

2010

JAARVERSLAG



Nissewaard

Een goede gemeente luistert écht,
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 Nissewaard 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, zeker ook van de raadsleden, of deze nieuwe vorm aan de verwachtingen voldoet.

Als ombudsman van Nissewaard ontving ik in 2016 meer klachten dan in het voorgaande jaar, het aantal steeg van 62 naar 87 klachten. Er waren 2 uitschieters. Het aantal zorgklachten steeg van 4 klachten in 2015 naar 15 klachten in 2016. Daarentegen ontving ik over het college van burgemeester en wethouders één klacht, terwijl dat er 10 in 2015 waren.

Het viel mij in het voorbije jaar op dat het inwoners van Nissewaard niet altijd lukt om tot hun gemeente 'door te dringen'. Er waren ook aanzienlijk meer mensen die zich rechtstreeks tot mij wendden, dus zonder dat eerst de gemeente hun klacht had behandeld. Het aandeel klachten waarin dit speelde, steeg het afgelopen jaar van 36% naar 52%. Veel mensen proberen het eerst zelf op te lossen met de gemeente, maar als zij niets horen en niet worden teruggebeld, zoeken zij hun heil elders en kloppen bij de ombudsman aan. En ook ik moest het afgelopen jaar te vaak bij de gemeente aan de bel trekken, omdat er geen reactie kwam op mijn brief of e-mailbericht.

In 2016 heb ik 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.

Voor Nissewaard is veruit het belangrijkste aandachtspunt: de overschrijding van de wettelijke termijnen voor klachtbehandeling.

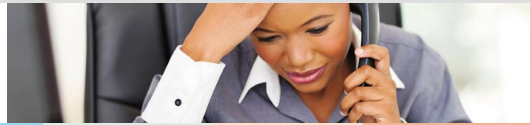
Het college van burgemeester en wethouders heeft mij laten weten dit punt zeer serieus te nemen. Ik hoop oprecht dat dit al langer spelende probleem zal worden opgelost. Tegelijk constateer ik dat klachten in Nissewaard vrijwel altijd op een degelijke manier worden behandeld en dat de beslissing op de klacht uitvoerig wordt gemotiveerd.

Het jaar 2017 zie ik wat betreft Nissewaard met meer dan gemiddelde belangstelling tegemoet!



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Nissewaard



Dakloos in Nissewaard

De ombudsman ontving een aantal klachten van mensen die, soms al geruime tijd, geen dak boven hun hoofd hadden. Het contact met deze groep klagers verloopt vaak moeizaam, afspraken worden afgezegd, hulp wordt afgewezen. Fouten uit het verleden blijven deze mensen achtervolgen. Meestal is er meer aan de hand dan alleen financiële problemen. De ombudsman kan vaak niet meer dan regelmatig navraag doen naar de stand van zaken. Soms probeert hij een klager ervan te overtuigen bepaalde stappen wél te zetten en nauw contact te houden met de gemeente. Hij zag ook de gemeente Nissewaard worstelen om oplossingen te vinden voor deze klagers.



Wat als iemand zich niet laat helpen?

Mevrouw F. bezocht in juli 2016 het spreekuur van de ombudsman. Sinds zij wegens huurachterstand was ontruimd, leefde zij op straat. Op het aanbod van de gemeente voor schuldhelpverlening was zij niet ingegaan. Daarnaast waren mevrouw F. en haar partner hun bijstandsuitkering kwijtgeraakt. Inmiddels had de gemeente haar en haar partner verschillende woningen aangeboden, maar die weigerden zij. Het bezwaar tegen de afwijzing van een urgentieverklaring was verworpen, er was nu beroep aangetekend. Uit de verklaring van de huisarts bleek dat mevrouw F. ernstig ziek was, met weinig kans op herstel. Pogingen van de gemeente om mevrouw F. te bewegen zich, zoals de huisarts wilde, te laten opnemen in het hospitaal van het Leger des Heils mislukten. Toen de huisarts van mevrouw F. probeerde meer in te zetten op 'drang en dwang', liet zij het afweten. Ook een afspraak met het ziekenhuis werd door mevrouw F. afgezegd. Hetzelfde gebeurde met de afspraak om samen met haar dochter een woning te gaan bezichtigen.

