

2010

JAARVERSLAG



Vlaardingen

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

Als gemeentelijke ombudsman van Vlaardingen ontving ik in 2016 iets meer geregistreerde klachten dan in het voorgaande jaar, een stijging van 45 naar 52 klachten.

Ruim éénderde (19) van de 53 afgewikkelde klachten in het verslagjaar betroffen *Stroomopwaarts MVS*, de gemeenschappelijke regeling die de uitvoering van de Participatiewet en de schuldhulpverlening verzorgt voor de gemeenten Vlaardingen, Maassluis en Schiedam. Tot mijn spijt moet ik de indieners van deze klachten naar de Nationale ombudsman in Den Haag verwijzen, omdat die in de regeling is aangewezen als de bevoegde ombudsinstantie.

Het aantal afgewikkelde klachten over de afdeling Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling (met 7 klachten op de tweede plaats) en de afdeling Publiekszaken (met 6 klachten op de derde plaats) geeft mij geen reden tot zorg over het optreden van de gemeente Vlaardingen.

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 Vlaardingen geldt dat de gemeente de interne klachtenprocedure op orde heeft, toegankelijk is voor burgers die een klacht willen indienen en de wettelijke afhandelingstermijnen goed in de gaten houdt. Er was voor mij geen aanleiding specifieke aanbevelingen ter verbetering aan de gemeente te doen.

Tot slot is het mij een eer dat de gemeenteraad mij dit jaar op 26 mei heeft herbenoemd als gemeentelijke (kinder)ombudsman Vlaardingen en mevrouw Mathilde van den Hoogen tot plaatsvervangend ombudsman.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke (kinder)ombudsman Vlaardingen



Aan het werk in Vlaardingen

In 2016 rondde de ombudsman Vlaardingen de laatste klacht uit 2015 over de afdeling Sociale Zaken en Werk af. Sinds 1 juli 2015 worden de werkzaamheden van de vroegere afdeling Sociale Zaken en Werk van de gemeente Vlaardingen verricht door de gemeenschappelijke regeling *Stroomopwaarts MVS*.



Re-integratieperikelen

Na 20 jaar werken werd de heer H. ontslagen. De gemeente verstrekte hem bijstand in de vorm van een lening, omdat hij een eigen woning bezit. Verder verwees de gemeente de heer H. voor een re-integratietraject naar *Baanbrekend*, het samenwerkingsverband van Vlaardingen, Maassluis, Schiedam en uitzendbureau Randstad. Binnen 2 maanden slaagde de heer H. er zelf in voor één jaar gedurende minimaal 10 uur per week werk bij PostNL te vinden. Hij bleef dus wel aangewezen op aanvullende bijstand.

Kort daarna attendeerde *Baanbrekend* hem op een vacature voor een fulltime baan gedurende 3 maanden bij Eneco. De heer H. voelde daar niets voor: hij wilde niet het risico lopen over 3 maanden weer thuis te zitten terwijl hij zijn dienstverband met PostNL had opgezegd. Hij schatte zijn mogelijkheden bij PostNL positief in en later werd zijn jaarcontract inderdaad verlengd en uitgebreid naar minimaal 20 uur per week. Voor *Baanbrekend* was de houding van de heer H. echter aanleiding het re-integratietraject te beëindigen en aan de gemeente Vlaardingen terug te koppelen dat een korting of intrekking van de uitkering moest worden overwogen. De gemeente Vlaardingen nodigde de heer H. daarop uit voor een zogeheten hoor- en wederhoorgesprek.

Tijdens dit gesprek moest de heer H. zich verantwoorden voor zijn

weigering. In de gespreksbevestiging stond tot zijn verrassing ook dat hij akkoord ging met een nieuw re-integratietraject. De heer H. ondertekende, maar vond het een rare gang van zaken. De gemeente zag uiteindelijk af van een korting of intrekking van de uitkering, omdat het om een vacature ging, niet om een concreet baanaanbod.

De ombudsman oordeelde dat een maatregel in strijd zou zijn met het eigen beleid van de gemeente. Dat luidt immers dat men een parttime baan moet opgeven voor een fulltime baan van minimaal 6 maanden. Daarvan was hier geen sprake. Het komt de ombudsman redelijk voor dat de gemeente, weliswaar met een andere motivatie, heeft afgezien van een maatregel.

