

# 2010

JAARVERSLAG



## Capelle aan den IJssel

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voor u ligt het jaarverslag ombudsman Capelle aan den IJssel 2016 in een nieuwe uitvoering. Ik heb gekozen voor een handzamer formaat waarin toch alle relevante informatie is opgenomen. Te zijner tijd hoor ik graag, in ieder geval van de gemeenteraad, of deze nieuwe vorm aan de verwachtingen voldoet.

Sinds 1 januari 2016 fungeer ik voor de gemeente Capelle aan den IJssel ook als gemeentelijke kinderombudsman. Omdat het jeugdhulpveld, meer dan andere beleidsterreinen, regionaal is georganiseerd, breng ik een apart kinderombudsmanverslag uit. Daarin bespreek ik mijn werkzaamheden als kinderombudsman voor de gemeenten Capelle aan den IJssel, Albrandswaard, Rotterdam en Vlaardingen. Om een compleet beeld te geven, worden alle jeugdhulpklachten – ook die ik als gemeentelijke ombudsman ontving – in het kinderombudsmanverslag beschreven.

In 2016 ontving ik als gemeentelijke ombudsman van Capelle aan den IJssel 33 – geregistreerde – klachten, één klacht meer dan in het voorgaande jaar. Met de klachten over IJSSELgemeenten meegerekend ligt het aantal iets hoger, op 51 tegenover 47 klachten in 2015.

Het aantal afgewikkelde klachten over de afdeling Stadsbeheer, dat van 5 in 2015 steeg naar 12 klachten in het verslagjaar, geeft mij vooralsnog geen reden tot zorg. Dat het aantal afgehandelde klachten over de afdeling Publiekszaken van 7 naar één daalde, is goed nieuws.

In 2016 heb ik ook mijn eerste onderzoek op eigen initiatief in de bij mij aangesloten regiogemeenten uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek naar de interne klachtbehandeling komen in dit verslag uitvoerig aan de orde. Mijn conclusie naar aanleiding van het onderzoek is dat de interne klachtbehandeling bij de meeste van de onderzochte gemeenten goed is ingebed.

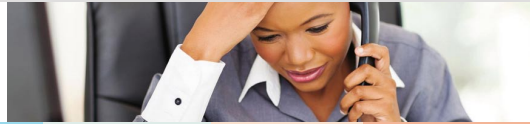
Voor Capelle aan den IJssel geldt dat het college van burgemeester en wethouders de aanbeveling voor het opstellen van een klachtenregeling voortvarend heeft uitgevoerd: nog in het verslagjaar kon de gemeenteraad de *Klachtenregeling Capelle aan den IJssel 2017* vaststellen. De informele manier waarop de gemeente altijd eerst probeert een klacht op te lossen, juich ik toe. Ik heb tegenover het college al mijn waardering uitgesproken over de nieuwe aanpak, gericht op het herkennen (en registreren) van mondelinge en telefonische klachten.

Ten slotte heb ik de contacten met de nieuwe burgemeester van Capelle aan den IJssel als plezierig ervaren.



**Anne Mieke Zwaneveld**

*gemeentelijke (kinder)ombudsman Capelle aan den IJssel*



De ombudsman zag dit jaar relatief veel klachten (12) over de afdeling Stadsbeheer (2015: 5). Daarvan ging het in 9 gevallen om kwesties die bij de gemeente nog niet als officiële klacht bekend waren. De ombudsman vindt dat de gemeente dan eerst de kans moet krijgen de klacht alsnog zelf op te lossen en houdt vervolgens 'een oogje in het zeil'. Meestal werkt dat goed.

### Op straat in Capelle aan den IJssel



#### *De fietsen mogen blijven*

Omdat er binnen geen ruimte is, zetten mevrouw B. en haar man hun fietsen altijd in het fietsenrek dat tegen de voorgevel van hun huis is bevestigd. In oktober 2015 werd er aangebeld door 2 buitengewone opsporingsambtenaren van de gemeente: er waren klachten van een buurtbewoner over de geparkeerde fietsen. In het daaropvolgende gesprek gaven de ambtenaren toe dat er in de omgeving geen voorzieningen voor fietsen waren en dat de fietsen niet in de weg stonden. Zij zouden dit terugkoppelen aan de indiener van de klachten. Mevrouw B. dacht dat de zaak hiermee was afgehandeld.

Mevrouw B. raakte dan ook behoorlijk geïrriteerd toen zij in maart 2016, dus 5 maanden later, een kaartje van een buitengewoon opsporingsambtenaar vond met het verzoek spoedig contact op te nemen. Zij belde direct, maar de betreffende ambtenaar was er niet. Diezelfde dag e-mailde mevrouw B. de unit Handhaving van de gemeente met het verzoek binnen 2 dagen te reageren. Toen dat niet gebeurde, diende zij een klacht in bij de ombudsman. Mevrouw B. vond het bezoek van de buitengewoon opsporingsambtenaren een aantasting van haar privacy. Ook klaagde zij over ongelijke behandeling, omdat de gemeente wel achter de fietsen aanging,

maar niets deed aan de fout geparkeerde auto's in haar straat. Tot slot was mevrouw B. er ontevreden over dat zij geen reactie had gekregen op haar e-mail.

De ombudsman vroeg de gemeente de behandeling van deze klachten over te nemen. Dat leidde ertoe dat mevrouw B. door de gemeente werd uitgenodigd voor een gesprek. Mevrouw B. was tevreden met de uitkomst: de fietsen werden verder met rust gelaten en mevrouw B. ook. De klachtbehandeling kon worden beëindigd en in mei 2016 kon het dossier worden gesloten.

De ombudsman ontving, in ieder geval in de afgelopen 2 jaar, geen klachten over defecte straatverlichting. Dit jaar waren er wel 2 van zulke klachten, afkomstig uit aan elkaar grenzende wijken, de Merelbuurt en de Dichtersbuurt.



#### *Defecte straatverlichting*

In beide gevallen hadden de indieners van de klachten het probleem al diverse malen bij de gemeente aangekaart. Mevrouw L. wendde zich in september 2016 tot de ombudsman, omdat er al wekenlang niets met haar meldingen gebeurde. Zij had te horen gekregen dat het probleem bij de door de gemeente ingeschakelde firma H. lag en de bestelde straatlantaarns lang op zich lieten wachten. Ook mevrouw E. schakelde de ombudsman in: haar buurt kampte al sinds juni met storingen. Zij liet de ombudsman in november weten er genoeg van te hebben de hond te moeten uitlaten met een zaklantaarn en inbrekers vrij spel te geven. Nadat de klachten door de ombudsman waren uitgezet bij de gemeente werden er binnen korte tijd noodoplossingen gezocht en gevonden.

Capelle aan den IJssel is een gemeente met veel (openbaar) groen. Van tijd tot tijd leidt dat tot klachten over bomen.



