

2010

JAARVERSLAG



Krimpen aan den IJssel

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**





Voor u ligt het jaarverslag van de ombudsman Krimpen 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.

In 2016 ontving ik als gemeentelijke ombudsman van Krimpen aan den IJssel 17 geregistreerde klachten. Met de klachten over IJSSELgemeenten meegerekend ligt het aantal op 24 klachten. Dit is een forse stijging ten opzichte van het jaar 2015: 9 klachten. Het maandelijks spreekuur in Krimpen aan den IJssel, waarmee ik op 1 januari 2016 ben gestart, lijkt hieraan te hebben bijgedragen.

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.

Ten aanzien van Krimpen aan den IJssel heb ik aandacht gevraagd voor het ontbreken van een klachtenregeling. Ook heb ik het belang benadrukt van de registratie en publicatie van de klachten. Het college heeft mij daarop toegezegd een evaluatie van de interne klachtenprocedure uit te voeren, die zal resulteren in een klachtenregeling. Deze klachtenregeling zal ook worden gepubliceerd. Ik zal dit met interesse blijven volgen. De eerste signalen vanuit de gemeente zijn bemoedigend te noemen.

Tot slot is het mij een eer dat de gemeenteraad mij op 3 maart 2016 heeft herbenoemd als gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel. In diezelfde vergadering is mevrouw Doyna Hendriks benoemd tot plaatsvervangend ombudsman.



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel



Op straat in Krimpen aan den IJssel

Elk jaar ontvangt de ombudsman klachten die betrekking hebben op de openbare ruimte. Eén van de onderwerpen die regelmatig terugkomen, is parkeren. In het verslagjaar heeft de ombudsman over dit onderwerp een rapport met een oordeel uitgebracht.



Ondanks beloften gemeente nog steeds geen nieuw parkeerbesluit

De heer O. spreekt de gemeente met regelmaat aan op verkeerssituaties die volgens hem niet in orde zijn. Zo heeft hij in de afgelopen jaren veelvuldig contact gezocht met de gemeente over de parkeervoorzieningen rondom het winkelcentrum de Crimpenhof.

De heer O. meldde in 2014 bij de gemeente dat het uitvoeringsbesluit 'Parkeren vergunninghouders Crimpenhof' niet geldig is, omdat dit besluit al was vastgesteld voordat de nieuwe 'Parkeerverordening Krimpen aan den IJssel 2013' in werking trad. De gemeente had na het vaststellen van de verordening een nieuw uitvoeringsbesluit moeten nemen. De gemeente erkent dit ook. Daarom geeft zij de winkeliers de betaalde leges terug, die de winkeliers op basis van het ongeldige uitvoeringsbesluit hebben betaald. Ook belooft de gemeente de heer O. vanaf het voorjaar van 2015 diverse malen dat ze op korte termijn een nieuw uitvoeringsbesluit zal nemen. Zo schrijft de gemeente bijvoorbeeld in juni 2015: *'Wij hopen na de vakantie een nieuw uitvoeringsbesluit te nemen'*.

Ondanks deze toezeggingen is er in maart 2016 nog steeds geen nieuw uitvoeringsbesluit 'Parkeren vergunninghouders Crimpenhof'. De heer O. dient hierover een klacht in bij de ombudsman en vraagt expliciet of de ombudsman de gemeente de aanbeveling wil doen om

op korte termijn een nieuw uitvoeringsbesluit te nemen.

Na onderzoek oordeelt de ombudsman dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld door diverse malen een termijn te noemen en die vervolgens niet na te komen. Dat is in strijd met de behoorlijkheidsvereisten *Voortvarendheid en Betrouwbaarheid*.

De gemeente geeft tijdens het onderzoek van de ombudsman aan dat er inmiddels meer zaken spelen die invloed hebben op de afhandeling van het verzoek van de heer O. Daarom wil de gemeente nog geen uitvoeringsbesluit nemen. Zij is over deze zaken in overleg met de politie, de winkeliers(vereniging) en de coöperatie Crimpenhof. Daarnaast start volgens de gemeente de inspraakprocedure voor het inrichten van de openbare ruimte rondom het 'Prinsessenpark'. De gemeente zegt toe de verdere besluitvorming over het parkeerregime mee te nemen in de herinrichting van de openbare ruimte aan de zijde van de Prins Bernhardstraat. De ombudsman besluit daarom geen aanbeveling aan zijn oordeel te verbinden.

Afvalcontainers, glascontainers en textielcontainers blijven lastig. Iedereen vindt dat ze er moeten zijn, maar liever niet te dichtbij. In de onderstaande klacht speelde ook een discussie over de locatie van de nieuwe containers.



Pas na half jaar reactie op zienswijze over afvalcontainer

In de straat van de heer B. worden nieuwe ondergrondse afvalcontainers geplaatst. Hij is ontevreden over de gekozen locatie. De container wordt vlakbij zijn huis geplaatst. De heer B. dient hierover in april 2016 een zienswijze in. Omdat hij geen reactie ontvangt, neemt hij in juli 2016 telefonisch contact op met de gemeente. Dan wordt hem toegezegd dat hij nog een reactie zal krijgen. Ook zullen er,

zolang de discussie nog loopt, geen ondergrondse containers worden geplaatst.

Tot zijn verbazing ziet de heer B. op 25 oktober 2016 dat de materialen voor de ondergrondse containers in de buurt worden neergezet, terwijl hij nog steeds niets heeft gehoord van de gemeente. Als hij contact met de gemeente opneemt, vraagt de gemeente hem om zijn zienswijze nog een keer te sturen. Daarnaast bezoekt de heer B. op 27 oktober 2016 het spreekuur van één van de wethouders om te vragen naar een reactie op zijn zienswijze. Omdat hij begin november 2016 nog steeds geen reactie van de gemeente heeft ontvangen, dient hij een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman stuurt de klacht naar de gemeente Krimpen aan den IJssel en vraagt haar de klacht te behandelen. De gemeente geeft daarop aan dat de reactie op de zienswijze per abuis niet is verstuurd naar de heer B. en stelt voor om met hem in gesprek te gaan. Hier heeft de heer B. geen behoefte aan. Hij wil eerst een reactie op zijn zienswijze. Na tussenkomst van de ombudsman, stuurt de gemeente alsnog een reactie waarin ze uitlegt dat de zienswijze niet heeft geleid tot een wijziging van het plaatsingsbesluit van de gemeente. Omdat de heer B. nu tegen het besluit beroep kan instellen bij de Raad van state, is er geen verdere rol voor de ombudsman.

Wonen in Krimpen aan den IJssel

In het verslagjaar zijn er verschillende klachten ingediend door inwoners die overlast ervaren in en rondom hun woning. Bij overlastsituaties kan de gemeente niet altijd voorzien in een oplossing. Ook in die gevallen is het van belang dat de gemeente reageert op vragen en klachten van de Krimpenaren. Indien nodig treedt de ombudsman als breekijzer op, zodat de inwoners een antwoord van de gemeente krijgen op hun vraag of klacht.



De kruipruimte staat onder water

Sinds de straat van de familie Z. is opgehoogd en er nieuwe rioolbuizen zijn aangelegd, staat er 50 cm water in de kruipruimte van hun huis. De familie Z. heeft aan de gemeente gevraagd of die iets kan doen aan deze wateroverlast. In de Waterwet staat namelijk dat de gemeente zich moet inspannen om structurele wateroverlast voor bewoners tegen te gaan. De gemeente verwijst de familie Z. echter naar het Hoogheemraadschap, dat hen vervolgens weer terugverwijst naar de gemeente. Ook heeft de familie Z. aan een aannemer gevraagd of ze zelf het probleem kunnen oplossen door de kruipruimte op te hogen. De aannemer geeft aan dat het ophogen van de kruipruimte de wateroverlast verplaatst naar de burens.

Omdat de familie er bij de gemeente niet doorheen komt, bezoekt ze het spreekuur van de ombudsman. De ombudsman vraagt daarop aan de gemeente om deze klacht te behandelen. De gemeente erkent een zorgplicht te hebben om structurele overlast van het grondwater te bestrijden. Daar is bijvoorbeeld sprake van als het grondwater in een bepaald gedeelte van de gemeente te hoog staat. Dat is volgens de gemeente in de wijk van de familie Z. niet aan de orde. Ze stelt na een bezoek aan het huis van de familie Z. vast dat de ophoging van de straat er inderdaad toe heeft geleid dat het water in de kruipruimte van de familie Z. is gestroomd. Het water stroomt namelijk altijd naar het laagste punt. De enige oplossing hiervoor is een verhoging van de kruipruimte. Hier moet de familie Z. zelf voor zorgen, aldus de gemeente.

Krimpen aan den IJssel en het behoorlijkheidsvereiste Betrouwbaarheid

In de relatie tussen de overheid en de burger is het belangrijk dat de overheid haar afspraken, beloften en toezeggingen nakomt. De Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsmannen hebben dit gevat in het behoorlijkheidsvereiste *Betrouwbaarheid*. Als de

gemeente gerechtvaardigde verwachtingen bij een inwoner heeft gewekt, moet zij deze ook honoreren.



“Het graf van mijn zoon mag niet worden geruimd”

De heer H. bezoekt op 10 maart 2016 het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat zijn zoon 30 jaar geleden op 16-jarige leeftijd is overleden. Hij ligt begraven op de begraafplaats Waalhoven. In de loop van de tijd heeft de heer H. meerdere malen met de gemeente contact gehad over het graf van zijn zoon. Hij zegt dat de gemeente meer dan eens mondeling heeft toegezegd dat dit graf niet zal worden geruimd, omdat het een kindergraf betreft. Toen de heer en mevrouw H. in oktober 2015 het graf van hun zoon bezochten zagen ze tot hun schrik dat het gehele vak waarin het graf ligt, zou worden geruimd.

Er volgden verschillende gesprekken met de gemeente, waaronder met de betrokken wethouder. De wethouder stelt dat in de ‘Beheerverordening gemeentelijke begraafplaatsen gemeente Krimpen aan den IJssel 2015’ staat dat alleen kindergraven van kinderen jonger dan 12 jaar nooit worden geruimd. Ook geeft de wethouder aan dat hij de mondelinge toezeggingen niet kent. Hij biedt daarom als alternatief aan dat de hardheidsclausule van de verordening wordt toegepast. Dan wordt het graf de komende 20 jaar niet geruimd. Hier hangt echter wel een prijskaartje van € 1.914 aan.

De heer H. is zeer ontevreden over deze reactie van de gemeente. Ook voelt hij zich gekwetst door de wijze waarop de wethouder hem heeft bejegend. Daarom dient de heer H. hierover een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman biedt de gemeente de gelegenheid om de klacht eerst zelf te behandelen.

Na 2 maanden ontvangt de heer H. een brief van de burgemeester van Krimpen aan de IJssel. De burgemeester oordeelt dat de klachten van

de heer H. ongegrond zijn en dat de hardheidsclausule een afdoende oplossing biedt aan de heer H. De heer H. stuurt daarop een brief aan de fracties van de gemeenteraad Krimpen aan den IJssel, waarin hij zijn onvrede over de klachtafhandeling uit. Hierop wordt de heer H. door de fractieleiders uitgenodigd om samen met de burgemeester tot een oplossing te komen. Vanwege deze ontwikkelingen kiest de heer H. ervoor om de uitkomst van dit gesprek af te wachten en (voorlopig) geen klacht in te dienen bij de ombudsman.



Verkeerd formulier leidt tot ongeldigverklaring rijbewijs

Bij het verlengen van zijn rijbewijs in 2005, vertelt de baliemedewerker aan de heer P. dat hij zijn vrachtwagenrijbewijs (rijbewijs C) kan ‘parkeren’ voor de tijd dat hij het niet nodig heeft. Jaren later vraagt hij het rijbewijs C aan bij de gemeente waar hij dan woont. Dan blijkt dat hij in 2005 een formulier heeft ingevuld waarmee hij vrijwillig afstand deed van dit rijbewijs. Dit komt als een totale verrassing voor de heer P. Hij was afgegaan op de informatie van de baliemedewerker en had niet goed naar het formulier gekeken. Hij vraagt aan de gemeente of deze vergissing kan worden hersteld. Hier volgt een ontkennend antwoord op.

Daarop dient de heer P. een klacht in bij de ombudsman. Na interventie door de ombudsman neemt de gemeente contact op met de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) met de vraag of de ongeldigverklaring uit 2005 ongedaan kan worden gemaakt. De RDW vindt dit goed en verwijderd deze verklaring. De heer P. kan vervolgens alsnog zijn rijbewijs C aanvragen.

Zonder geld in Krimpen aan den IJssel

De uitvoeringstaken op het gebied van Sociale Zaken zijn door Krimpen aan den IJssel ondergebracht in de gemeenschappelijke regeling IJSSEL-gemeenten. In het verslagjaar ontving de ombudsman hierover 7 klachten.

In de volgende 2 klachten komt naar voren dat het belangrijk is om inwoners voortvarend te informeren. Zeker wanneer het om hun inkomen gaat, kan een lange tijd zonder antwoord van IJSSELgemeenten zorgen voor veel spanning bij Krimpenaren.



Aanvraag bijzondere bijstand blijft te lang liggen

Mevrouw B. diende in oktober 2015 een aanvraag voor bijzondere bijstand in bij IJSSELgemeenten. Ondanks verschillende pogingen heeft ze hier begin februari 2016 nog steeds geen reactie op ontvangen. Daarom dient mevrouw B. een klacht in bij de ombudsman.

Na interventie door de ombudsman pakt IJSSELgemeenten de klacht op en erkent dat mevrouw B. veel te lang op een besluit heeft moeten wachten. Daarom verklaart IJSSELgemeenten de klacht gegrond, biedt ze haar excuses aan en neemt alsnog een besluit op de aanvraag van mevrouw B.



Medische herkeuring leidt tot onzekerheid

Mevrouw D. ontvangt al lange tijd een bijstandsuitkering. Zij is om medische redenen al jaren vrijgesteld van arbeidsverplichtingen. Toen ze in 2002 voor het laatst werd gekeurd, is tegen haar gezegd dat ze voor altijd vrijgesteld was van deze arbeidsverplichtingen.

Desondanks wordt mevrouw D. in april 2016 opgeroepen voor een herkeuring. In de maanden die volgen hoort mevrouw D. niets over de uitkomst van de herkeuring. In de tussentijd ontvangt mevrouw D. wel een standaardbrief waarin ze wordt opgeroepen om zich bij het UWV in te schrijven als werkzoekende.

Begin juni 2016 dient mevrouw D. een klacht in bij de ombudsman, omdat ze dan al 3 maanden wacht op de uitslag van de herkeuring. De brief met de oproep om zich in te schrijven bij het UWV heeft haar

erg ongerust gemaakt. Daarnaast geeft mevrouw D. aan dat ze bij IJSSELgemeenten de menselijkheid mist. Ze vindt de bejegening daar bureaucratisch en dreigend.

De ombudsman vraagt IJSSELgemeenten om deze klachten te behandelen. Gedurende de klachtbehandeling ontvangt mevrouw D. de uitslag van de herkeuring. Ze blijft vrijgesteld van arbeidsverplichtingen. IJSSELgemeenten erkent vervolgens dat het te lang heeft geduurd voordat mevrouw D. hierover uitsluitel kreeg. Ook geeft ze toe dat de standaardbrief over de UWV-inschrijving onnodig en verwarrend was. Alle adressanten hebben daarom al een algemene excuusbrief van IJSSELgemeenten ontvangen.

De klacht van mevrouw D. dat de menselijkheid ontbreekt, acht IJSSELgemeenten ongegrond. Ze stelt dat haar medewerkers gemotiveerd en betrokken zijn en oog voor de situatie van de uitkeringsgerechtigden hebben. Wel worden er soms fouten gemaakt en IJSSELgemeenten probeert hiervan te leren. De signalen van mevrouw D. worden dan ook serieus genomen en aan de hand hiervan zal IJSSELgemeenten haar dienstverlening verbeteren.

Mevrouw D. is niet tevreden over deze reactie, met name omdat haar klacht over de 'menselijkheid' ongegrond is verklaard. Daarom vraagt ze de ombudsman om een onderzoek in te stellen. De ombudsman vindt echter dat daarvoor te weinig aanknopingspunten zijn. IJSSELgemeenten heeft een groot deel van de klachten gegrond verklaard en heeft aangegeven naar aanleiding van de klachten van mevrouw D. de dienstverlening te verbeteren.



In 2016 ontving de ombudsman in totaal 39 vragen en klachten over Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten samen: telefonisch, schriftelijk of via het spreekuur (2015: 13). 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 Krimpenaren naar het spreekuur komen. Tabel 1 laat zien dat het aantal ingekomen geregistreerde klachten fors is gestegen in vergelijking met 2015, toen de ombudsman nog geen spreekuur hield in de gemeente.

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten in 2015 en 2016

	2016 <i>excl. IJSSEL-gemeenten</i>	2015 <i>excl. IJSSEL-gemeenten</i>	2016 <i>incl. IJSSEL-gemeenten</i>	2015 <i>incl. IJSSEL-gemeenten</i>
Ontvangen	17	5	24	9
Afgehandeld	17	4	24	8

Tabel 2 toont de verdeling van de afgehandelde geregistreerde klachten over de verschillende afdelingen van de gemeente. In 2016 behandelde de ombudsman ook klachten over de afdelingen Publiekscentrum en Samenleving en over het college. De aantallen klachten over deze 'nieuwkomers' geven de ombudsman vooralsnog geen reden tot zorg.

Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2016 en 2015

	2016	2015
Afdeling Publiekscentrum	5	0
Afdeling Ruimte	4	4
Afdeling Samenleving	3	0
College van burgemeester en wethouders	4	0
Geen gemeente	2	0
Totaal Krimpen aan den IJssel*	18	4
IJSSELgemeenten	7	4
Totaal Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten	25	8

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

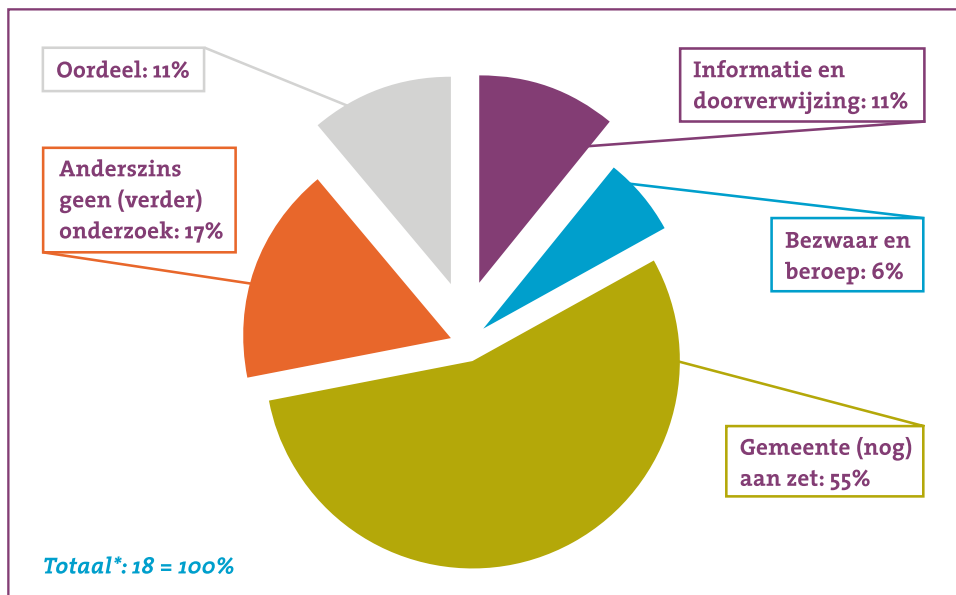
In figuur 1a hieronder is weergegeven hoe de geregistreerde klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel in 2016 door de ombudsman zijn afgewikkeld. Figuur 2b laat hetzelfde zien voor de afgehandelde klachten over IJSSELgemeenten.

De ombudsman stelt in de regel geen (nader) onderzoek in wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. In het bijzonder bij de klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel (figuur 1a) was hiervan in 2016 relatief vaak sprake: in ruim 50% van de gevallen was de klacht nog niet bekend bij het bestuursorgaan. In andere gemeenten in de regio, komt het aandeel nog niet kenbare klachten steeds uit op ongeveer één-derde van het totaal. Bij deze klachten vraagt de ombudsman de gemeente tot behandeling (en zo mogelijk oplossing) over te gaan. De ombudsman houdt dan 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

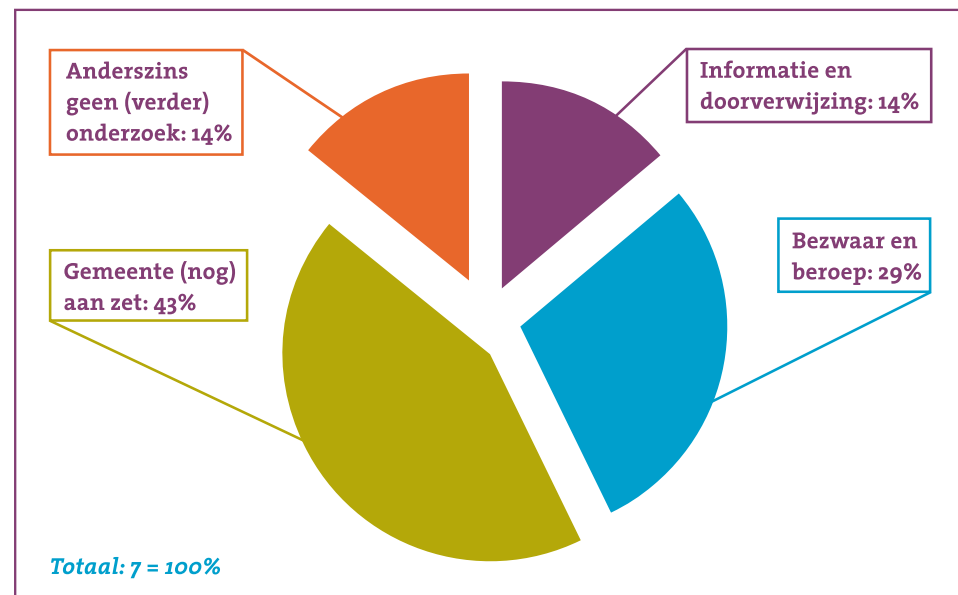
redenen waarom de ombudsman geen onderzoek instelt of het onderzoek tussentijds beëindigt, zijn kennelijk ongegronde klachten en klagers die niet meer reageren.

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



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

Figuur 1b: Afhandeling geregistreerde klachten IJSSELgemeenten in 2016



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG KRIMPEN 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. Het meest recente rapport is *Het hemd van het lijf* uit januari 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 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 Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, 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 Krimpen aan den IJssel zijn de 3 belangrijkste aanbevelingen:

- Stel een klachtenregeling vast – voor zover dit nog niet is gebeurd – en publiceer deze op de gemeentelijke website (*aanbeveling 1*).
- Maak een duidelijke keuze tussen informele en/of formele klachtbehandeling en communiceer deze keuze helder richting de klager (*aanbeveling 5*).
- Registreer niet alleen de schriftelijke klachten, maar zorg ook voor inzicht in de mondelinge en telefonische klachten (*aanbeveling 13*).

Met zijn brief van 5 september 2016 heeft het college van burgemeester en wethouders gereageerd op het concept-rapport van de ombudsman.

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 verschillende onderzochte aspecten.

Klachtenregeling

Een klachtenregeling geeft duidelijkheid over wie en de wijze waarop de gemeente klachten behandelt. De ombudsman is er ook een voorstander van dat gemeenten de klachtenregeling publiceren.

De gemeente Krimpen aan den IJssel beschikt niet over een eigen klachtenregeling. Wel gebruikt de gemeente een klachtenprotocol. Dit protocol is niet openbaar. Daarom adviseert de ombudsman Krimpen aan den IJssel om een klachtenregeling op te stellen en openbaar te maken (aanbeveling 1). Indien gewenst, kan ze deze regeling voor advies voorleggen aan de ombudsman.

Het college heeft in reactie op deze aanbeveling aan de gemeenteraad toegezegd om de huidige klachtenprocedure te evalueren. Op basis van deze evaluatie wordt een klachtenregeling opgesteld, die ook zal worden gepubliceerd. De ombudsman heeft in april 2017 van de gemeente begrepen dat deze regeling binnen afzienbare tijd kan worden vastgesteld en gepubliceerd.

Toegankelijkheid

Voor inwoners is het belangrijk dat ze voldoende mogelijkheden hebben om een klacht in te dienen. De informatie over de klachtprocedure moet helder zijn en de gemeente moet voorkomen dat er drempels worden opgeworpen voor klagers. De gemeente Krimpen aan den IJssel geeft op de website uitleg waarover een klacht kan worden ingediend en hoe de klacht wordt behandeld. Tijdens het onderzoek ziet de ombudsman dat de gemeente op haar website meldt dat klachten alleen schriftelijk kunnen worden ingediend. Omdat het belangrijk is dat een klager zijn

klacht zo eenvoudig mogelijk kan indienen, adviseert de ombudsman de gemeente om de mogelijkheid te bieden om telefonisch, mondeling en via de website een klacht in te dienen.

In april 2017 blijkt dat Krimpenaren ook via de website van de gemeente hun klacht in kunnen dienen, zij het wel alleen met gebruik van DigiD. Omdat het belangrijk is dat burgers hun klachten zo eenvoudig mogelijk kunnen indienen, beveelt de ombudsman aan om inwoners ook de mogelijkheid te bieden om zonder DigiD een klacht via de website in te dienen.

Klachtherkenning

In het onderzoek heeft de ombudsman gekeken of mondelinge en schriftelijke klachten worden herkend door de gemeente. Een 'best practise' trof de ombudsman in Vlaardingen aan. Daar hangt in de postkamer een checklist om bij binnenkomst te kunnen toetsen of er sprake van een klacht. Bij de meeste gemeenten maakt de ombudsman zich weinig zorgen over de schriftelijke klachtherkenning. Wel heeft de ombudsman bij alle gemeenten aandacht gevraagd voor het herkennen en registreren van mondelinge klachten.

Bij de gemeente Krimpen aan den IJssel vraagt de ombudsman zich af of ook de schriftelijke klachten altijd worden herkend. Deze klachten worden in ieder geval niet als 'klacht' geregistreerd. Hierdoor heeft de gemeente geen zicht op het aantal en de aard van de klachten. Ook kwam in het onderzoek naar voren dat in sommige zaken de klacht- en bezwaarprocedure door elkaar heenlopen.

Interne organisatie

De gemeente kan zelf bepalen op welke wijze ze haar interne klachtenprocedure vorm geeft. Wel is het van belang dat voor de inwoners duidelijk is op welke wijze en door wie de klachten worden behandeld. In alle onderzochte gemeenten spelen de hoofden van de afdelingen

een belangrijke rol bij de inhoudelijke reactie op een klacht. Daarnaast hebben 5 van de 6 gemeenten een aparte klachtencoördinator. Alleen Krimpen aan den IJssel werkt niet met een klachtencoördinator. De klachten worden direct naar de sectordirecteuren gestuurd voor de behandeling van de klacht.

De ombudsman vindt dat een aparte klachtencoördinator de interne klachtbehandeling ten goede komt. Dit zorgt ervoor dat de klachtbehandeling goed is ingebed in de gemeentelijke organisatie. Een klachtencoördinator kan bijvoorbeeld bijhouden of de verschillende vakafdelingen de klachten goed en binnen de termijn behandelen.

Krimpen aan den IJssel is de enige van de aangesloten gemeente met een Mediator Sociaal Domein. Deze functie is ingesteld om vroegtijdig problemen tussen de gemeente en burgers op te lossen. Hierdoor kunnen klachten worden voorkomen. De ombudsman vindt dit een mooi initiatief.

Informele klachtbehandeling

Gemeenten kunnen eerst proberen een klacht op informele wijze de wereld uit te helpen. Lukt dat niet, dan treedt de formele, wettelijk voorgeschreven procedure in werking.

Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Nissewaard en Westvoorne proberen klachten eerst informeel te behandelen. De gemeenten Krimpen aan den IJssel en Vlaardingen maken geen onderscheid tussen de informele en formele behandeling van klachten. De ombudsman hecht eraan dat dit onderscheid wel wordt gemaakt en ook duidelijk wordt uitgelegd aan de klager (*aanbeveling 5*). Het is belangrijk dat de klager weet op welke manier de klacht wordt opgepakt en wat de consequenties hiervan zijn voor de verdere klachtenprocedure.

Lerend vermogen

Tijdens het onderzoek is aan alle gemeenten gevraagd wat zij doen om na een klacht het eventueel geschonden vertrouwen tussen burger en overheid te herstellen. De gemeente Krimpen aan den IJssel gaf aan dat ze met de klagers gesprekken voert over hun klacht, al dan niet met de betrokken portefeuillehouder erbij.

Een goede registratie van de schriftelijke klachten en een jaarlijkse publicatie van de ingediende klachten draagt bij aan het lerend vermogen van de gemeente. In artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat dan ook een registratie- en publicatieplicht voor schriftelijke klachten. Bijna alle onderzochte gemeenten registreren de schriftelijke klachten en publiceren deze jaarlijks. Alleen de gemeente Krimpen aan den IJssel registreert de ingekomen klachten niet als 'klacht'. Zij publiceert evenmin een jaarlijks overzicht van de behandelde klachten.