Verder vond de ombudsman het een kwestie van 'fair play' dat gemeenten hun uitkeringsgerechtigden goed informeren over hun rechten ten aanzien van het ondertekenen van een gespreksbevestiging. Zo moet hen duidelijk zijn dat ondertekening niet verplicht is. De gemeente erkende achteraf dat zij het re-integratievervolgtraject beter in een apart gesprek aan de orde had kunnen stellen. De ombudsman concludeerde dat de gemeente met deze erkenning alsnog voldoende aan de klacht van de heer H. was tegemoet gekomen en onthield zich op dit onderdeel van een oordeel.

Stroomopwaarts MVS

Veel burgers weten niet dat zij met klachten over *Stroomopwaarts MVS* bij de Nationale ombudsman moeten zijn. Van de 52 klachten die de ombudsman over Vlaardingen ontving, gingen er 19 over *Stroomopwaarts MVS*. De ombudsman zendt deze klachten aan de Nationale ombudsman door of legt de klager uit hoe hij zijn klacht daar kan indienen.

De klachten over *Stroomopwaarts MVS* die de ombudsman zag passeren, waren gevarieerd: 3 maanden wachten op een uitkering, zonder

voorschot; uitbetaling van aanvullende bijstand, terugbetalen van te veel afgedragen zorgpremie en het omgaan met persoonsgegevens. De ombudsman ontving ook klachten van mensen die hun aanvullende uitkering te laat kregen omdat zij hun salarisstroken pas na de voorgeschreven inleverdatum krijgen. Tot slot werd een klacht ingediend door een bewindvoerder die duidelijkheid wilde over de bijstandsbetalingen aan haar cliënte en klaagde dat de toegekende bijzondere bijstand voor bewindvoering niet werd betaald.

Zorg in Vlaardingen

Soms willen burgers hun klacht alleen als signaal onder de aandacht van de ombudsman brengen. Dat was het geval bij mevrouw H.



Negatieve ervaringen met huishoudelijke verzorging

Hoewel zij inmiddels geen huishoudelijke verzorging meer nodig heeft, meldde mevrouw H. tijdens het spreekuur de volgende signalen over Tzorg en de gemeente:

- het keukentafelgesprek heeft telefonisch plaatsgevonden, waar door er geen reëel beeld bestond over de grootte van haar huis en de benodigde zorg;
- er is 4 maal een huishoudelijke hulp geweest, telkens iemand anders;
- één van de hulpen werd door Tzorg naar het verkeerde adres gestuurd;
- mevrouw H. ontving gedurende 4 weken zorg, terwijl er volgens het Centraal Administratiekantoor (CAK) 8 weken is 'geclaimd'.

De ombudsman bespreekt hieronder nog 2 zorgklachten.



ROGplus erkent fout

De hoogbejaarde vader van mevrouw S. heeft een zorgindicatie van ROGplus. Op grond van onder meer de door ROGplus aangeleverde informatie, brengt het CAK haar vader een periodebijdrage in

rekening. Vanaf april 2015 bleven de nota's echter uit. Toen mevrouw S. er achteraan ging, kreeg zij te horen dat er een (langdurig) softwareprobleem bij ROGplus of bij de gemeente was. Over de termijn waarop een oplossing viel te verwachten, kreeg mevrouw S. geen antwoord. Haar vader maakte zich intussen grote zorgen: straks zou hij in één keer een groot bedrag moeten betalen. Mevrouw S. wendde zich in januari 2016 tot de ombudsman. Omdat de klacht nog niet behandeld was door ROGplus vroeg de ombudsman ROGplus dat alsnog te doen en hem over de afloop te informeren. Dat bleek voor ROGplus aanleiding om de klacht op te lossen: het CAK ging weer facturen sturen en ROGplus bood zijn excuses aan voor de fout en de daaropvolgende onduidelijkheid.



Kosten crisisopvang van de baan

De dochter van de heer W. kwam op 28 juni 2015 in overspannen toestand in Nederland aan. De volgende dag werd zij opgenomen in de crisisopvang. Op 30 juni 2015 was er bij de gemeente ruimte om haar in te schrijven in de Basisregistratie Personen (BRP). Omdat ook toen pas haar zorgverzekering kon ingaan, moest zij de GGZ-rekening van € 1.458 zelf betalen. De heer W. benaderde de ombudsman met de vraag of de inschrijving in de gemeente niet kon worden vervroegd naar 28 juni 2015, de dag dat zijn dochter in Nederland arriveerde. De gemeente Vlaardingen heeft echter wettelijk niet de vrijheid om een eenmaal gedane inschrijving in de BRP te wijzigen. De gemeente nam echter wel contact op met de zorgverzekeraar FBTO en dat leidde ertoe dat FBTO uit coulanceoverwegingen de kosten voor haar rekening nam.

Burgers willen duidelijke en volledige informatie van hun gemeente

Burgers krijgen op alle mogelijke manieren met hun gemeente te maken. Het valt de ombudsman altijd op hoeveel belang mensen

hechten aan goede en duidelijke informatie van de kant van de overheid, informatie waarop zij kunnen vertrouwen. Dat kan ook in Vlaardingen soms beter.



Ook mondeling verstrekte informatie moet volledig zijn

Mevrouw K. is als gevolg van een ongeluk invalide en beschikte al jaren over een invalidenparkeerkaart voor bestuurders. Toen zij steeds slechter ging zien, kon zij niet langer zelf autorijden en wilde zij de bestuurderskaart graag omruilen voor een passagierskaart. Het bleek dat zij eerst een medische keuring ad € 135 moest ondergaan. Mevrouw K. snapte niet waarom zo'n dure keuring nodig was, terwijl haar lichamelijke toestand alleen maar verslechtert, en zij wendde zich tot de ombudsman.

De ombudsman vroeg de gemeente de kwestie met enige spoed te behandelen. Vervolgens werd mevrouw K. gebeld door een medewerkster van Publiekszaken. In dit gesprek – door mevrouw K. tegenover een medewerker van de ombudsman omschreven als een onprettige stortvloed van woorden – werd meegedeeld dat voor passagierskaarten nu eenmaal een medische keuring verplicht is en dat de gemeente niets te maken heeft met 'persoonlijke motieven'. Dit laatste sloeg op de voortzetting van haar vrijwilligersactiviteiten waarvoor mevrouw K. de passagierskaart wilde gebruiken. De medewerkster van de gemeente nam niet de moeite om uit te leggen dat er voor passagierskaarten een extra (medische) voorwaarde geldt en dat mevrouw K. daarom opnieuw gekeurd moest worden. Van het telefoongesprek zijn mevrouw K. vooral bijgebleven: 'regels zijn regels' en 'niets mee te maken'.

De ombudsman heeft mevrouw K. vervolgens uitgelegd dat voor passagierskaarten als extra voorwaarde geldt dat men continu afhankelijk is van hulp van de bestuurder, zoals niet zelfstandig van de voordeur naar de auto kunnen lopen. Voor mevrouw K. was dit

nieuw. Zij dacht dat zij niet aan deze voorwaarde zou voldoen en verder had zij de moed niet meer voor een onderzoek door de ombudsman. Wel vond zij het belangrijk dat anderen niet hetzelfde zou overkomen als zij en daarom vroeg zij de ombudsman de gemeente erop te attenderen ook in mondelinge contacten met haar inwoners duidelijke informatie te verschaffen. Dat heeft de ombudsman gedaan.



Erfpachtovereenkomst gooit roet in het eten

De heer P. heeft een pand op het oog dat al jaren als winkel wordt gebruikt. Ook hij wil het pand voor detailhandel gaan gebruiken en blijkens het bestemmingsplan *Stadshart* is dat toegestaan. De grond is van de gemeente, die het in erfpacht heeft uitgegeven. Voordat de heer P. besluit het pand te kopen, informeert hij bij de gemeente of er aanschrijvingen op het pand rusten en wat de bestemmingsmogelijkheden zijn. Ook vraagt hij of er over dit pand nog iets belangrijks te melden is. De gemeente antwoordt dat detailhandel is toegestaan.

Na het sluiten van de koop krijgt de heer P. bericht van de gemeente dat de bestemming in de erfpachtovereenkomst 'garage' luidt en dus aangepast moet worden. Tegelijkertijd wordt de jaarlijkse erfpachtcanon verhoogd van € 329 naar € 1.164.

De ombudsman is van oordeel dat de gemeente de heer P. vooraf beter had moeten informeren en dat diens klacht op dit punt terecht was. De gemeente vindt dit zelf ook en heeft de werkwijze aangepast: naast het verstrekken van informatie over het bestemmingsplan zal de gemeente bij betrokkenen voortaan navragen welke informatie zij precies nodig hebben.

De overige 3 klachtonderdelen vindt de ombudsman niet terecht. Dat er al jaren een meubelbedrijf in het pand zat, ondanks de bestemming 'garage' in de erfpachtovereenkomst, betekent niet

automatisch dat die overeenkomst onder dezelfde voorwaarden doorloopt. De gemeente heeft bij de heer P. geen verwachtingen gewekt waar hij op mocht vertrouwen. Verder maken de erfpacht-overeenkomst, de algemene voorwaarden en gemeentelijk beleid het mogelijk dat het college van burgemeester en wethouders bij een bestemmingswijziging de erfpachtcanon opnieuw vaststelt. Tot slot vond de ombudsman dat de gemeente wel voldoende heeft geluisterd naar de argumenten van de heer P.

Op straat in Vlaardingen

In een aantal gevallen mogen ombudsmannen een klacht niet behandelen, ook al betreft de klacht de gemeente. Dat is bijvoorbeeld zo als klachten niet over de uitvoering van gemeentelijk beleid en wet- en regelgeving gaan, maar over de inhoud ervan.



Kosten tweede parkeervergunning

De heer M. klaagde erover dat de parkeervergunning voor zijn tweede auto driemaal zo duur is als de vergunning voor zijn eerste auto. Die auto parkeert hij altijd in de parkeergarage, wat hem ook al geld kost. Hij vindt het redelijk wanneer de tweede parkeervergunning ook tegen het lagere tarief wordt verleend. De ombudsman heeft de heer M. uitgelegd dat het hier om de inhoud van gemeentelijk beleid gaat, zoals vastgesteld door de Vlaardingse gemeenteraad. Daarover mag de ombudsman niet oordelen. Als de heer M. dat wil, kan hij zijn klacht natuurlijk wel onder de aandacht van de gemeenteraad brengen.

Ook als bezwaar of beroep mogelijk is tegen een besluit van de gemeente maakt de ombudsman pas op de plaats.



Verhoging parkeerboete na te late betaling

De heer B. heeft bezwaar gemaakt tegen een parkeerboete, maar geen gelijk gekregen. Hij weet dat hij moet betalen en hij zal dit

ook doen. De heer B. is verhuisd en hij heeft zijn nieuwe adres in het bezwaarschrift vermeld. De brief van P1, de organisatie die namens de gemeente Vlaardingen onder meer de invordering van parkeerboetes verzorgt, bereikt hem echter niet. Het kantoor schreef hem op zijn oude adres aan. Ook de aanmaning wordt naar het oude adres gestuurd.

Via Facebook maakt de gemeente bekend dat de fout is rechtgezet en dat P1 nu het juiste adres van de heer B. in het systeem heeft staan. De heer B. krijgt verontschuldigingen aangeboden. Wat uiteindelijk overblijft, is de verhoging als gevolg van de aanmaning. De heer B. vindt het niet redelijk dat hij die toch moet betalen. Op dit punt is de gemeente onverbiddelijk: de boete is te laat betaald – het (eerste) bezwaarschrift schortte de betalingsverplichting niet op – en daarom is een verhoging opgelegd, waartegen de heer B. wederom een bezwaarschrift kan indienen. Krijgt hij gelijk, dan betaalt de gemeente hem terug. Nu bezwaar mogelijk is, ziet de ombudsman geen verdere rol voor zichzelf.

In de volgende zaak waren dergelijke beletselen er niet.



Probleem met vlaggenmasten opgelost

De heer S. wendde zich in 2014 tot de ombudsman. In het kader van festiviteiten op het terrein langs de Meester L.A. Kesperweg waren er vlaggenmasten geplaatst. Toen die waren weggehaald, bleven er gevaarlijke gaten met een doorsnede van 10 à 15 cm en een diepte van circa 50 cm achter in het gras. De klacht van de heer S. bestond eruit dat de gemeente hier niets aan deed en alleen was komen kijken. Omdat de gemeente deze klacht nog niet zelf had behandeld, verzocht de ombudsman haar dit alsnog te doen. Daarbij stelde de gemeente zich op het standpunt dat de gaten in korte tijd zouden dichtgroeien. Het bedrijf dat de vlaggenmasten altijd plaatst, deed de suggestie de gaten met zand dicht te gooien om zo de overlast te beperken.

In 2016 kwam de heer S. bij de ombudsman terug, omdat er nog steeds gaten in het gras zaten en de gemeente niet inging op zijn suggestie om de vlaggenmasten op een geschikter deel van het terrein te plaatsen, tussen de busbaan en de rijweg. Nadat de ombudsman de klacht onder de aandacht van de gemeente had gebracht, kwam de gemeente de heer S. eindelijk tegemoet: de gaten worden gedicht en de masten komen voortaan op de door de heer S. voorgestelde plek.

Soms is er formeel geen rol voor de gemeente en de ombudsman, maar hebben zij wel begrip voor de klacht.



“Ik kan in mijn buurt nergens terecht met mijn post en pakketjes”

Mevrouw T. klaagt er bij de ombudsman over dat er in haar buurt geen brievenbussen en zogeheten Pakketpunten meer zijn. Hoewel dit een zaak van PostNL is, vraagt de ombudsman of de gemeente Vlaardingen hier wellicht iets mee kan doen. De gemeente neemt de moeite om PostNL te benaderen en informeert de ombudsman uitgebreid over de uitkomst. Het blijkt dat er in de loop van 2016 een einde is gekomen aan het contract van PostNL met Albert Heijn voor de locatie Veerseplein. Inwoners uit het centrum van Vlaardingen moeten sindsdien naar postkantoor Hoogvliet aan de Parallelweg in Vlaardingen. Het goede nieuws is dat er intussen een Pakketpunt is geopend aan het Liesveld, niet ver van waar mevrouw T. woont.

Verkiezingen in Vlaardingen

Een enkele keer ontvangt de ombudsman een ‘verkiezingsklacht’ over een gemeente. In Vlaardingen gebeurde dat naar aanleiding van de verkiezingen voor Provinciale Staten en het Hoogheemraadschap van Delfland op 18 maart 2015.



Feiten niet meer te achterhalen

De heer V. heeft gestemd in het stembureau aan de Columbusstraat

in Vlaardingen. Hij heeft aan de leden van de stemcommissie zijn ongenoegen over de inrichting van het stembureau kenbaar gemaakt. Volgens hem leidde die ertoe dat het stemgeheim niet kon worden gegarandeerd. De heer V. heeft de commissie daarbij ook gemeld dat hij tevoren geen kandidatenlijst had ontvangen. Hij wendt zich, pas een jaar later, tot de ombudsman omdat hij niets meer van de stemcommissie heeft vernomen, hoewel één van de leden het wel had opgeschreven.

De ombudsman vraagt de gemeente deze klacht te behandelen. In overeenstemming met de wettelijke termijn zijn echter alle stembescheiden, inclusief de processen-verbaal van het stembureau, na 3 maanden vernietigd. De opmerkingen van de heer V. zijn dus niet meer te achterhalen. Wat betreft de kandidatenlijst geeft de gemeente aan dat de heer V. in het vervolg direct contact kan opnemen met de gemeente wanneer hij ontdekt dat hij onverhoopt geen kandidatenlijst heeft ontvangen.



Cijfers



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

In 2016 ontving de ombudsman in totaal 85 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk en via de spreekuren (2015: 68).

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 Vlaardingers naar de spreekuren komen.

In 2016 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 52 (2015: 45).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2014 – 2016

	2016	2015	2014
Ontvangen	52	45	61
Afgehandeld	53	47	60

In tabel 2 is te zien dat ook in 2016 veruit de meeste afgehandelde klachten over *Stroomopwaarts MVS* gingen – klachten dus op het terrein van sociale zaken en werk – 35% van het totale aantal klachten. In 2015 was dat 21%, waardoor het met 24% over de voormalige afdeling Sociale Zaken en Werk vorig jaar in totaal op 45% uitkwam. Vlaardingers met klachten over *Stroomopwaarts MVS* moet de ombudsman noodgedwongen naar de Nationale ombudsman verwijzen. Het aantal afgehandelde klachten over de afdelingen Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling (7) en Publiekszaken (6) blijft binnen redelijke grenzen.

Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2016 en 2015

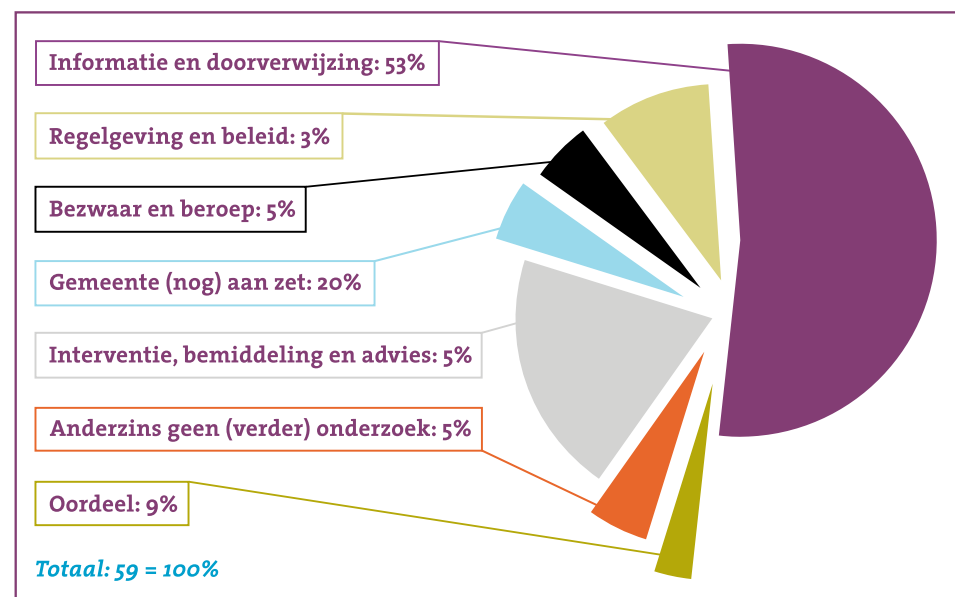
	2016	2015
<i>Stroomopwaarts MVS (vanaf 1 juli 2015)</i>	19	10
Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling	7	7
Publiekszaken	6	3
Openbare Werken	3	5
Sociale Zaken en Werk (vóór 1 juli 2015)	1	11
Middelen	1	1
Bestuurszaken	1	0
Facilitair VIA	0	1
Gebieds- en Stedelijke Programma's	0	1
College van B & W	3	0
Gemeenteraad	2	0
ROGplus	1	2
Geen gemeente (overig)	10	6
Totaal*	54	47

*) Soms gaat een klacht over twee gemeenteonderdelen of organisaties.

Uit figuur 1 wordt duidelijk op welke manier de geregistreerde klachten in 2016 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

De ombudsman mag een klacht niet behandelen wanneer deze over de inhoud van gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid gaat. Verder stelt de ombudsman normaal gesproken geen (nader) onderzoek in wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. Ook wanneer de klager een bezwaarschrift kan indienen of beroep bij de rechter kan instellen, maakt de ombudsman pas op de plaats. Andere redenen waarom de ombudsman geen nader onderzoek instelt of het onderzoek tussentijds beëindigt, zijn kennelijk ongegronde klachten en klagers die niet meer reageren.

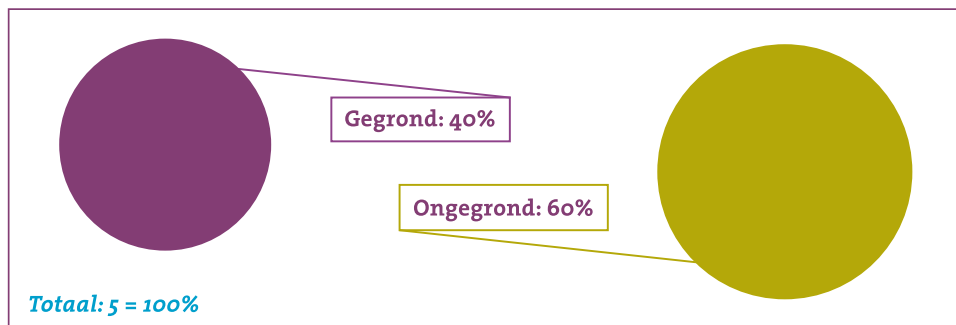
Figuur 1: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2016



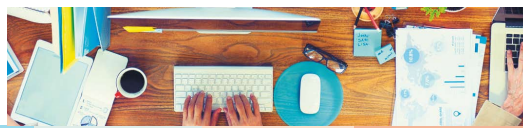
*) Soms bestaat een klacht uit meer dan één klachtonderdeel.

In 2 klachten, met samen 5 klachtonderdelen, oordeelde de ombudsman tweemaal dat de klachtonderdelen gegrond waren en driemaal dat zij ongegrond waren (zie figuur 2).

Figuur 2: Resultaten oordelen in afgehandelde geregistreerde klachten in 2016



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

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. Het meest recente rapport is *Het hemd van het lijf* uit begin 2017: het onderzoek van de ombudsman naar 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 Vlaardingen, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard 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. Voor de gemeente Vlaardingen geldt dat zij de interne klachtenprocedure op orde heeft en toegankelijk is voor de burger die een klacht wil indienen; de 10 onderzochte klachtdossiers waren binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

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. Als enige gaf de gemeente Vlaardingen de ombudsman geen aanleiding tot het doen van specifieke aanbevelingen. Met zijn brief van 22 augustus 2016 heeft het college van burgemeester en wethouders gereageerd op het concept-rapport van de ombudsman. De ombudsman heeft daarop zijn waardering uitgesproken over de grote aandacht die gemeente Vlaardingen aan de zorgvuldige behandeling van klachten besteedt.

De vergelijking van de verschillende aspecten van klachtbehandeling zijn ook weergegeven in een schema, dat als bijlage is opgenomen bij elk rapport. De ombudsman bespreekt hieronder de verschillende onderzochte aspecten.

Toegankelijkheid

Op de websites van alle onderzochte gemeenten is informatie te vinden over hoe inwoners een klacht kunnen indienen. De websites van Vlaardingen en Nissewaard zijn het meest overzichtelijk ingericht. Deze gemeenten en Westvoorne hebben hun klachtenregeling ook op de website geplaatst. Westvoorne heeft als enige een directe link 'meldingen en klachten' naar de klachtenprocedure op de website. Het college van de gemeente Vlaardingen heeft de ombudsman in zijn reactie laten weten deze mogelijkheid zeker in overweging nemen.

In Vlaardingen, Capelle aan den IJssel en Hellevoetsluis kunnen de inwoners hun klacht ook via de website, door middel van het klachtenformulier, indienen. Alleen in Vlaardingen kan dit, zoals de ombudsman aanbeveelt, ook zonder DigiD.

Het college van Vlaardingen voelt er niet voor het indienen van klachten via e-mail mogelijk te maken (onderdeel uit aanbeveling 3), omdat termijnbewaking dan niet goed mogelijk is. De huidige werkwijze met een contactformulier op de website biedt die mogelijkheid wel, omdat de vraag dan in het Klantcontactstelsel wordt geregistreerd en zodoende gevolgd kan worden of de burger tijdig antwoord krijgt.

Organisatie van de interne klachtbehandeling

Op één na alle onderzochte gemeenten hebben een aparte klachtencoördinator, wat volgens de ombudsman de klachtbehandeling ten goede komt. De gemeente Vlaardingen heeft, naast de centrale klachtencoördinator, ook klachtencoördinatoren op de vakafdelingen waar de klachten inhoudelijk worden behandeld. De ombudsman zag met instemming dat in de klachtenregelingen van Vlaardingen en Nissewaard expliciet is opgenomen door wie een klacht over de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris, de directeuren en de afdelingshoofden wordt behandeld.

De ombudsman dringt er bij gemeenten op aan ervoor te zorgen dat ook mondelinge klachten op alle niveaus binnen de gemeente worden herkend. Hij vindt de checklist die door de postkamer van de gemeente Vlaardingen wordt gehanteerd een goede eerste toets voor klacht-herkenning. De lijst zou ook gebruikt kunnen worden voor het tijdig herkennen van telefonische en mondelinge klachten.

Gemeenten kunnen ervoor kiezen een (schriftelijke) klacht eerst op informele wijze de wereld uit te helpen. Pas als dat niet lukt, treedt de formele procedure met alle wettelijke voorschriften in werking. Vlaardingen en Krimpen aan den IJssel maken geen onderscheid in informele en formele klachtbehandeling. In zijn reactie aan de ombudsman geeft het college van Vlaardingen aan van mening te zijn dat iedere klacht formeel moet worden behandeld. Als de klager erom vraagt wordt hij aan de balie geholpen met het op papier zetten van zijn mondelinge klacht.

Procedurele vereisten van interne klachtbehandeling

Op één na alle onderzochte gemeenten zorgen voor een schriftelijke bevestiging van een klacht.

De ombudsman vindt het belangrijk dat de klagers worden geïnformeerd over de mogelijkheid van hoor en wederhoor. 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. In Vlaardingen en Westvoorne wordt niet standaard gehoord. Vlaardingen belt meestal met de klager, zodat die zijn klacht kan toelichten. Verloopt het gesprek wat minder soepel, dan wordt de klager de mogelijkheid geboden persoonlijk te worden gehoord.

De 10 door de ombudsman onderzochte Vlaardingse klachtdossiers bleken nagenoeg allemaal binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. Vlaardingen kwam hier als beste uit de bus, gevolgd door

Capelle aan den IJssel en Westvoorne.

In de meeste gevallen was de beslissing op de klacht door de gemeente Vlaardingen ruim voldoende gemotiveerd en werd op alle grieven ingegaan. In een enkel geval kon de motivering iets uitgebreider. Het college van Vlaardingen heeft de ombudsman laten weten in plaats van de klacht 'gegrond' of 'ongegrond' te verklaren in de afdoeningsbrief (aanbeveling 11), te overwegen de benamingen 'terecht' en 'onterecht' te gaan gebruiken, omdat dit duidelijker is voor klagers.

Lerend vermogen van de organisatie

Indien de klacht tijdens de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, mag de gemeente de klachtenprocedure beëindigen. De ombudsman vindt het belangrijk dat gemeenten, zeker na een informele behandeling, dan nagaan of de klager inderdaad tevreden is (aanbeveling 12). In zijn reactie aan de ombudsman zegt het college van Vlaardingen dat de aanbeveling hem aanspreekt en dat wordt bekeken hoe deze in de klachtenprocedure kan worden toegepast.

Hoewel volgens de wet alleen schriftelijke klachten hoeven te worden geregistreerd, adviseert de ombudsman gemeenten ook mondelinge en telefonische klachten te registreren (aanbeveling 13). Vlaardingen vraagt indieners van mondelinge en telefonische klachten hun klacht digitaal of per brief in te dienen, zodat de klacht in het Klantcontactstelsel wordt geregistreerd.

Ook de gemeente Vlaardingen maakt jaarlijks een verslag van de behandelde klachten en publiceert deze op de website. De gemeenten Vlaardingen, Hellevoetsluis en Nissewaard gaven in het onderzoek aan dat het klachtenverslag, maar ook de evaluatie van individuele klachten, nog wel eens leidt tot een beleidswijziging of verbetering van de werkprocessen.

Bij klachten die de gemeente Vlaardingen terecht acht, worden aan de klager excuses gemaakt, in bijzondere gevallen wordt een bloemetje bezorgd. Meestal stuurt Vlaardingen de klager nog een bevestigingsbrief met daarin de gemaakte afspraken en een verwijzing naar de ombudsman.



De ombudsman buiten de deur



J A A R V E R S L A G V L A A R D I N G E N

Ontmoetingen en presentaties

Op 26 mei 2016 heeft de gemeenteraad van Vlaardingen mevrouw Anne Mieke Zwaneveld herbenoemd als gemeentelijke (kinder)-ombudsman Vlaardingen. Tegelijkertijd werd mevrouw Mathilde van den Hoogen herbenoemd als plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman van Vlaardingen.

De ombudsman ontving in februari vertegenwoordigers van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, die in het kader van hun onderzoek naar schuldhulpverlening in Nederland o.a. 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. In april ontmoette de ombudsman de burgemeester van Brielle voor een kennismakingsgesprek.

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

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 was diverse malen te horen via Omroep Vlaardingen: over zijn jaarverslag Vlaardingen 2015, over de Wmo en over de vraag hoe gemeenten omgaan met klachten over de zorg, jeugdhulp en re-integratie. De laatste keer was enkele dagen voor de jaarwisseling, met een terugblik op 2016.

Verder is de ombudsman 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.

Tot slot is de ombudsman door het Algemeen Dagblad geïnterviewd 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 klachtbehandeling:

- Analyseer het onderliggende probleem zorgvuldig (zoals: Waar hebben we niet aan gedacht, zodat dit probleem kon ontstaan?)
- Bejegen de klager correct en persoonlijk (zoals: De uitspraak 'hier ben ik niet van' is ten strengste verboden.)
- Vind de juiste oplossing
- Leer van de klacht.



Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Vlaardingen ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam en Westvoorne en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio. De ombudsman is tevens kinderombudsman van Vlaardingen, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en Rotterdam. 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 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 management-ondersteuning 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 Vlaardingen over (medewerkers van) de ombudsman.



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 bedroegen in het verslagjaar exclusief BTW € 165.229 (begroot € 152.600). De gemeente Vlaardingen, die op 1 januari 2016 volgens het CBS 71.808 inwoners had, droeg daar € 35.904 exclusief BTW aan bij.



De gemeentelijke (kinder)ombudsman Vlaardingen

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Vlaardingen;
- 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
W www.ombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsman010

Inlooppreekuur Vlaardingen

woensdag 9.00 - 10.00 uur
(alleen in de even weken)
in het gebouw van Minters
Burgemeester van Lierplein 51
3134 ZB Vlaardingen

*De inlooppreekuren in Rotterdam
staan ook open voor inwoners van
Vlaardingen*

gemeentelijke kinderombudsman

T 0800 2345 111
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/kinderombudsman010
F www.facebook.com/kinderombudsman010