### **Bomen zorgen voor overlast en een somber huis**

Mevrouw D. bezocht in september 2016 het spreekuur van de ombudsman, omdat zij hinder ondervindt van de takken van 3 gemeentelijke bomen. Die laten zo weinig licht door dat het binnen donker en somber is geworden. De planten en struiken in haar tuin groeien niet goed meer en de bladeren van de 3 bomen verstoppen de afvoer. Al in april van dat jaar had mevrouw D. een klacht ingediend bij de gemeente: geen reactie. Nadat zij haar klacht in juli nog een keer had ingediend, kreeg zij bericht dat er zou worden gesnoeid, met het verzoek nog even geduld te hebben. Toen er niets gebeurde, diende mevrouw D. haar klacht voor de derde maal in. Diezelfde dag liet de gemeente haar weten niets te kunnen doen: het snoeiwerk is uitbesteed aan een externe partij, mevrouw D. moest zeker nog tot volgend jaar wachten. Huilend vertelde mevrouw D. tijdens het spreekuur van de ombudsman dat de gemeente al 3 jaar geleden had beloofd te snoeien. Zij voelde zich aan het lijntje gehouden door de gemeente.

Nadat de ombudsman de klacht onder de aandacht van de gemeente had gebracht, namen medewerkers van de gemeente ter plekke polshoogte. Van de klachtencoördinator hoorde mevrouw D. dat de middelste boom zou worden gekapt. De boom waarvan zij het minst last heeft, zo liet mevrouw D. de ombudsman weten. Het probleem werd volgens haar door de linkerboom veroorzaakt. Eind november 2016 liet de Beheerder Groen van Stadsbeheer mevrouw D. weten dat de middelste boom inderdaad zou worden gekapt en de twee buitenste bomen gesnoeid. Dat zou naar zijn idee een groot deel van de schaduw-overlast wegnemen. Voor het kappen is een ontheffing nodig en de Beheerder Groen waarschuwde mevrouw D. ervoor dat omwonenden daartegen bezwaren kunnen indienen en het kappen daarmee wellicht kunnen tegenhouden. Verder deed hij mevrouw D. de suggestie daarnaast ook de boom (of bomen) in de tuin van de burens – de grond is eigendom van de verhuurder – te laten verwijderen; dan zou zij in de vroege ochtend minder schaduwoverlast hebben.

Mevrouw D. snapte niet waarom het weer over het kappen van de middelste boom ging, in plaats van over de linkerboom en waarom werd voorbijgegaan aan haar klacht over de bladeren in de afvoer. Samen met haar kleinzoon heeft mevrouw D. een reactie opgesteld.

Aan het eind van het verslagjaar was deze klacht nog niet afgerond. Inmiddels is mevrouw D. in januari 2017 weer op het spreekuur van de ombudsman geweest: de gemeente ziet helemaal af van kappen, de bomen worden nu alleen gesnoeid. De ombudsman heeft de gemeente opnieuw benaderd.

### **De ombudsman als ‘breekijzer’**

Soms schakelen burgers de ombudsman in omdat zij het gevoel hebben er zonder hulp niet doorheen te komen bij de gemeente. De ombudsman begrijpt dat sommige klachten niet een-twee-drie zijn op te lossen. Dan is het zaak dat de gemeente de klager tussentijds duidelijk informeert over de stand van zaken.



### **Structurele oplossing stankoverlast nodig**

De heer C. heeft bij zijn huis een terras aan het water. Met regelmaat stroomde het riool over, waardoor er rioolafval in het water rond zijn terras terecht kwam, met de bijbehorende stankoverlast. De heer C. nam hierover contact op met zowel de gemeente als het waterschap, maar had het gevoel dat hij niet serieus genomen werd.

Nadat de ombudsman de gemeente vroeg deze klacht op te pakken, kwam er binnen 2 weken een tijdelijke oplossing. Omdat het probleem al langer speelde, moest ook bekeken worden welke structurele maatregelen nodig waren. De gemeente sprak met de heer C. af hem te informeren zodra er iets concreets bekend was. Dat het onderzoek even zou duren, begreep de heer C. Na overleg met het waterschap heeft de gemeente besloten een aantal mogelijke maatregelen te onderzoeken, zoals het ophogen van de overstort en het verbeteren

van de afstroming van het rioolwater. Zo nodig kan de heer C. zich op een later moment opnieuw tot de ombudsman wenden.

Ook als er over de klacht wel regelmatig contact tussen burger en gemeente is, maar een oplossing niet in zicht lijkt, doen burgers een beroep op de ombudsman.



### **Overlast door gestegen grondwaterpeil**

De heer A. klaagde bij de ombudsman over de wateroverlast die zijn vrouw en hij al 4 weken in hun woning ondervonden, als gevolg van een te hoge grondwaterstand. Die was volgens de heer A. ontstaan na het ophogen van de straat. Los van de materiële schade had het vocht een slechte invloed op de gezondheid van mevrouw A. Volgens de heer A. had de gemeente toegezegd een expert langs te sturen om de precieze oorzaak vast te stellen, maar later ontkende de gemeente dit. Hij heeft van een adviseur van de AdviesCommissie Schade Grondwater (ACSG) vernomen dat de gemeente niet verantwoordelijk is voor het grondwaterpeil, maar in de Waterwet wel een zorgplicht heeft ten aanzien van het voorkomen van structurele wateroverlast in stedelijk gebied. Volgens de ACSG zou de gemeente de heer A. moeten helpen bij het vinden van een oplossing.

Omdat er nog geen interne behandeling van de klacht was geweest, verzocht de ombudsman de gemeente daar eerst toe over te gaan. Het bleek dat er al diverse malen contact was geweest tussen het hoofd van de afdeling Stadsbeheer en de heer A. Daarbij had de nadruk gelegen op (het claimen van) de materiële schade, terwijl de heer A. ook wilde dat het probleem blijvend werd opgelost. Begin april 2016 kreeg de ombudsman bericht van de gemeente dat een uitgebreid (metings)onderzoek was gestart. Met de heer A. was besproken dat dit alles bij elkaar wel een tijdje ging duren. De heer A. begreep dit. Het contact met de gemeente zou verder rechtstreeks met het hoofd van Stadsbeheer verlopen.

De ombudsman wijst erop dat het belangrijk is de klachtbehandeling helemaal tot het einde af te ronden, ook als het om een mondelinge klacht gaat. Anders gaan burgers alsnog naar de ombudsman.



### **Code 95**

De heer K. diende in oktober 2016 bij de balie van de afdeling Publiekszaken een aanvraag in voor rijbewijs C om beroepsmatig vrachtwagens te kunnen besturen. Daarvoor is ook een zogeheten code 95 vereist. Tijdens het aanvraaggesprek zijn alle categorieën met de heer K. doorgenomen, maar code 95 is daarbij niet aan de orde gekomen. De baliemedewerkster had wel aan de heer K. gevraagd of de aanvraag namens een bedrijf werd gedaan, waarop deze naar waarheid ontkennend had geantwoord. Later drong het tot de heer K. door dat de medewerkster daarmee waarschijnlijk op code 95 doelde.

