijn. Als blijkt dat de Kadastergegevens niet kloppen, zegt Publiekszaken mondeling toe dat de vergunning zal worden verleend. Er gebeurt echter niets, waardoor de heer A. zijn werk als zzp-er niet vanuit huis kan doen. Volgens 14010 is zijn dossier zoek, de Stadswinkels Feijenoord en Centrum verwijzen hem naar elkaar. Wanneer de ombudsman de klacht onder de aandacht van Publiekszaken brengt, wordt de zaak alsnog geregeld.

Ieder jaar ontvangt de ombudsman klachten van Rotterdammers voor wie de reis naar een Stadswinkel vanwege hun (hoge) leeftijd of hun fysieke conditie nauwelijks te doen is. Dat gold bijvoorbeeld voor de 87-jarige mevrouw D., aan wie na haar verhuizing naar een zorgcentrum geen verhuisformulier kon worden opgestuurd: zij moest het zelf komen halen. Voor mevrouw K., die tijdelijk in een revalidatiecentrum in Vlaardingen verbleef en niet zelf naar Rotterdam kon komen voor een nieuw paspoort, maakte de gemeente Rotterdam een uitzondering. Via tussenkomst van de klachtencoördinator van Publiekszaken wordt met mevrouw K. een afspraak gemaakt voor een huisbezoek.



Onderzoeken op eigen initiatief



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

De Kredietbank is in balans (2014)

Op aanbeveling van de ombudsman onderzocht het gemeentelijke dienstencentrum OBI in 2015 waarom zo veel Rotterdammers uiteindelijk geen formele aanvraag schuldhulpverlening indienen. De ombudsman sprak zijn waardering uit voor het onderzoeksrapport *Niet-instromers in de schulddienstverlening* en deed de gemeente de suggestie 'afhakers' te bellen om deze zo mogelijk te ondersteunen in het voortraject naar een formele aanvraag. De Kredietbank heeft toegezegd bij wijze van proef te starten met nabellen.

Het pad naar werk ... niet geplaveid, wel schoongeveegd! (2015)

Het college van B & W liet weten de aanbevelingen uit het rapport van de ombudsman over de Rotterdamse re-integratiepraktijk zeer ter harte te nemen en van toegevoegde waarde te achten. Zij waren onder meer gericht op een respectvollere bejegening, betere informatieverstrekking en maatwerk bij re-integratietrajecten zoals *WerkLoont*. Voortaan hoeft het trajectplan niet meer ter plekke te worden ondertekend en hoeft men pas te 'vegen' als de bijstandsaanvraag is goedgekeurd. De gemeenteraad nam een motie aan dat iemand niet opnieuw naar *WerkLoont* moet als hij binnen een jaar terugvalt in de bijstand. Daarnaast verzocht de raad het college 100 werkervaringsplaatsen te realiseren.



Verslag ombudsman over integriteitskwesities



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

De ombudsman ontving 6 nieuwe meldingen (2014: 9), waaronder 3 anonieme: over de Veiligheidsregio, een wethouder en Stadsontwikkeling. De ombudsman kon de identiteit van de melders niet vaststellen en heeft de meldingen niet in onderzoek genomen. De ombudsman verzocht de concerndirecteur Werk & Inkomen een andere melding eerst intern te onderzoeken. De vijfde melding, over Publiekszaken, bleek vooral een verzoek om informatie te zijn. De ombudsman was niet bevoegd de zesde melding, over de bejegening door de algemeen directeur tijdens de reorganisatie, in behandeling te nemen.

Het in 2014 gestarte onderzoek naar een melding over Toezicht en Handhaving (Stadsbeheer) werd alsnog beëindigd toen bleek dat er al een rechterlijke procedure liep. Het onderzoek naar een melding over een medewerker van Maatschappelijke Ontwikkeling werd met een geslaagde bemiddeling door de ombudsman afgerond.

De ombudsman becommentarieerde het concept van het geactualiseerde *Protocol ongewenste omgangsvormen*. Hij sprak tijdens de themabijeenkomst Integriteit van de Centrale Ondernemingsraad. Ook sprak hij de concerncoördinator Integriteitsonderzoeken.

In 2015 is er geen nieuw beroep gedaan op het gemeentelijke 'Klokkenluidersfonds'.



De ombudsman buiten de deur



Selectie uit de ontmoetingen met de gemeente Rotterdam

Panellid tijdens expertmeeting commissie VOF over etnisch profileren in Rotterdam en deelname vervolgmeeting | bij commissie WIPV over *Het pad naar werk ...* | herbenoeming door gemeenteraad | ingesproken in commissie ZOCS over Wmo | gesprek werkgeverscommissie.

Regelmatig overleg concerndirecteuren Werk & Inkomen en Maatschappelijke Ontwikkeling, directeur MOW en Taskforce Zorg | gesprek wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg | concerndirecteur Stadsbeheer gesproken.

Rekenkamer informatie verschaft voor onderzoek huishoudelijke zorg | 2x input voor Normering dienstverlening W&I | input voor Werkzoekende Tevredenheidsonderzoek W&I | kennismaking voorzitter Brede Raad | opleidingsmodule *Mijn behoorlijke overheid* voor Rotterdamse ambtenaren.