In zijn reactie op het concept-rapport liet het college weten dat hij de registratie van schriftelijke klachten wél in overeenstemming met artikel 9:12 Awb acht. De klachten worden weliswaar niet als 'klacht', maar als 'inkomende post' geregistreerd. Het college stelt dat de Awb niets zegt over de wijze van registreren. De consequentie van de manier van registreren door de gemeente is echter wel, dat zij niet beschikt over een specifieke centrale registratie van klachten. Zonder dit overzicht is publicatie niet mogelijk. Het college erkent dit en heeft de ombudsman laten weten dat deze constatering zijn aandacht heeft. De ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen, maar dringt erop aan over te gaan tot het apart registreren van klachten.

De registratie van de mondelinge en telefonische klachten blijft in alle onderzochte gemeenten achterwege. De ombudsman vindt het belangrijk dat ook deze klachten worden geregistreerd en geanalyseerd. Deze analyses leveren informatie op over knelpunten in de dienstverlening en geven de gemeente de mogelijkheid om deze knelpunten aan te pakken. Hij

beveelt de gemeenten daarom aan om, behalve de schriftelijke klachten, ook de mondelinge en telefonische klachten te registreren (*aanbeveling 13*).



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Ontmoetingen en presentaties

In februari 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.

Op 3 maart 2016 heeft de gemeenteraad van Krimpen aan den IJssel mevrouw Anne Mieke Zwaneveld herbenoemd als gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel. Tegelijkertijd werd mevrouw Doyna Hendriks benoemd als plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman van Krimpen aan den IJssel. In diezelfde maand ontving de ombudsman studenten van de opleiding Sociaal Werk van de Hogeschool HOWEST uit West-Vlaanderen.

Op 11 mei 2016 heeft de ombudsman kennisgemaakt met de burgemeester van Krimpen aan den IJssel. Bij dit gesprek was ook één van de wethouders aanwezig.

In diezelfde maand 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.

Op 1 september 2016 is het jaarverslag 2015 van de gemeentelijke ombudsman besproken in de gemeenteraad van Krimpen aan den IJssel. Op 24 november 2016 heeft de ombudsman zijn onderzoek op eigen initiatief 'Interne klachtbehandeling in kaart' besproken in de gemeenteraad van Krimpen aan den IJssel.

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 Zuidplas. Tijdens deze kennismaking is onder andere gesproken over IJSSELgemeenten, waar de gemeenten Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel en Zuidplas in participeren.

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. Daarnaast 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: 1) Analyseer het onderliggende probleem zorgvuldig, bijvoorbeeld: waar hebben we niet aan gedacht, zodat dit probleem kon ontstaan? 2) Bejegen de klager correct en persoonlijk en de uitspraak 'Hier ben ik niet van' is ten strengste verboden. 3) Vind de juiste oplossing. 4) Leer van de klacht.



Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Krimpen aan den IJssel ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne, en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. De ombudsman is tevens kinderoombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen. Sinds 1 juli 2016 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 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%).

In het verslagjaar heeft één inwoner van Krimpen aan den IJssel mondeling geklaagd over de beslissing van de ombudsman om zijn klacht over de Regionale Belastinggroep (RBG) niet in behandeling te nemen. De ombudsman is niet bevoegd tot klachtbehandeling over de RBG. Na contact met de klager liet deze weten geen behoefte te hebben aan (verdere) behandeling van zijn klacht.



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 Krimpen aan den IJssel, die op 1 januari 2016 volgens het CBS 29.054 inwoners had, droeg daar € 14.527 exclusief BTW aan bij.



- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Krimpen aan den IJssel en over IJSSELgemeenten;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde 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

Inloopsprekuren Rotterdam

dinsdag 9.00 – 11.30 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur
alleen in de oneven weken:
donderdag 18.30 – 20.30 uur

Inloopsprekuren Krimpen aan den IJssel

iedere maand op donderdag
9.00-10.00 uur;
in 2017: 11 mei, 22 juni, 20 juli,
17 augustus, 14 september, 12 oktober,
23 november en 21 december

in Ontmoetingscentrum De Tuyter
aan de Nachtegaalstraat 8
in Krimpen aan den IJssel

*De inloopsprekuren in de andere gemeenten
die bij de ombudsman zijn aangesloten staan
ook open voor inwoners van Krimpen aan
den IJssel.*