De heer K. heeft voor de zekerheid de volgende dag met Publiekszaken gebeld om te vragen of code 95 op het rijbewijs kwam te staan. De medewerker die hij aan de lijn kreeg, wist dit niet zeker, het was een kwestie van afwachten. Een paar dagen later kreeg de heer K. zijn rijbewijs: géén code 95. Dat betekende dat hij opnieuw rijbewijs C à € 40 moest aanvragen. Toen de heer K. zijn nieuwe aanvraag ging indienen, beklaagde hij zich over de gang van zaken bij het unithoofd van Publiekszaken, die op de afdeling aanwezig was. De heer K. zei te hopen dat zijn klacht ervoor zou zorgen dat de gemeente dergelijke situaties probeert te voorkomen, bijvoorbeeld door zelf meer specifieke vragen of code 95 nodig is, in plaats van het initiatief bij de burger neer te leggen. Hij zou het redelijk vinden wanneer de gemeente en hij de kosten van de nieuwe aanvraag zouden delen. Publiekszaken zou hier binnenkort op terugkomen.

Toen de heer K. niets hoorde, wendde hij zich tot de ombudsman, die de gemeente vroeg de klacht in behandeling te nemen. Kort daarna kwam de reactie van het hoofd Publiekszaken. Het speet haar dat de

heer K. dacht dat zijn klacht niet verder werd behandeld: er was geprobeerd de heer K. telefonisch te bereiken, maar zonder resultaat. Publiekszaken vond ook dat zij proactief hoort mee te denken met burgers die een aanvraag indienen en hen zo nodig daarbij te adviseren. Volgens Publiekszaken was dit ook de gebruikelijke werkwijze; die zou opnieuw onder de aandacht van de medewerkers worden gebracht. Verder nam de gemeente de helft van de aanvraagkosten voor haar rekening.

### Afval en grofvuil in Capelle aan den IJssel

Voor het laten weghalen van grofvuil kunnen inwoners van Capelle aan den IJssel een afspraak maken met het bedrijf dat ook het afval ophaalt, Van Gansewinkel. Ineens ontving de ombudsman in één week 2 klachten over lange wachttijden. De ombudsman begreep dat er ook bij de gemeente zelf al flink wat meldingen waren binnengekomen. Begin juni 2016 werden er vanuit de gemeenteraad zelfs schriftelijke vragen gesteld over de wachttijden.



#### Wachttijd grofvuil: 5 weken

Mevrouw L. constateerde dat er in de Reigerlaan spullen waren 'gedumpt' en belde Van Gansewinkel. Het bedrijf liet weten het grofvuil pas over 5 weken te komen ophalen. De ombudsman informeerde de gemeente over de klacht van mevrouw L. en hoorde dat dit al de zoveelste was over dit probleem. De klacht is voortvarend opgepakt door de gemeente en binnen een week was alles opgeruimd.



#### Wachttijd grofvuil: 8 weken

Toen mevrouw V. belde om een afspraak voor het grofvuil te maken, bleek de wachttijd al te zijn opgelopen naar 8 weken. Zij belde hierover met de gemeente en kreeg te horen dat het weghalen van grofvuil geen verplichting, maar een service van de gemeente aan haar inwoners is. De medewerkster wees mevrouw V. op de mogelijkheid het grofvuil zelf weg te brengen, zij kon mevrouw V.

niet helpen. Mevrouw V. voelde zich afgepoeierd en diende een klacht in over de wachttijden en de manier waarop zij te woord was gestaan.

Naar aanleiding hiervan is mevrouw V. gebeld door het hoofd van de afdeling Stadsbeheer. Die legde haar uit dat de lange wachttijden het gevolg waren van (intussen teruggedraaide) bezuinigingen. Zijn standpunt was dat de betrokken medewerkster, kijkend naar het beleid op dat moment, mevrouw V. juist had geïnformeerd. Strikt genomen klopt dit, maar de ombudsman begrijpt ook wel dat burgers zich afgescheept voelen met het antwoord: "Nee, dat is niet onze verantwoordelijkheid". Voorheen zag de gemeente dit immers wél als haar verantwoordelijkheid. Waarschijnlijk heeft deze reactie er toe geleid dat mevrouw V. haar klacht vervolgens bij de ombudsman neerlegde. Nadat de gemeente een en ander nog eens schriftelijk had bevestigd aan mevrouw V., kon de kwestie worden afgesloten.

De oplopende wachttijden waren het gevolg van gemeentelijke bezuinigingen, ingegeven door een nieuwe aanbesteding die veel duurder was uitgevallen dan verwacht. Nog voor de zomer waren de wachttijden weer teruggebracht tot maximaal 2 weken.

De klacht van mevrouw B. ging over iets heel anders.



#### Schade bij weghalen afvalcontainer

Bij het ophalen van afvalcontainers in juli 2016 was schade ontstaan aan de woning van mevrouw B. die zij huurt van de woningcorporatie: er was met een container een gat in de muur geslagen. Door dat gat kwam vocht naar binnen, er moest dus iets gebeuren. Mevrouw B. belde een paar keer met de gemeente, maar een inhoudelijke reactie bleef uit. De ombudsman zette deze klacht uit bij de gemeente en hield de vinger aan de pols. Het kostte de gemeente de nodige moeite om er doorheen te komen bij het bedrijf dat de containers ophaalt en

ook met de woningcorporatie verliep niet alles even vlot. Eind november 2016 kon mevrouw B. eindelijk opgelucht ademen, vlak voor de kou inzette was de muur gerepareerd.

### Capelle aan den IJssel en de kernwaarde *Open en duidelijk*

De behoorlijkheidsnormen van de gemeentelijke ombudsmannen en de Nationale ombudsman zijn gegroepeerd rond 4 kernwaarden, waarvan *Open en duidelijk* er één is. Deze kernwaarde omvat onder meer de behoorlijkheidsvereisten *Luisteren naar de burger* en *Goede motivering*. In een klacht van 2 bewoners over de afdeling Stadsbeheer oordeelde de ombudsman dat Capelle aan den IJssel met haar optreden op de juiste wijze invulling heeft gegeven aan deze vereisten.



#### *Herinrichting van de Dansenbuurt*

Toen de riolering in de Dansenbuurt-Zuid aan vervanging toe was, wilde de gemeente in 2016 de buitenruimte in dit gebied opnieuw inrichten. Begin april 2014 vroeg de gemeente de bewoners naar hun wensen. Vervolgens ontwierp de gemeente plannen voor de herinrichting en legde die tijdens een informatieavond aan de bewoners voor. De plannen hielden het volgende in: er zouden 2 bovengrondse afvalcontainers verdwijnen en de bomen op het grote parkeerterrein en die ter hoogte van de Klepperdans 47 t/m 53 zouden worden gekapt. In plaats daarvan zou er één ondergrondse afvalcontainer komen en de gemeente zou op het grote parkeerterrein en aan de Klepperdans 4 groenvakken inrichten.

Van de omwonenden waren er 11 tegen de plannen van de gemeente. Eind januari 2015 diende bewoner A. namens hen een concept-bezwaarschrift in. Daarnaast vroegen bewoner A. en bewoner B. de verantwoordelijke wethouder en de projectleider van de gemeente om de situatie ter plekke te komen bekijken. Dat bezoek vond in maart 2015 plaats. Bewoner B. heeft de wensen van de bewoners daarna nog eens schriftelijk toegelicht aan de wethouder, waar op gereageerd is door het sectorhoofd van Stadsbeheer. Uiteindelijk legde het projectbureau van de

gemeente in april 2015 aan de bewoners 2 opties voor herinrichting voor.

Voor de bewoners A. en B. was dat aanleiding om zich tot de ombudsman te wenden. Zij vonden dat de gemeente de bezwaren en voorstellen van de bewoners als niet terzake doende heeft weggezet en bij de uiteindelijke herinrichting geen rekening houdt met hun belangen. Omdat de gemeente niet verwachtte dat een interne behandeling van de klacht tot andere gezichtspunten zou leiden, verzocht zij de ombudsman de klachtbehandeling over te nemen. De ombudsman heeft aan dit verzoek gevolg gegeven. In het kader van zijn onderzoek hebben 2 onderzoekers van de ombudsman de Dansenbuurt bezocht en met diverse betrokkenen gesproken.



#### *1) Locatie van de ondergrondse afvalcontainers*

De ombudsman weet dat afvalcontainers altijd een heikel punt vormen: niemand wil ze in zijn directe omgeving. Anders dan de klagers vindt de ombudsman dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Zij heeft de verschillende belangen geïnventariseerd en gekozen voor de beste locatie qua ligging en loopafstand. De ombudsman achtte dit klacht-onderdeel ongegrond.



#### *2) De extra groenvakken en parkeerplaatsen*

De bewoners vonden dat zij met de inrichting van 4 extra groenvakken en 2 extra parkeerplaatsen van de verdere omgeving 'afgegrensd' raakten. De extra groenvakken en parkeerplaatsen zijn de uitwerking van het eerder vastgestelde beleid van Capelle aan den IJssel voor woonerfwijken, zoals de Dansenbuurt-Zuid: meer (onderhoudsvriendelijk) groen en meer parkeerplaatsen. De ombudsman begreep dat de gemeente in de hele Dansenbuurt hetzelfde type groenvakken wilde en niet voelde voor bloempotten die afwijkend onderhoud vergen. Eventueel kunnen bewoners bloempotten aanvragen bij de gemeente en die vervolgens zelf onderhouden. Verder vond de ombudsman dat de gemeente niet kon worden verweten dat de

bewoners geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid te reageren op het voornemen van de gemeente de plantvakken aan de Klepperdanspassage te verkleinen.

De ombudsman meende dat de gemeente voor de grootte van de parkeerplaatsen redelijkerwijs kon uitgaan van de bestaande NEN-norm, ook al wordt daarnaar niet dwingend verwezen in de toepasselijke wet- en regelgeving. De oorspronkelijke parkeervakken waren volgens de norm te klein. De ombudsman achtte dit onderdeel van de klacht evenmin gegrond.

### 3) Veiligheid van de bewoners: toegankelijkheid voor hulpdiensten

Volgens de klagers kunnen de hulpdiensten na de herinrichting hun buurt niet meer bereiken. Kijkend naar de ligging van de nieuwe plantvakken en parkeerplaatsen constateerde de ombudsman echter dat de toegang tot de Klepperdanspassage nauwelijks zal verslechteren. De hulpdiensten zelf hebben de gemeente bericht dat de Dansenbuurt-Zuid voor hen ook na de herinrichting goed bereikbaar is. Ook dit klachtonderdeel achtte de ombudsman ongegrond.

### 4) Het weghalen van bomen

De bomen ter hoogte van de Klepperdans 47 tot en met 53 staan op ondergrondse leidingen, dus de ombudsman vond het niet gek dat de gemeente ze vanwege mogelijke problemen door wortelvorming weg wilde hebben. Anders dan in zijn voorlopige oordeel kon de ombudsman de gemeente uiteindelijk volgen in het standpunt dat 3 van de 4 bomen op het gemeenschappelijke parkeerterrein om vergelijkbare redenen moesten verdwijnen. De ombudsman kon zich voorstellen dat de als enige overblijvende vierde boom niet in het straatbeeld zou passen. Hij verklaarde dit laatste klachtonderdeel eveneens ongegrond.

De slotconclusie van de ombudsman luidde dat de gemeente:

- voldoende heeft gedaan om met de bewoners in gesprek te komen, naar hen heeft geluisterd en hen heeft geïnformeerd;
- alle belangen tegen elkaar heeft afgewogen, wat heeft geleid tot een uitkomst die de ombudsman niet onredelijk vindt;
- een en ander voldoende heeft gemotiveerd.

## Zonder geld in Capelle aan den IJssel

De uitvoeringstaken op het gebied van Sociale Zaken zijn door Capelle aan den IJssel ondergebracht in de gemeenschappelijke regeling IJSSELgemeenten. In ongeveer éenderde van de klachten was er (nog) geen rol voor de ombudsman, omdat de klagers een bezwaarschrift konden indienen of beroep bij de rechter konden instellen. Waar dit niet speelde, pakte IJSSELgemeenten de klachten meestal snel op.

### Netto ontvangen, bruto terugbetalen (vervolg)

In 2012 vorderde de gemeente Capelle aan den IJssel een bedrag van bijna € 32.000 aan bijstandsuitkering terug van de heer Z. en zijn ex-echtgenote, omdat zij de spaarrekening van één van de kinderen niet hadden opgegeven aan de gemeente. Hun beroep daartegen werd in 2014 gegrond verklaard door de Centrale Raad van Beroep, waarna de gemeente het te vorderen bedrag terugbracht naar ongeveer € 4.500. Omgerekend kwam dit neer op ruim € 7.000 bruto. De gemeente verzekerde de heer Z. dat hij het brutodeel kon terugvragen bij de Belastingdienst. Volgens de Belastingdienst viel uit de door de gemeente verstrekte jaaropgaven echter niet af te leiden dat er bedragen waren ingehouden ter vermindering van de schuld van de heer Z. Na tussenkomst van de ombudsman kreeg de heer Z. eind 2015 van IJSSELgemeenten een overzicht van de door hem gedane bruto-aflossingen.

Omdat dit overzicht volgens de heer Z. niet klopte en hij er niet in slaagde om dit aan IJSSELgemeenten duidelijk te maken, wendde hij zich in 2016 opnieuw tot de ombudsman. Het probleem was volgens



de heer Z. dat zijn vakantiegeld steeds ter aflossing was ingehouden, maar dat dit niet terug te vinden was in opgaven van de gemeente. De ombudsman verzocht IJSSELgemeenten de klacht in behandeling te nemen en zo mogelijk op te lossen. Dat is gebeurd. IJSSELgemeenten heeft met de heer Z. gesproken, vervolgens een gecorrigeerd overzicht opgesteld en dat in een tweede gesprek met hem toegelicht. Met dit overzicht kan de heer Z. nu opnieuw naar de Belastingdienst om de teruggave te regelen.



### Toch naar de budgettraining

De heer K. meldde zich op 27 juli 2016 aan voor de budgettraining Omgaan met geld van IJSSELgemeenten. Het duurde tot 1 september van dat jaar voor hij een reactie kreeg. Die reactie behelsde dat niet bekend was wanneer de training weer van start ging. De heer K. was hier ontevreden over en stapte naar de ombudsman. De ombudsman legde de klacht voor aan IJSSELgemeenten. IJSSELgemeenten zegde de heer K. toe dat hij zou worden uitgenodigd voor de training van eind september of begin oktober. Eind oktober verscheen de heer K. nijdig op het spreekuur van de ombudsman: hij was nog steeds niet uitgenodigd. Nadat een medewerker van de ombudsman opnieuw contact had gezocht met IJSSELgemeenten, was het snel geregeld. Op 14 november had de heer K. zijn eerste cursusdag.



## Cijfers



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

In 2016 ontving de ombudsman in totaal 85 vragen en klachten over Capelle aan den IJssel en IJSSELgemeenten samen: telefonisch, schriftelijke of tijdens het spreekuur (2015: 98). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd.

Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Capellenaren naar het spreekuur komen. In 2016 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 33, exclusief klachten over IJSSELgemeenten (2015: 32), en 51, inclusief klachten over IJSSELgemeenten (2015: 47). Het aandeel ontvangen klachten over IJSSELgemeenten is met 35% iets gestegen ten opzichte van vorig jaar (2015: 32%).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2015 - 2016

	2016 excl. IJSSEL- gemeenten	2015 excl. IJSSEL- gemeenten	2016 incl. IJSSEL- gemeenten	2015 incl. IJSSEL- gemeenten
Ontvangen	33	32	51	47
Afgehandeld	31	32	48	47

Tabel 2 hierna toont de verdeling van de afgehandelde geregistreerde klachten over de verschillende afdelingen van de gemeente.

Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2016 en 2015

	2016	2015
Afdeling Stadsbeheer	12	5
Afdeling Stadsontwikkeling	5	5
Afdeling Financiën	4	2
Afdeling Welzijn & Educatie	3	2
Afdeling Bestuur- en Concernondersteuning	0	1
Afdeling Publiekszaken	1	7
College van B&W	2	1
Burgemeester	0	2
Geen gemeente	4	9
<b>Totaal Capelle aan den IJssel</b>	<b>31</b>	<b>34</b>
IJSSELgemeenten	17	15
<b>Totaal Capelle aan den IJssel en IJSSELgemeenten</b>	<b>48</b>	<b>49</b>

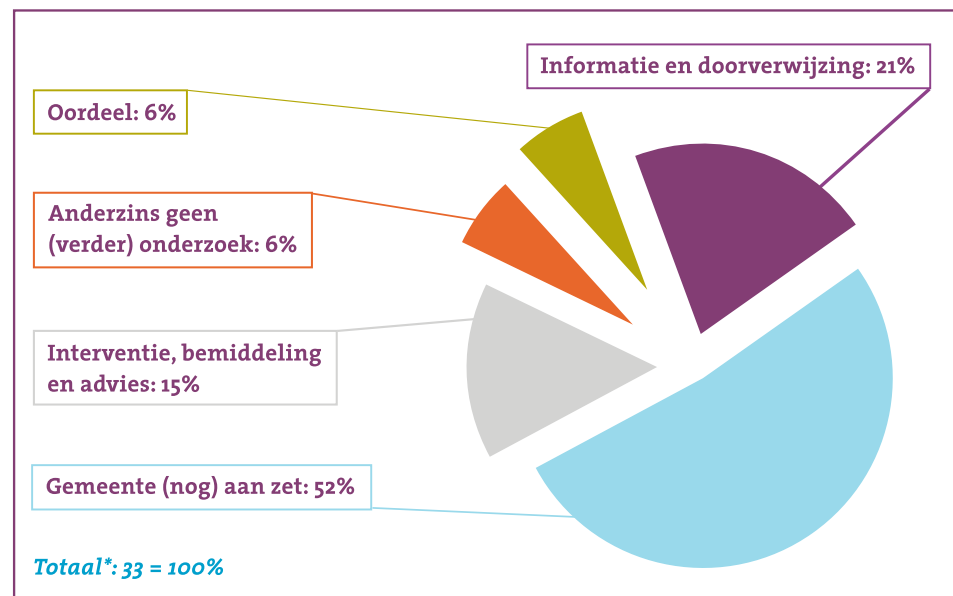
In figuur 1a is weergegeven hoe de geregistreerde klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel in 2016 door de ombudsman zijn afgewikkeld. Figuur 2b laat hetzelfde zien voor de afgehandelde klachten over IJSSSELgemeenten.

De ombudsman stelt in de regel geen (nader) onderzoek in wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. Zowel bij de klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel (figuur 1a) als bij die over IJSSSELgemeenten (figuur 1b) was hiervan in 2016 relatief vaak sprake: in de helft van de gevallen was de klacht nog niet bekend bij het bestuursorgaan. In voorgaande jaren, en in andere gemeenten in de regio, komt het aandeel nog niet kenbare klachten steeds uit op ongeveer éénderde van het totaal.

In die gevallen houdt de ombudsman wel de vinger aan de pols en grijpt zo nodig in, bijvoorbeeld wanneer de interne klachtbehandeling niet lijkt te vlotten.

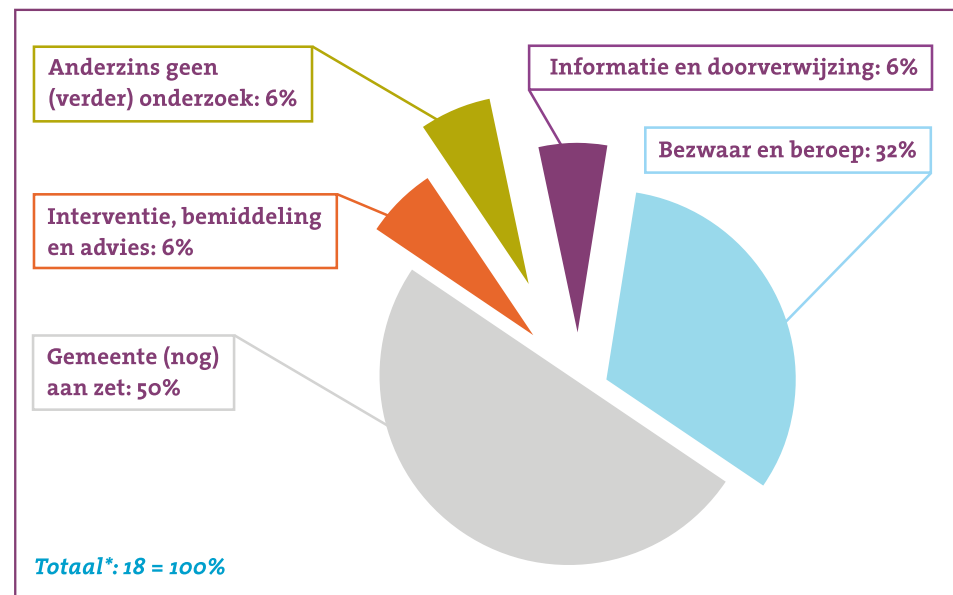
Ook wanneer de klager een bezwaarschrift kan indienen of beroep bij de rechter kan instellen, maakt de ombudsman pas op de plaats. Andere redenen waarom de ombudsman geen onderzoek instelt of het onderzoek tussentijds beëindigt, zijn kennelijk ongegronde klachten en klagers die niet meer reageren.

**Figuur 1a: Afhandeling geregistreerde klachten Capelle aan den IJssel in 2016**



*\*) Sommige klachten hebben meer dan één klachtonderdeel.*

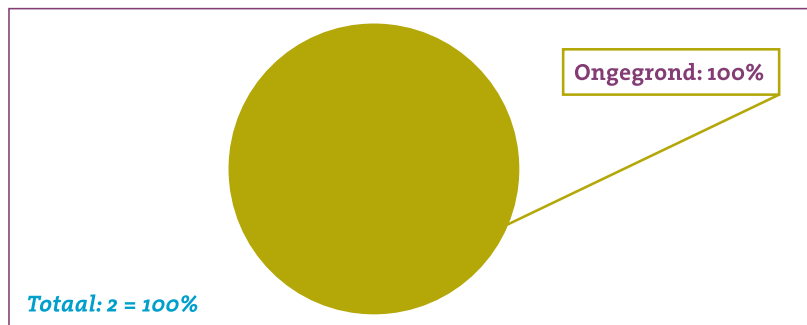
**Figuur 1b: Afhandeling geregistreerde klachten IJSSSELgemeenten in 2016**



*\*) Sommige klachten hebben meer dan één klachtonderdeel.*

De ombudsman heeft in 2016 één rapport uitgebracht over de gemeente Capelle aan den IJssel. De klacht bestond uit 2 onderdelen, die de ombudsman in zijn oordeel beide ongegrond achtte.

**Figuur 2: Oordelen in de geregistreerde klachten over Capelle aan den IJssel in 2016**



## Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

De ombudsman kan behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief verrichten. Hij heeft dat in de gemeente Rotterdam al diverse malen gedaan. Alle onderzoeksrapporten met aanbevelingen worden gepubliceerd op [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl). Het meest recente rapport is *Het hemd van het lijf* uit januari 2017: het onderzoek van de ombudsman naar de privacybescherming van burgers die zich met een zorgvraag op grond van de Jeugdwet of de Wmo tot de gemeente Rotterdam wenden. De aanbevelingen uit dit rapport zijn ook voor andere gemeenten relevant.

Tijdens de behandeling van de jaarverslagen in de regio bleken diverse gemeenteraadsleden geïnteresseerd in de vergelijking van de eigen

gemeente met de overige regiogemeenten. Daarnaast constateerde de ombudsman op onderdelen soms aanzienlijke onderlinge verschillen in de interne klachtbehandeling. Dit was voor de ombudsman aanleiding een onderzoek op eigen initiatief te starten naar de interne klachtbehandeling in Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne. De resultaten zijn neergelegd in de op 5 oktober 2016 per gemeente uitgebrachte rapporten *Interne klachtbehandeling in kaart. Onderzoek naar interne klachtbehandeling binnen zes gemeenten*. Albrandswaard is niet onderzocht, omdat deze gemeente pas sinds het verslagjaar bij de ombudsman is aangesloten.

De conclusie van de ombudsman luidt dat de interne klachtbehandeling bij de meeste van de onderzochte gemeenten goed is ingebed. Omdat de ombudsman op onderdelen bij de gemeenten nog wel verbeterpunten ziet, heeft hij 13 aanbevelingen gedaan en per gemeente aangegeven welke aanbevelingen specifiek voor haar gelden. Voor de gemeente Capelle aan den IJssel zijn de 4 belangrijkste aanbevelingen:

- Stel een klachtenregeling vast – voor zover dit nog niet is gebeurd – en publiceer deze op de gemeentelijke website (*aanbeveling 1*).
- Stuur de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht met een uitleg over de klachtenprocedure (*aanbeveling 6*).
- Informeer de klager over de mogelijkheid van hoor en wederhoor (*aanbeveling 8*).
- Als er telefonisch wordt gehoord, dient de status van het gesprek duidelijk gemaakt te worden aan de klager en dient er instemming van de klager te zijn (*aanbeveling 8*).

Met zijn brief van 30 augustus 2016 heeft het college van burgemeester en wethouders van Capelle aan den IJssel gereageerd op het concept-rapport van de ombudsman.

De ombudsman bespreekt hieronder de verschillende onderzochte aspecten van de klachtbehandeling.

### Klachtenregeling

Alleen Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel beschikten ten tijde van het onderzoek niet over een gemeentelijke klachtenregeling. De ombudsman vindt het belangrijk dat zo'n regeling er is (*aanbeveling 1*). Het college van burgemeester en wethouders van Capelle aan den IJssel liet de ombudsman weten eraan te werken om nog in 2016 een klachtenregeling te hebben. Het college hield woord en op 19 december 2016 kon de gemeenteraad de *Klachtenregeling Capelle aan den IJssel 2017* vaststellen. In de regeling is ook opgenomen wie een klacht over onder meer de burgemeester of een van de wethouders behandelt en beoordeelt (*aanbeveling 7*).

### Interne organisatie

De ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat Capelle aan den IJssel al een interne werkinstructie in concept gereed had (*aanbeveling 2*) en dat na de vaststelling daarover een informatiebijeenkomst voor de betrokken medewerkers organiseert. Het college van Capelle aan den IJssel liet de ombudsman nog weten dat, mede vanwege het toenemende aantal klachten, de klachten voortaan door medewerkers van de vakafdelingen worden behandeld, onder regie van de klachtencoördinatoren. Er is enige tijd op deze manier gewerkt en volgens het college is de nieuwe werkwijze effectiever.

### Toegankelijkheid

Op de websites van alle onderzochte gemeenten is informatie te vinden voor inwoners die een klacht willen indienen. De websites van Vlaardingen en Nissewaard zijn op dit punt het meest overzichtelijk ingericht. Op de website van Capelle aan den IJssel is een korte uitleg te vinden over het indienen van een klacht en de verdere gang van zaken. Daarnaast staat er een aparte Klachtenfolder met informatie op de website.

In Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis en Vlaardingen kunnen de inwoners hun klacht ook via de website, door middel van een online klachtenformulier, indienen. In Vlaardingen, en inmiddels ook in Capelle aan den IJssel, kan dit ook zonder DigiD (*aanbeveling 3*). Het ingevulde klachtenformulier kan ook per post worden toegezonden.

De ombudsman ziet het liefst dat de klachtenregeling ook op de gemeentelijke website wordt gepubliceerd (*aanbeveling 1*), zoals in Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne het geval is. Capelle aan den IJssel heeft zijn klachtenregeling alleen op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) gepubliceerd. Het college van burgemeester en wethouders heeft in zijn reactie aan de ombudsman toegezegd dat er op de gemeentelijke website een link naar [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) komt.

### Het herkennen en registreren van mondelinge en telefonische klachten

De ombudsman dringt er bij gemeenten op aan ervoor te zorgen dat ook mondelinge klachten op alle niveaus binnen de gemeente worden herkend (*aanbeveling 4*). De checklist die door de postkamer van de gemeente Vlaardingen wordt gehanteerd is een goede eerste toets voor klachtherkenning, ook van telefonische en mondelinge klachten.

Het onderzoek van de ombudsman naar de interne klachtbehandeling was voor het college van burgemeester en wethouders van Capelle aan den IJssel aanleiding de werkwijze bij mondelinge en telefonische klachten aan te passen. Voorheen werden burgers met een mondelinge klacht door de medewerkers van de informatiebalie gewezen op de mogelijkheid de klacht via de website in te dienen. Meestal werd er dan niets meer vernomen. Het college liet de ombudsman weten dat de balie- en receptiemedewerkers bij een mondelinge klacht voortaan direct contact opnemen met de unit Juridische Zaken. Iemand van deze unit zet samen met de klager de klacht op schrift, waarna de klacht in

behandeling wordt genomen. Bij telefonische klachten wordt dezelfde procedure gevolgd. Met de nieuwe aanpak worden mondelinge en telefonische klachten voortaan ook geregistreerd (*aanbeveling 13*). De ombudsman heeft tegenover het college zijn waardering uitgesproken voor de nieuwe aanpak van dit type klachten.

### Informele klachtbehandeling

Gemeenten kunnen ervoor kiezen een klacht eerst op informele wijze de wereld uit te helpen. Lukt dat niet, dan treedt de formele, wettelijk voorgeschreven procedure in werking. De ombudsman hecht eraan dat het verschil tussen informele en formele behandeling goed wordt uitgelegd aan de klager (*aanbeveling 5*).

Een aantal gemeenten, waaronder Capelle aan den IJssel, probeert klachten zo veel mogelijk eerst informeel te behandelen. Tenzij uit de inhoud en zwaarte van de klacht duidelijk is dat een formele behandeling op zijn plaats is, wordt de klager binnen een week gebeld om het probleem in kaart te brengen. Aan het begin van het telefoongesprek wordt het verschil tussen informele en formele klachtbehandeling uitgelegd. Vervolgens wordt samen met de klager de verdere procedure besproken en uitgelegd dat hij alsnog kan kiezen voor de formele route van klachtbehandeling.

Het college van burgemeester en wethouders van Capelle aan den IJssel heeft de ombudsman in zijn reactie op het concept-rapport bericht, dat wanneer een klacht naar tevredenheid van de klager informeel is afgehandeld, er in principe geen ontvangstbevestiging meer volgt. Als reden noemt het college dat het informele gesprek vaak heel snel na binnenkomst van de klacht plaatsvindt, waardoor een ontvangstbevestiging overbodig wordt. Dat gebeurt wel wanneer tijdens het gesprek duidelijk wordt dat de klager toch een formele klachtenprocedure wenst. Volgens het college wordt daar altijd expliciet naar

gevraagd, ook wanneer de klager na bijvoorbeeld een nadere toelichting op zijn klacht tevreden is. In sommige gevallen krijgt de klager een bos bloemen of worden er excuses aangeboden.

De ombudsman waardeert de snelle, informele aanpak van klachten door de gemeente. Als een klacht in het eerste telefoongesprek op deze manier wordt opgelost, is een ontvangstbevestiging inderdaad niet meer nodig. Wel dringt hij er bij de gemeenten op aan zich ervan bewust te zijn dat een klager zich overvallen kan voelen wanneer hij gebeld wordt door de gemeente en daarom misschien afziet van een verdere procedure. Om die reden is de ombudsman er voorstander van dat de uitkomst van het gesprek per brief of per e-mail wordt bevestigd (*aanbeveling 6*). Dan heeft de klager de gelegenheid rustig na te denken of hij inderdaad wil afzien van verdere klachtbehandeling.

In het verlengde hiervan ligt zijn aanbeveling dat de gemeenten telefonisch of schriftelijk nagaan of de klager tevreden is met de informele afwikkeling van zijn klacht (*aanbeveling 12*). De ombudsman neemt zonder meer aan dat de klachtbehandelaars in Capelle aan den IJssel ervaren en professioneel zijn, zoals het college in zijn reactie op het concept-rapport schrijft. Meestal zullen zij goed inschatten of de klager tevreden is of niet. Het college dient zich echter te realiseren dat het de klager zelf is die moet aangeven of hij tevreden is, niet de gemeente (zie onder meer de brochure *Intern klachtrecht* van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, blz. 39). Met instemming heeft de ombudsman er daarom kennis van genomen dat in de nieuwe klachtenregeling is opgenomen dat aan de klager schriftelijk wordt bevestigd dat de klacht naar zijn tevredenheid is afgehandeld.

### Verdere procedurele vereisten van klachtbehandeling

De ombudsman vindt het belangrijk dat klagers worden geïnformeerd over de mogelijkheid van hoor en wederhoor. Als er telefonisch wordt

gehoord, moet de status van het gesprek duidelijk worden gemaakt aan de klager en is diens instemming vereist (*aanbeveling 8*).

Anders dan in de gemeenten Vlaardingen en Westvoorne is in Capelle aan de IJssel de standaardprocedure dat de klager wordt gehoord bij de formele behandeling van de klacht.

Een klacht moet binnen 6 weken respectievelijk 10 weken zijn afgehandeld (*aanbeveling 9*). Dat lukte in Capelle aan den IJssel in 2015 in 68% van de klachten. Duurt de klachtbehandeling langer, dan hoort de klager daar bericht van te krijgen (*aanbeveling 10*). Het college van burgemeester en wethouders van Capelle aan den IJssel liet de ombudsman in zijn reactie op het concept-rapport weten (meer) te zullen toezien op het versturen van verdagingsberichten. Een uitzondering daarop wordt volgens het college gemaakt wanneer er zodanig intensief contact met de klager plaatsvindt, dat dit overbodig is.

Na de formele klachtbehandeling wijst de gemeente Capelle aan den IJssel de klager op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de gemeentelijke ombudsman. Op de gemeentelijke website is informatie te vinden over (de procedure bij) de ombudsman.

### Lerend vermogen van de organisatie

Volgens de gemeenten Hellevoetsluis, Nissewaard en Vlaardingen geeft het interne klachtenverslag, maar ook de evaluatie van individuele klachten, nog wel eens aanleiding tot een beleidswijziging of het verbeteren van werkprocessen. Capelle aan den IJssel en Westvoorne gaven tijdens het onderzoek van de ombudsman aan dat dit zelden gebeurt. Als oorzaken werden het geringe aantal en de aard van de klachten genoemd. In zijn reactie op het concept-rapport merkte het college van burgemeester en wethouders van Capelle aan den IJssel op dat er bij structurele problemen wel degelijk maatregelen worden genomen. Dat gebeurde in het verslagjaar bijvoorbeeld met de wachttijden voor het ophalen van grofvuil.



### Ontmoetingen en presentaties

In februari heeft de ombudsman kennisgemaakt met de nieuwe burgemeester van Capelle aan den IJssel.

Diezelfde maand ontving de ombudsman vertegenwoordigers van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, die in het kader van hun onderzoek naar schuldhulpverlening in Nederland ook met de ombudsman wilden spreken. In maart ontving een medewerker van de ombudsman studenten van de opleiding Sociaal Werk van de Hogeschool HOWEST uit West-Vlaanderen.

Op 5 april 2016 woonde de ombudsman de behandeling van het ombudsmanverslag Capelle aan den IJssel 2015 in de commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen bij en beantwoordde vragen van de commissieleden.

In mei sprak de ombudsman met de regionale vertegenwoordigers van FNV Uitkeringsgerechtigden over de behoorlijkheidsvereisten. Eind juni bezocht een medewerker van de ombudsman de regionale relatiebijeenkomst van de Parnassia Groep.

Begin augustus hebben medewerkers van de ombudsman kennisgemaakt met de Toezichthouders Wmo/sociaal domein in Rotterdam-Rijnmond. Eind augustus nam de ombudsman deel aan de door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties e.a. georganiseerde Experttafel Toezicht Sociaal Domein.

In oktober heeft de ombudsman kennisgemaakt met Vluchtelingenwerk Zuidwest Nederland. Diezelfde maand heeft hij, samen met onder meer de korpschef van de Nationale Politie, deelgenomen aan de Rondetafel over

etnisch profileren, georganiseerd door de Politieacademie. In december heeft de ombudsman kennisgemaakt met de burgemeester van de gemeente Zuidplas.

### Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van de ombudsmannen van Amsterdam, Den Haag, Groningen en Rotterdam, en de Nationale (substituut)ombudsman. Van tijd tot tijd nemen vertegenwoordigers van de ombudscommissies Zeeland, Hoeksche Waard en Overijssel deel aan het overleg.

De ombudsman verleent vanuit COLOM medewerking aan het G4 Brievenproject *Wigo4it* van de sociale diensten van Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht, dat onder meer het opstellen van brieven in begrijpelijke taal tot doel heeft.

Verder is gesproken met de heer Scheltema, regeringscommissaris algemene regels van bestuursrecht, over de mogelijkheden van integrale geschilbeslechting in het sociaal domein.

### Lidmaatschap beroepsverenigingen

De ombudsman en een aantal medewerkers zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht, een landelijk platform van klachtbehandelaars, ombudsmannen en ombudscommissies, en vertegenwoordigers uit de wetenschappelijke wereld en de private sector. Vanuit het bureau ombudsman wordt zo mogelijk deelgenomen aan de studiemiddagen van de vereniging. De ombudsman bezocht in april de middag over Klachten over privacy en privacy in klachten. Verder is het bureau ombudsman lid van de IOI, het International Ombudsman Institute.

### 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.

In het verslagjaar werd de ombudsman geïnterviewd door het Algemeen Dagblad voor de rubriek *In de Spiegel*.

### Studiemiddag ombudsman *De rol van ombudsman en klachtbehandelaren in een veranderende maatschappij*

Ieder jaar organiseren de ombudsman en zijn medewerkers een studiemiddag voor de klachtbehandelaren van de aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen in de regio Rotterdam-Rijnmond. Dit jaar vond de middag plaats op 6 oktober in het Bibliotheektheater te Rotterdam. Sjoerd de Jong, ombudsman bij NRC Handelsblad, stond stil bij de eisen die de maatschappij tegenwoordig aan het ombudswerk stelt. Na zijn inspirerende inleiding, geïllustreerd met aansprekende voorbeelden uit zijn eigen praktijk, gingen de deelnemers in groepjes aan de slag met het thema 'Van (on)gegrond naar oplossingsgericht'. Dit resulteerde in 4 aanbevelingen voor de klachtbehandeling: 1) Analyseer het onderliggende probleem zorgvuldig. 2) Bejegen de klager correct en persoonlijk: 'Hier ben ik niet van' is ten strengste verboden. 3) Vind de juiste oplossing. 4) Leer van de klacht.



## Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

### Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Capelle aan den IJssel, ombudsman van Albrandswaard, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne, en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio. De ombudsman is tevens kinderoombudsman van Capelle aan den IJssel, Albrandswaard, Rotterdam en Vlaardingen. Sinds 1 juli maakt de ombudsman deel uit van het bestuur

van het Huis voor Klokkeluiders (afdeling Onderzoek), dit kost hem één dag per week.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers die zich tot de ombudsman wenden. De medewerkers van de frontoffice verzorgen de spreekuren, beantwoorden telefonische vragen en gaan aan de slag met de brieven, e-mails en de online ingediende klachten. Zij leggen uit of de ombudsman iets kan doen en verwijzen zo nodig door naar de juiste instanties. Bij klachten waarin de ombudsman wel iets kan doen, zetten de medewerkers in op het snel oplossen en zo nodig bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook zij bemiddelen zo veel mogelijk, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en managementondersteuning en de advisering aan de ombudsman. Voor taken op het gebied van communicatieadviesing en facilitair management, maakt de ombudsman gebruik van zelfstandig gevestigde externen.

In het verslagjaar namen de medewerkers deel aan het tweede deel van de Schrijfstijltraining en aan de cursus Actualiteiten bestuursrecht. Individueel volgden medewerkers onder meer de 2-daagse cursus Wmo-specialist, de cursus Privacy in het sociale domein en de opleiding Overheidsmediation.

Eind 2016 telde het bureau 13,5 fte medewerker, inclusief de ombudsman (2015: 14 fte), 6 mannen en 13 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 4,82% (2015: 4,25%): 0,82% kortdurend (2015: 0,44%), 0,49% middellang (2015: 2,81%) en 3,52% langdurig (2015: 0,99%).

Er waren in 2016 geen klachten uit Capelle aan den IJssel over (medewerkers van) de ombudsman.



## Financiën



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

Over 2016 is door de gemeente Rotterdam bijgedragen € 1.404.813 (begroot € 1.337.825) 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 in het verslagjaar bedroegen exclusief BTW € 165.229 (begroot € 152.600). De gemeente Capelle aan den IJssel, die op 1 januari 2016 volgens het CBS 66.486 inwoners had, droeg daar € 33.243 exclusief BTW aan bij.



### De gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Capelle aan den IJssel;
- 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;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde thema's binnen de gemeente;
- gebruikt bij alles de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.





ombudsman mr. A.M. (Anne Mieke) Zwaneveld (vooraan met rode rok) en haar medewerkers

### 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/Ombudsmano10](https://www.twitter.com/Ombudsmano10)

### gemeentelijke kinderombudsman

**T** 0800 2345 111  
**E** [info@kinderombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@kinderombudsmanrotterdam.nl)  
**W** [www.kinderombudsmanrotterdam.nl](http://www.kinderombudsmanrotterdam.nl)  
**F** [www.facebook.com/kinderombudsmano10](https://www.facebook.com/kinderombudsmano10)

### Inloopspreekuur Capelle aan den IJssel

donderdag 9.00 – 10.00 uur  
(alleen in de even weken)  
in de Bibliotheek aan den IJssel  
Stadsplein 39 Capelle aan den IJssel  
Telefoon (010) 450 32 44  
*De inloopspreekuren in Rotterdam  
staan ook open voor inwoners van  
Capelle aan den IJssel*

### Inloopspreekuur Rotterdam

dinsdag 9.00 – 11.00 uur  
woensdag 13.30 – 16.00 uur  
alleen in de oneven weken:  
donderdag 18.30 – 20.30 uur