Contacten en presentaties in het kader van zorg en (vooral) jeugdhulp

Aanwezig opening Tovertuin ArosA in *De Week van het Vergeten Kind* | kennismaking voorzitter Jongerenraad KinderrechtenNU | en ombudsman Primair Onderwijs Rotterdam | deelname jeugdzorgdebat *Zorg voor jezelf* | kennismaking stichting Meedoen en inleiding voor vrijwilligers | deelname expertmeetings vechtscheidingen.

Directie en medewerkers gesproken: Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR), Trivium Lindenhof, Middin, Humanitas, William Schrikker Groep, Yulius, Stek Jeugdhulp, Horizon, FlexusJeugdplein, Pameijer en Leger des Heils Jeugdzorg | gebiedsmanagers JBRR bezocht | lector Publieke Zorg voor Jeugd van Hogeschool Rotterdam gesproken | medewerkers van instellingen ontvangen over kindermishandeling en mensen met dementie.

Kennismaking AKJ Rotterdam | voorlichting medewerkers Kinderen Jongerenrechtswinkel Rotterdam | forumlid expertmeeting *Minderjarigen in politiecellen* van Vereniging van Jeugdrechtsadvocaten Rotterdam | spreker symposium *Armoede en Jeugd* Laurentiusdag 2015 | inleider expertmeeting decentralisatie en arbeidsparticipatie Rotterdamse vrouwen.

Panelgast *010 Debat* thuiszorg in Rotterdam | inleider workshop *Aanpak Kindermishandeling* in *De Week tegen Kindermishandeling* van Horizon | 3 gastcolleges studenten Jeugdzorg en Pedagogiek Hogeschool Rotterdam.

Verdere contacten en presentaties

DRAAD-debat *Wantrouwen bij de Sociale Dienst* met de wethouder | voorzitter Wetswinkel EUR gesproken | spreker DIVOSA-congres *De Sociale Dienst van de Toekomst* | bijdrage congres *Terug aan tafel* van Nationale ombudsman | spreker Rotary Club Rotterdam | kennismaking Straatadvocaten Rotterdam.

Contacten met andere ombudsmannen

Lid COLOM, overleg ombudsmannen Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Groningen en Nationale ombudsman | inbreng G4 Brievenproject *Wigo4it* | regelmatig overleg nationale Kinderombudsman | lid Vereniging voor Klachtrecht en International Ombudsman Institute.

In de media

Interviews in Reformatorisch Dagblad, AD Rotterdams Dagblad, VNG Magazine, Jong010 en Stadslog Rotterdam | in *Nieuwsuur* over wachttijden zorg en jeugdhulp in Rotterdam | rubriek in *Stadskrant* | maandelijks in radioprogramma *Rijnmond Nu*.

Studiemiddag ombudsman 'Klachtbehandeling in de participatiemaatschappij'

In oktober deden 55 klachtbehandelaren uit de regio Rotterdam mee aan de simulatie *Welkom in het Systeem*. De klachtbehandelaren stonden die middag in de schoenen van de burger, de medewerkers van de ombudsman fungeerden als loketmedewerkers.



Het bureau van de ombudsman



Eind 2015: 14 fte medewerker, inclusief ombudsman (2014: 12,7 fte), 4 mannen en 12 vrouwen | ziekteverzuim 4,25% (2014: 3,23%).

Individuele cursussen door medewerkers | 'in company' cursussen Jeugdwet en kinderschermingsmaatregelen, Participatiewet, Wmo, agressieve klagers en schrijfstijltraining.

Er waren 5 klachten over het bureau (2014: 2): telefonische foutmelding bleek incident | op verzoek van klager stuurde de ombudsman de aan klager verzonden brieven ook naar vereniging X. | telefonisch onderhoud met klager niet mogelijk, zelf telefonisch niet te bereiken | klager had zich vergist, trok klacht in | ombudsman bood klaagster excuses aan en bracht de betreffende regelgeving onder de aandacht van zijn medewerkers.

Over 2015 is door de gemeente Rotterdam bijgedragen € 1.215.783 (begroot € 1.382.470) en door de regiogemeenten € 152.590 (begroot € 162.610).

1 januari 2015: kinderombudsman Rotterdam | 1 januari 2016: (kinder) ombudsman Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en Vlaardingen | ombudsman Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Westvoorne.



De gemeentelijke (kinder)ombudsman Rotterdam

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Rotterdam;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- beoordeelt op grond van de *Regeling Melding Vermoeden Misstand* in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen binnen de gemeente;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel als mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- gebruikt daarbij de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.



mr. A.M. (Anne Mieke) Zwaneveld (midden voorste rij) en haar medewerkers

Kantoor

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

Inloospreekuren

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

gemeentelijke ombudsman

T (010) 411 16 00
F (010) 241 84 99
E info@ombudsmanrotterdam.nl
W www.ombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsman010

Meldpunt Zorg Rotterdam

T 0800 2345 888
E info@meldpuntzorgrotterdam.nl
W www.meldpuntzorgrotterdam.nl

gemeentelijke kinderombudsman

T 0800 2345 111
F (010) 241 84 99
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl

Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam

T 0800 2345 888
E info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl
W www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl