



JAARVERSLAG



Albrandswaard

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voorwoord



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

Voor u ligt het eerste jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman van Albrandswaard. Ik vind het een eer om deze taak te mogen vervullen. In dit verslag vindt u een overzicht van mijn werkzaamheden in 2016.

Sinds 1 januari 2016 ben ik niet alleen de ombudsman, maar ook de kinderombudsman van Albrandswaard. Omdat ik als kinderombudsman een andere taak heb en omdat het jeugdhulpveld, meer dan andere terreinen, regionaal is georganiseerd, heb ik een apart kinderombudsmanverslag uitgebracht. Daarin bespreek ik mijn werkzaamheden als kinderombudsman voor de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaarding.

In 2016 ontving ik als gemeentelijke ombudsman van Albrandswaard een handvol klachten. Dit beperkt aantal klachten laat zien dat de gemeentelijke ombudsman zich nog moet zetten in Albrandswaard, zodat de inwoners, ondernemers en organisaties weten dat ze bij mij terecht kunnen met hun klachten over de gemeente.

In het komende jaar ga ik me inspannen om de bekendheid van het instituut gemeentelijke ombudsman te vergroten, zodat steeds meer burgers mij weten te vinden als ze vastlopen in de gemeentelijke bureaucratie. Ik hoop dat dit verslag daar al een goede bijdrage aan levert.



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke (kinder)ombudsman Albrandswaard



Ombudsman, missie, werkwijze en behoorlijkheid



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Albrandswaard. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast kan de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief verrichten naar thema's die hij zelf kiest. De ombudsman doet zijn werk, samen met een team van medewerkers, zelfstandig en onafhankelijk van de gemeente.

Klachtbehandeling geschiedt in 2 fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Is degene die geklaagd heeft daarna niet tevreden, dan kan hij de ombudsman benaderen. De medewerkers van de ombudsman proberen de binnenkomende vragen en klachten zo veel mogelijk direct op te lossen, via interventie of bemiddeling. Zowel degene die de klacht heeft ingediend als de gemeente zijn daar vaak het meest bij gebaat. Is de ombudsman niet bevoegd om een klacht te behandelen of neemt hij om andere redenen een klacht niet in behandeling, dan wordt de klager geïnformeerd over andere mogelijkheden of naar de juiste instantie verwezen.

In een klein aantal gevallen start de ombudsman een onderzoek dat resulteert in een oordeel met eventueel één of meerdere aanbevelingen aan de gemeente. In dergelijke onderzoeken toetst hij aan de hand van behoorlijkheidsvereisten of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Deze vereisten zijn de uitwerking van de vier kernwaarden waarmee de overheid bij de uitvoering van haar taken rekening behoort te houden:

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

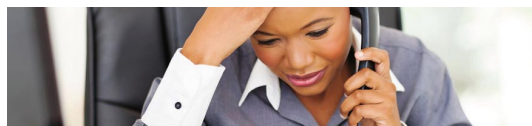
Klachten ontstaan immers daar waar de gemeente burgers niet serieus neemt, hen onvoldoende of te laat informeert of zich – al is het waarschijnlijk onbewust – als een onpersoonlijke bureaucratie manifesteert. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet en houdt dus waar mogelijk rekening met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid

rechtstreeks contact met de betrokken partijen. Zij probeert problemen als het even kan te voorkomen en zo nodig op te lossen. Door de burger zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en te handelen op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen, kunnen overheid en burger op gelijkwaardiger voet met elkaar omgaan.

Gebruikt de overheid klachten om eventuele fouten te benoemen, op te lossen, waar nodig excuses aan te bieden en van de klachten te leren, dan kan dat bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen van de burger in zijn overheid.



Klachten



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

De ombudsman heeft dit jaar 6 klachten behandeld. Tweemaal heeft de ombudsman de klacht uitgezet bij de gemeente Albrandswaard en gemonitord of de klacht door de gemeente goed werd opgepakt. In de andere situaties heeft de ombudsman de klager informatie en/of advies gegeven.

Zorg in Albrandswaard

Sinds 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo 2015. Op basis van deze wetten kunnen burgers aankloppen bij de gemeente met hun verzoeken om hulp of zorg. De volgende situatie laat zien dat het belangrijk is dat de gemeente zorgvuldig omgaat met hulpvragen van haar inwoners.



Moeder loopt vast bij PGB-aanvraag

De zoon van mevrouw B. krijgt extra begeleiding bij zijn dagelijkse taken. Deze begeleiding wordt betaald vanuit een persoonsgebonden budget (PGB). Omdat het oude PGB op 10 april 2016 afloopt, vraagt mevrouw B. al in januari 2016 een nieuw PGB aan bij de gemeente.

De aanvraag verloopt erg moeizaam. De wijkteammedewerker raakt documenten kwijt, reageert niet op vragen van mevrouw B. en verzuimt – ondanks meerdere verzoeken van mevrouw B. – een

ondersteuningsplan op te sturen. Als hij uiteindelijk een ondersteuningsplan mailt, blijkt dit een oud plan uit 2015 te zijn.

Mevrouw B. dient een klacht in bij de manager van deze wijkteam-medewerker. Na meerdere keren aandringen, neemt de wijkteamleider de klacht van mevrouw B. in behandeling. Ze biedt haar excuses aan en mevrouw B. krijgt een nieuwe wijkteammedewerker als contactpersoon.

De nieuwe contactpersoon begint eind maart 2016 met een geheel nieuwe aanvraagprocedure. Tot verbazing van mevrouw B. vraagt deze medewerker allerlei privacygevoelige documenten op, onder andere over de medische situatie van haar zoon. Deze documenten heeft mevrouw B. al eerder aangeleverd aan het wijkteam. Daarom verzoekt mevrouw B. om alle door haar aangeleverde documenten naar haar te sturen. Na een zoekactie blijkt het wijkteam verschillende documenten kwijt te zijn.

De tijd tikt intussen door. Op 1 april 2016 heeft mevrouw B. nog steeds geen nieuwe beschikking ontvangen, terwijl het huidige PGB op 10 april 2016 zal worden stopgezet. Hierdoor dreigt de noodzakelijke begeleiding van haar zoon weg te vallen. Uiteindelijk verlengt de gemeente op 4 april 2016 de oude indicatie voor 2 maanden, tot 10 juni 2016.

Mevrouw B. is ontevreden over de gang van zaken en dient op 11 april 2016 een klacht in bij de ombudsman. Ze stelt dat de gemeente veel privacygevoelige gegevens is kwijtgeraakt en veel fouten heeft gemaakt in het aanvraagproces.

De ombudsman biedt de gemeente Albrandswaard de gelegenheid om deze klacht eerst zelf te behandelen en stuurt de klacht naar de gemeente. Tijdens de klachtbehandeling lukt het de gemeente niet om alle ontbrekende stukken boven tafel te krijgen.

In de klachtafhandelingsbrief geeft de gemeente aan dat het aanvraagproces lang heeft geduurd, maar dat er geen grove fouten zijn gemaakt door de gemeente. Wel stelt de gemeente vast dat de eerste wijkteammedewerker onzorgvuldig met de gegevens is omgegaan die door mevrouw B. zijn verstrekt. Deze medewerker is berispt en werkt niet meer voor het wijkteam.



Mevrouw B. is ontevreden over de klachtbehandeling door de gemeente. Ze vindt het vooral vervelend dat de gemeente de zoekgeraakte documenten niet heeft gevonden en ze stelt dat de gemeente hier meer moeite voor had moeten doen. Door zo met de gegevens van haar zoon en haarzelf om te gaan, is haar vertrouwen in de gemeente geschaad. Omdat het aanvraagproces en de klacht-procedure veel van haar gezondheid hebben gevraagd, heeft ze geen puf meer om hierover een klacht in te dienen bij de ombudsman.

In het verslagjaar heeft de ombudsman een signaal ontvangen over een zorghotel.

Zorghotel stuurt forse rekeningen naar cliënten

De heer A. klaagt bij de ombudsman over de gang van zaken bij een zorghotel. Dit zorghotel heeft geen contracten afgesloten met de zorgverzekeraars, waardoor de geleverde zorg niet wordt vergoed. Hierover zijn de patiënten van dit zorghotel niet vooraf ingelicht.

De eigenaar heeft vervolgens alle kosten in rekening gebracht bij de patiënten. Eén betrokkene heeft zelfs een rekening ontvangen van ruim € 40.000. Dergelijke bedragen kunnen deze mensen helemaal niet betalen. De heer A. trekt zich het lot van deze patiënten aan en vraagt of de ombudsman kan helpen.

De ombudsman kan de klacht niet zelf in behandeling nemen, omdat hij alleen klachten over de gemeente Albrandswaard behandelt. Hij adviseert de heer A. om samen met de patiënten vast te leggen wat er is gebeurd. Daarnaast legt de ombudsman uit welke (juridische) stappen kunnen worden genomen.

Het behoorlijkheidsvereiste goede informatieverstrekking

De gemeentelijke ombudsmannen en de Nationale ombudsman hanteren 22 behoorlijkheidsvereisten. Eén van deze vereisten ziet op de goede informatieverstrekking: de overheid moet ervoor zorgen dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

Mevrouw Z. klaagt dat ze niet goed is geïnformeerd rondom haar verzoek om leerlingenvervoer voor haar zoon.



Mevrouw Z. wacht lang op informatie na Wob-verzoek

Mevrouw Z. vraagt in het voorjaar van 2015 bij de gemeente Albrandswaard leerlingenvervoer aan voor haar zoon. De gemeente reageert in eerste instantie niet op deze aanvraag. Daarom stuurt mevrouw Z. op 14 juli 2015 een ingebrekestelling naar de gemeente. In de ingebrekestelling geeft ze aan dat de gemeente niet op tijd heeft gereageerd op haar aanvraag. De gemeente moet dan binnen twee weken alsnog een besluit nemen over het leerlingenvervoer. Als de gemeente na twee weken nog geen besluit heeft genomen, moet ze een dwangsom betalen.

Zes dagen later, op 20 juli 2015, neemt de gemeente een positief besluit op de aanvraag leerlingenvervoer. De gemeente stuurt echter geen schriftelijke reactie op de ingebrekestelling. Mevrouw Z. dient hierover op 14 september 2015 een klacht in bij de gemeente. Ook vraagt mevrouw Z. met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob-verzoek) om informatie over het beleid van de gemeente ten aanzien van ingebrekestellingen.

Eind september 2015 neemt een ambtenaar van de gemeente telefonisch contact op met mevrouw Z. Tijdens het telefoongesprek vraagt mevrouw Z. om een schriftelijke afhandeling van de klacht en het WOB-verzoek. Ondanks dit verzoek, blijft een schriftelijke reactie van de gemeente uit. Vervolgens stuurt mevrouw Z. op 23 oktober 2015 een ingebrekestelling vanwege het uitblijven van een reactie op haar Wob-verzoek. In de maanden daarna hoort ze niets meer van de gemeente. Daarom dient ze in januari 2016 een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente om de klacht in behandeling te nemen.

De gemeente doet dat en stelt vast dat de klacht gegrond is. Daarnaast betaalt de gemeente de dwangsom voor de te late reactie op het Wob-verzoek en geeft ze antwoord op de vragen die mevrouw Z. op 14 september 2015 heeft gesteld.

In 2016 heeft de ombudsman ook een klacht ontvangen over de informatievoorziening rondom de heffingen van gemeentelijke belastingen.



Digitale verzending belastingaanslag leidt tot problemen

Het Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW) int namens de gemeente Albrandswaard de gemeentelijke belastingen. Aan de heer K. was in 2016 alleen via de berichtenbox op MijnOverheid zijn belastingaanslag toegestuurd. Omdat hij deze berichtenbox niet actief gebruikte, kwam hij hier pas na twee maanden achter. Hierdoor had hij te weinig tijd om een gunstige betalingsregeling te treffen.

De heer K. vindt dat hij niet goed is geïnformeerd over de belastingaanslag en dient een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman vertelt de heer K. dat de ombudscommissie Hoeksche Waard de klachten over het SVHW behandelt. Hij legt uit hoe de heer K. een klacht kan indienen bij het SVHW en geeft hem de contactgegevens van de ombudscommissie Hoeksche Waard.

Ombudsman niet aan zet

De ombudsman behandelt klachten over de gemeente Albrandswaard. In het verslagjaar is een aantal klachten ingediend over andere organisaties of personen. Dergelijke klachten kan de ombudsman niet behandelen. In deze situaties legt hij uit waar de klager wel terecht kan met zijn klacht of vraag. Zo zorgt de ombudsman ervoor dat niemand met lege handen de deur uitgaat.

Hieronder worden twee situaties beschreven waarbij de ombudsman de klacht niet zelf kon behandelen



Bejegeningssklacht over gemeenteraadslid

De heer P. klaagt bij de ombudsman dat een gemeenteraadslid van Albrandswaard hem niet netjes heeft bejegend tijdens een vergadering. De ombudsman mag echter geen klachten behandelen over gemeenteraadsliden. Hij behandelt namelijk alleen klachten over een bestuursorgaan. De gemeenteraad is wel een bestuursorgaan, maar gemeenteraadsliden worden individueel gekozen en zijn niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad. Daarom raadt de ombudsman de heer P. aan om in gesprek te gaan met het desbetreffende raadslid en hier eventueel de griffie bij te betrekken.



Conflict binnen de Vereniging van Eigenaren

De heer D. komt langs op het spreekuur van de ombudsman. Hij woont al sinds 1974 met veel plezier in zijn appartement. Al die jaren heeft hij goede contacten met de andere bewoners van het appartementengebouw.

Een tijdje geleden zijn er reparaties uitgevoerd in het gebouw. Vervolgens is er een conflict ontstaan over de betaling van deze reparaties tussen de heer D. en een aantal andere leden van de Vereniging van Eigenaren. De ombudsman vertelt dat de heer D. contact kan opnemen met de Sociaal raadsleden of met het Juridisch Loket voor juridisch advies en geeft de heer D. de contactgegevens van deze organisaties.



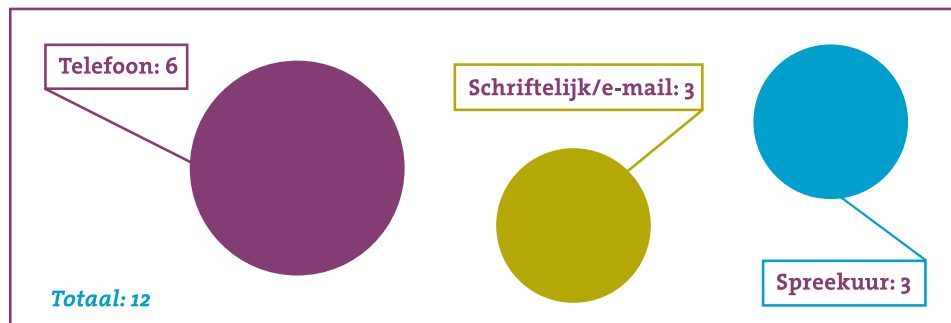
Cijfers



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

In 2016 ontving de ombudsman in totaal 12 vragen en klachten. Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld, worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijke ingediende klachten en de klachten waarmee de inwoners naar de spreekuren komen.

Figuur 1: Wijze van binnenkomst van alle afgehandelde vragen en klachten in 2016



Behandelde geregistreerde klachten

In 2016 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 6. De ombudsman heeft al deze klachten in 2016 afgehandeld.

Figuur 2: Verdeling afgehandelde geregistreerde klachten in 2016



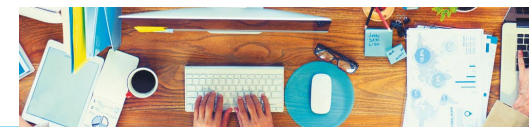
De klachten over de gemeente Albrandswaard heeft de ombudsman uitgezet bij de gemeente, zodat zij eerst de kans kreeg om de klachten naar tevredenheid af te handelen. De medewerkers van de ombudsman hielden toezicht op de klachtbehandeling van de gemeente om te controleren of de klager tijdig en op een goede wijze een klachtafhandeling ontving van de gemeente.

De andere klachten kon de ombudsman niet zelf behandelen, omdat ze niet gingen over de gemeente Albrandswaard. In deze situaties heeft de ombudsman informatie en advies gegeven, zodat klagers wisten waar ze wel terecht konden met hun klacht.

Figuur 3: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2016



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

De ombudsman kan behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief verrichten. Hij heeft dat in de gemeente Rotterdam al diverse keren gedaan. Alle onderzoeksrapporten met aanbevelingen worden gepubliceerd op 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 wendden. De aanbevelingen uit dit rapport zijn ook voor andere gemeenten relevant.

In 2016 heeft de ombudsman voor het eerst een onderzoek op eigen initiatief verricht bij andere gemeenten in de regio. De gemeente Albrandswaard is echter niet onderzocht, omdat ze pas sinds het verslagjaar bij de ombudsman is aangesloten.

Tijdens de behandeling van de jaarverslagen over 2015 in de regio bleken diverse gemeenteraadsleden geïnteresseerd in de vergelijking van de eigen gemeente met de overige regiogemeenten. Daarnaast constateerde de ombudsman soms aanzienlijke onderlinge verschillen tussen de gemeenten 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.*



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

Ontmoetingen en presentaties

In februari 2016 ontving de ombudsman 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 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.

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 klachtbehandeling: 1) Analyseer het onderliggende probleem zorgvuldig (zoals: Waar hebben we niet aan gedacht, zodat dit probleem kon ontstaan?) 2) Bejegen de klager correct en persoonlijk (zoals: De uitspraak '*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 ALBRANDSWAARD

Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Albrandswaard, ombudsman van Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio. De ombudsman is tevens kind-ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen. Sinds 1 juli maakt de ombudsman deel uit van het bestuur van het Huis voor Klokkenluiders (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 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 Albrandswaard over (medewerkers van) de ombudsman.



Financiën



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

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 Albrandswaard, die op 1 januari 2016 volgens het CBS 24.985 inwoners had, droeg daar € 12.493 exclusief BTW aan bij.



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/Ombudsmano10

gemeentelijke kinderombudsman

T 0800 2345 111
WhatsApp (06) 10 30 29 13
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl

Inloopspreekuur Albrandswaard

iedere maand op
maandag 9.00 – 10.00 uur
in 2017: 8 mei, 19 juni, 17 juli,
14 augustus, 11 september, 23 oktober,
20 november en 18 december
in het gebouw van Stichting Welzijn
Albrandswaard
aan de Rijsdijk 17A in Rhoon

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