In september 2016 besloot de gemeente, gezien de persoonlijke noodsituatie van mevrouw F., een nieuwe urgentieverklaring af te geven. Mevrouw F. kon contact opnemen met de gemeente voor verdere begeleiding bij haar schulden. De ombudsman adviseerde mevrouw F. dringend hiervoor een afspraak met de gemeente te maken. Anders zou mevrouw F. niet ver komen, omdat zij nog steeds op de 'zwarte lijst' van de woningcorporaties stond. De ombudsman legde mevrouw F. uit dat zij eventuele voorwaarden voor schuldhelpverlening zou moeten accepteren, wilde het tot een oplossing kunnen komen. Mevrouw F. beloofde contact op te nemen met de gemeente. Zij en haar partner, die evenmin in goede gezondheid verkeerde, hadden intussen allebei weer contact met de huisarts, mevrouw F. ook met het ziekenhuis. Toen de ombudsman mevrouw F. eind oktober 2016 nog eens belde, hoorde hij van haar partner dat zij door hun slechte gezondheidstoestand nog niet bij de gemeente waren geweest voor de schuldhelpverlening. Zij logeerden nu bij kennissen. De ombudsman kon op dat moment niet veel meer doen. Hij vindt dat de gemeente Nissewaard zich oprecht heeft ingespannen om oplossingen te vinden voor mevrouw F. en haar partner.

Als de gemeente een beslissing in het nadeel van de burger neemt, moet deze de mogelijkheid krijgen zich daartegen formeel te verweren.



Geen plaatsing op wachtlijst De Boeg

Ook de heer V. leefde op straat. Hij hoopte dat de gemeente Nissewaard hem weer op de wachtlijst van maatschappelijke opvang De Boeg van het Leger des Heils wilde zetten. Desgevraagd liet de gemeente de ombudsman weten daar niets voor te voelen. De kwestie speelde al sinds 2011. Een half jaar geleden had de heer V. voor de zoveelste keer een briefadres bij de gemeente gekregen. Volgens de gemeente hield hij zich, net als de voorgaande keren, niet aan de voorwaarden en leverde bijvoorbeeld geen daklozenbriefjes in, briefjes waarop iemand moet aangeven waar hij heeft geslapen. De ombudsman kon

niet in de beslissing van de gemeente treden. Hij vroeg de gemeente wel de beslissing op schrift te stellen, zodat de heer V. een bezwaarschrift kon (laten) indienen. De gemeente beloofde voor een schriftelijke beslissing te zorgen.

Zonder geld in Nissewaard



Wat er gebeurt als registratiesystemen 'ontkoppeld' raken

Toen mevrouw H. na haar scheiding alleenstaande moeder werd, zag zij zich half september 2015 genoodzaakt een bijstandsuitkering aan te vragen. Dat liep op niets uit en mevrouw H. diende in november 2015 een nieuwe aanvraag in. Ook dat ging mis. In de laatste week van februari 2016 diende zij voor de derde keer een aanvraag in. Sinds september 2015 had zij slechts tweemaal een voorschot gekregen, hoewel de gemeente wettelijk verplicht is iedere 4 weken te beoordelen of opnieuw een voorschot nodig is. Intussen liep de huurachterstand van mevrouw H. op en was zij bang met haar dochter op straat te belanden. Zij was ontevreden over de bejegening door medewerkers van de gemeente. Die waren telefonisch vaak niet bereikbaar en belden niet terug. Zij had meerdere malen stukken tweemaal moeten inleveren, omdat ze bij de gemeente waren zoekgeraakt. Mevrouw H. vond ook dat men bij de gemeente niet of nauwelijks begrip toonde voor haar stress en frustratie.

Begin maart 2016 bezocht mevrouw H. samen met haar moeder het spreekuur van de ombudsman. Die stelde de gemeente een aantal vragen, onder andere waarom mevrouw H. nooit afwijzende besluiten op de aanvragen had ontvangen. Wat bleek? Op enig moment was ten aanzien van mevrouw H. de automatische koppeling tussen de Basisregistratie Personen en het registratiesysteem sociaal domein van de gemeente verbroken. Alle uitnodigingen, waarschuwingen en besluiten waren naar haar oude adres gestuurd en zij had niets ontvangen. Terwijl mevrouw H. steeds gefrustreerder was geraakt

over de gemeente, was men daar steeds meer gaan twijfelen aan de oprechtheid van mevrouw H. en haar recht op uitkering. Zodra duidelijk was hoe het zat, werd mevrouw H. uitgenodigd voor een gesprek met de teammanager. Die heeft mevrouw H. uitgelegd wat er was gebeurd en haar aanvraag zou opnieuw beoordeeld worden. De ombudsman kon het dossier sluiten.

Zelfredzaam, het klinkt misschien mooi, maar lang niet iedereen is (altijd) even zelfstandig en administratief vaardig als de overheid denkt.



Zelfredzaam. Of toch niet?

De heer B. kreeg in 2013 schuldbemiddeling van de voormalige gemeente Spijkenisse. Aanvankelijk zou er budgetbeheer plaatsvinden, maar uiteindelijk liet de gemeente weten dat dit niet nodig was. Half december 2013 kreeg de heer B. bericht van de gemeente dat er een betalingsregeling met zijn schuldeisers was getroffen en dat de schuldbemiddeling werd beëindigd. De gemeente ging ervan uit dat de heer B., met begeleiding van de stichting Pameijer, binnen 24 maanden zijn schulden kon aflossen. Dat bleek te hoog gegrepen en alles liep in het honderd.

Toen de heer B. bij de ombudsman kwam, volgde hij inmiddels een door de gemeente gefaciliteerd traject om zijn leven weer op orde te krijgen. Hij had nu ook een woning, alleen zijn schulden moesten (weer) worden aangepakt. Een tweede keer schuldbemiddeling was echter niet mogelijk volgens de gemeente. Volgens de heer B. wist hij destijds niet wat hij aanmoest met de betalingsregeling, niet voor niets had hij in die tijd contact met PsyQ. Hij vond dat de gemeente de ernst van de situatie toen onvoldoende had ingezien. De gemeente stelde zich op het standpunt dat destijds mondeling en schriftelijk aan de heer B. was uitgelegd wat hij moest doen en hij was voor begeleiding verwezen naar Pameijer. De heer B. was met dit alles akkoord gegaan. Uiteindelijk besloot de gemeente hem toch opnieuw

toe te laten tot de schuldbemiddeling. Omdat de heer B. zich volgens de gemeente in het verleden agressief had gedragen tegenover haar medewerkers, werd de voorwaarde gesteld dat de begeleider van de heer B. meekwam naar de gesprekken met de gemeente. Ook moest de heer B. zo nodig meewerken aan maatregelen, bijvoorbeeld beschermingsbewind. De ombudsman nam met instemming kennis van het besluit van de gemeente.

Zonder werk in Nissewaard

Een aantal inwoners van Nissewaard vroeg de ombudsman een onderzoek op eigen initiatief in te stellen naar de uitvoering van de Participatiewet en de verplichting tot re-integratie in Nissewaard. Zij vonden het niet juist dat iemands assertiviteit en de individuele klantmanager bepaalden hoe (zinvol) de re-integratie er uitzag. Wie niet mondig was, had het zwaar te verduren, aldus de klagers. Zij vonden verder dat het te pas en te onpas dreigen met maatregelen angst en onzekerheid veroorzaakten. Zij misten maatwerk, wat vooral werkzoekenden met een opleiding enorm frustreerde. De ombudsman herkent een aantal van de signalen, maar wil het per 1 januari 2017 gestarte regionaal arbeidsontwikkelbedrijf *Voorne-Putten Werkt* een kans geven. De ombudsman bespreekt hier 2 re-integratieklachten van andere klagers.



Gemeente gaat op zoek naar nieuwe werkplek

In het kader van de Participatiewet was mevrouw T. tewerkgesteld in de fabriek van De Welplaat. Zij had zich al een aantal keer ziek-gemeld wegens gezondheidsklachten, maar werd telkens aan het werk gestuurd door de gemeente. Mevrouw T. had verder nog steeds geen antwoord op haar verzoek om een andere werkplek. Zij was overgevoelig voor lawaai, en daarmee ging het fabriekswerk bij De Welplaat onvermijdelijk gepaard. De ombudsman vroeg de gemeente de klachten eerst zelf te behandelen. Vrij kort daarna werd mevrouw T. gekeurd door de GGD-arts en zij had verder een gesprek met een

psycholoog en de werkcoach. De conclusie was dat De Welplaat inderdaad ongeschikt was voor mevrouw T. De gemeente erkende ook dat zij ziek was en zou op zoek gaan naar een andere werkplek. Mevrouw T. liet de ombudsman weten dat zij zich nu serieus genomen voelde door de gemeente.



Besluit gemeente zorgt voor verwarring

Mevrouw G. had een besluit van de gemeente uit november 2014. In dat besluit werd haar op grond van de toenmalige Wet werk en bijstand op medische gronden van 1 januari 2015 tot 1 januari 2018 ontheffing van de arbeidsverplichtingen verleend. Het tweede besluit, uit januari 2016, verleende haar op grond van de Participatiewet ontheffing van de arbeidsverplichtingen van 1 januari 2016 tot 1 januari 2018. In dit tweede besluit werd zij wel verplicht tot het meewerken aan haar re-integratie. Van het tweede besluit begreep mevrouw G. niets, zij had toch al ontheffing tot 1 januari 2018? En wat moest zij aan met de re-integratieplicht? Haar gezondheid was alleen maar slechter geworden. Samen met haar dochter diende mevrouw G. een bezwaarschrift in tegen het tweede besluit.

Een paar weken later werd mevrouw G. gebeld door een medewerker van de gemeente, die haar uitlegde dat door de overgang van de Wet werk en bijstand naar de Participatiewet een nieuw besluit nodig was geweest. Bezwaar en eventueel beroep hiertegen zonder een nieuwe medische keuring was zinloos, aldus de medewerker. Mevrouw G. kreeg het advies het eerste besluit te verscheuren. Dit telefoongesprek bleek een telefonische hoorzitting zijn. Zij zou er geen schriftelijk verslag van krijgen en het bezwaar zou ongegrond worden verklaard.

Kort nadat de ombudsman de gemeente had benaderd, werd mevrouw G. uitgenodigd om te worden gehoord over haar bezwaar en haar klachten. Na de hoorzitting belde zij de ombudsman: het was een prettig gesprek geweest en zij had alles kunnen zeggen. Een week

of 2 daarna berichtte mevrouw G. de ombudsman dat zij een nieuw besluit had ontvangen, waarin zij tot 2018 ook was vrijgesteld van de re-integratieverplichting.

Ondernemen in Nissewaard

In 2016 kon de ombudsman eindelijk het klachtdossier van de heer D. sluiten.



Locatie startend bedrijf niet toegestaan volgens bestemmingsplan

De heer D. wilde een eigen bedrijf starten om volgens familierecept kaas te gaan maken. Om zijn aanvraag om een bedrijfslening te kunnen beoordelen, vroeg de voormalige gemeente Spijkenisse het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK) om advies. Op grond van dit advies kreeg de heer D. een tijdelijke uitkering en een lening op grond van het Besluit bijstand zelfstandigen (Bbz). De heer D. startte zijn bedrijf in de voormalige gemeente Bernisse. Na ongeveer een jaar berichtte die gemeente hem dat het perceel waarop zijn bedrijf gevestigd was, een agrarische bestemming had en dat zuivelverwerking niet was toegestaan. Uiteindelijk moest de heer D. zijn bedrijfsactiviteiten 3 jaar na de start staken. Hij verweet het IMK en de gemeente dat hij zijn bedrijf op de verkeerde locatie was gestart. De gemeente wees zijn klacht hierover af en de heer D. wendde zich tot de ombudsman.

De ombudsman constateerde dat uit het advies van het IMK niet was op te maken op welke locatie de heer D. zijn bedrijf zou starten. Deze belangrijke informatie had de gemeente bij haar eerdere besluit op grond van de Bbz moeten betrekken. Toch gaf de ombudsman de heer D. op dit punt ongelijk: een ondernemer heeft immers een eigen onderzoeksplicht en moet zelf nagaan of het bestemmingsplan vestiging op een bepaalde locatie toestaat. De ombudsman oordeelde dat de gemeente om die reden niet in strijd met enig vereiste van behoorlijkheid had gehandeld.

Verder bleek uit het onderzoek van de ombudsman dat de verantwoordelijke wethouder met haar collega in Bernisse actief had geprobeerd een oplossing te vinden. Ook had de gemeente Spijkenisse de heer D. langer uitkering verstrekt en de terugbetaling van de Bbz-lening opgeschoven. De ombudsman oordeelde het overheidsoptreden op dit punt in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste *Maatwerk*.

Wel vond de ombudsman dat de gemeente – ondanks al haar inspanningen – te weinig had gedaan op het vlak van ‘verwachtingenmanagement’ en de heer D. beter had moeten informeren. Zo zocht de gemeente Spijkenisse naar een nieuwe locatie voor de heer D., ook al was overduidelijk dat er geen geld was voor een eventuele verhuizing. Dat leidde bij de heer D. tot te hoge verwachtingen. De gemeente heeft op dit onderdeel niet in lijn met de behoorlijkheidsnorm *Goede informatieverstrekking* gehandeld.

Zorg in Nissewaard



Huishoudelijke hulp alsnog geregeld

Eind mei 2016 ontving de ombudsman een klacht van mevrouw Z. Zij was half april 2016 geopereerd en moest daarna rust houden. Terwijl zij in het ziekenhuis lag, vroeg haar zus alvast huishoudelijke hulp aan bij de gemeente. De beslissing zou 6 tot 8 weken duren. Half mei, na 5 weken, begint het echter bij mevrouw Z. thuis al flink te vervuilen. In een geval als dit zet de ombudsman meer druk op de ketel (*code oranje*) en hij verzocht de gemeente diezelfde dag de zaak met spoed te behandelen. Er kwam inderdaad een beslissing en vervolgens ook huishoudelijke hulp. Mevrouw Z. liet de ombudsman later nog weten dat de gemeente ook haar klacht had behandeld: zij voelde zich nu gehoord en gerespecteerd.

De gemeente Nissewaard heeft het collectief vervoer in 2016 en 2017 aan een andere vervoerder gegund. De daarmee gepaard gaande veranderingen hebben (ook) bij de ombudsman tot klachten geleid.



Nieuw vervoersbedrijf: minstens 24 uur tevoren bellen

Mevrouw D. klaagde zich erover dat het taxivervoer in Nissewaard was overgegaan van vervoersbedrijf N. naar vervoersbedrijf W. Je moest nu al 24 uur tevoren bellen als je naar het ziekenhuis wilde. De ombudsman stelde de gemeente in de gelegenheid deze klacht eerst zelf te behandelen. De gemeente liet vervolgens weten dat de firma W. in overeenstemming met de gemaakte afspraken had gehandeld. Wel had de gemeente nu met W. afgesproken dat W. – als er ruimte was – ook meldingen binnen 24 uur tevoren gewoon zou inplannen en de gemeente zou laten weten of de rit was gelukt.



Achteruitgang kwaliteit Vervoer op Maat

Mevrouw B. vond dat de gemeente bij de behandeling van haar klacht niet was ingegaan op de slechte kwaliteit van Vervoer op Maat door vervoersbedrijf W. De gemeente volstond met een verwijzing naar W. De klachten van mevrouw B. waren: te kleine stoeltjes zonder goede vering; de veiligheidsgordel snijdt in de hals en moet onder de billen worden vastgemaakt; passagiers zitten als haringen in een ton; men moet zich aan een handgreep in het voertuig omhoog hijsen, wat voor sommige mensen fysiek te zwaar is. Ook had zij gevaarlijke situaties gezien, zowel voor de passagier als voor de chauffeur, wanneer een rolstoel via de smalle uitschuifplank naar binnen moest. Later dat jaar mocht mevrouw B. van de gemeente gebruik gaan maken van een taxi. Toch trok zij haar klacht niet in. Zij hoopte dat de behandeling ervan de situatie voor andere gebruikers van Vervoer op Maat in Nissewaard zou verbeteren. Inmiddels heeft een medewerker van de ombudsman een dagdeel meegereden met vervoersbedrijf W. In de loop van 2017 zal de ombudsman zijn rapport uitbrengen.

Wonen in Nissewaard

In de volgende 2 klachten voelden de klagers zich uiteindelijk gehoord en waren zij tevreden over het optreden van de gemeente, maar de ombudsman heeft er wel steeds achteraan moeten zitten voor het zover was.



Hoge bomen (1)

Mevrouw S. en enkele andere buurtbewoners ondervonden hinder van de hoge bomen in hun straat, die het zonlicht tegenhielden. Ondanks hun verzoeken iets aan de bomen te doen, ondernam de gemeente geen actie. Op 25 juli 2016 legde de ombudsman de klacht voor aan de gemeente. Omdat hij op 8 augustus 2016 nog geen ontvangstbevestiging had gezien, werd er gebeld met Nissewaard: de klacht was in behandeling. Toen de klachtbehandelingstermijn van 6 weken voorbij was, informeerde de ombudsman opnieuw bij de gemeente. Het bleek dat aan de wethouder zou worden voorgesteld de straat van mevrouw S., inclusief de bomen, komende winter aan te pakken. Kennelijk was dit nog niet aan haar teruggekoppeld. Dit gebeurde alsnog en de gemeente beloofde mevrouw S. een bijeenkomst voor de buurt te organiseren om de overlast en de mogelijke maatregelen daartegen te bespreken. De ombudsman sprak met mevrouw S. af dat zij hem opnieuw zou benaderen als er te lang niets gebeurde of als zij niet tevreden zou zijn over de gekozen oplossing. De ombudsman heeft mevrouw S. niet teruggezien, hij gaat ervan uit dat de kwestie is opgelost.



Hoge bomen (2)

Door de hoge bomen achter zijn huis had de heer B. al jarenlang geen zon in zijn tuin. Hij probeerde de gemeente er sinds 2010 tevergeefs toe te bewegen iets te doen: toppen, snoeien, kappen, desnoods verplaatsen. De ombudsman vroeg de gemeente de klacht op te pakken. De interne klachtbehandelingstermijn van 6 weken verstreek in stilte. De ombudsman zocht contact met de gemeente: in januari 2017 zou er iemand bij de heer B. gaan kijken. Uiteindelijk haalde de gemeente er nog een zogeheten bezonningsexpert bij en niet lang daarna

werden – tot opluchting van de heer B. – de 2 buitenste bomen gekapt.

Iedere gemeente kent het begrip ‘hoofdpijndossier’. De volgende kwestie zou wel eens zo’n dossier kunnen zijn.



Foutparkeerders supermarkt zorgen voor overlast

In 2010 kreeg de supermarkt tegenover de heer M. een extra achteringang. Sindsdien parkeerden klanten hun auto’s voor de uitritten en op de garagepaden van de bewoners. Die konden daardoor met de eigen auto hun garagepad vaak niet op of af en het kwam herhaaldelijk voor dat zij te laat op hun werk of op andere afspraken kwamen. Gaandeweg verergerde het probleem, omdat de winkel ruimere openingstijden kreeg en ook vaak tijdens de feestdagen open was. Er werden in de loop der jaren wel maatregelen genomen, ook door de supermarkt, maar het probleem bleef. Met het aanspreken van foutparkeerders had de heer M. slechte ervaringen: die vonden dat hij niet moest zeuren en soms werd hij zelfs bedreigd. Mede namens andere omwonenden heeft de heer M. geprobeerd bij de gemeente en de politie gehoor te vinden voor de klachten. Volgens hem werd er echter niet opgetreden en de enkele keer dat het wel gebeurde, kwamen de opsporingsambtenaren te laat.

In 2011 bezochten de heer M. en een andere buurtbewoner de wethouder. Die beloofde voor een oplossing te zorgen, maar daar heeft de heer M. niets van gemerkt. Zo’n anderhalf jaar geleden had de heer M. nog maar eens een klacht ingediend over het gebrek aan handhaving door de gemeente, doch zonder succes. Half december 2015 stuurde de heer M. het college van burgemeester en wethouders een brief. Hij vroeg hierin om een vergunning voor een parkeerbeugel voor zijn garagedeur, volgens hem een goede oplossing voor het probleem. Een reactie bleef uit, waarna de heer M. het spreekuur van de ombudsman bezocht.

De ombudsman legde de klachten per e-mail voor aan de verantwoordelijke wethouder en vroeg hem te interveniëren. De reactie – van de afdeling Stadsbeheer – kwam 2 weken later: er zou een gesprek met de heer M. komen. Dat gesprek vond plaats en ook de wethouder sprak die dag met de heer M. Omdat er daarna niets leek te gebeuren – ook op zijn tweede e-mailverzoek aan de wethouder had de ombudsman geen reactie gekregen – zocht de ombudsman contact met de burgemeester. Die liet de ombudsman weten dat aan een oplossing werd gewerkt. In juli 2016 rondde de gemeente de interne klachtbehandeling af. Zij vond het verplaatsen van de achteringang van de supermarkt geen reële mogelijkheid, omdat een dergelijke voorwaarde niet achteraf kon worden opgelegd. De gemeente zag evenmin heil in het nemen van verdere verkeersmaatregelen, zoals het plaatsen van de door de heer M. gewenste parkeerbeugel. De beugel zou ook gevaarlijk zijn voor voetgangers. Het eigenlijke probleem was volgens de gemeente het gedrag van klanten van de supermarkt. De gemeente zou de kwestie onder de aandacht van de politie brengen en de gemeentelijke handhavers zouden blijven controleren.

In augustus 2016 vroeg de heer M. de ombudsman zijn klacht in onderzoek te nemen, omdat de situatie niet verbeterde. De ombudsman gaf de gemeente eerst de gelegenheid om haar finale standpunt kenbaar te maken. Toen hij na de ontvangstbevestiging geen verdere reactie kreeg – later bleek dat de reactie van de vakafdeling niet aan de ombudsman was doorgestuurd – startte hij het onderzoek en ging naar Spijkenisse. In het bijzijn van de heer M., andere bewoners, de wethouder en de bedrijfsleider van de supermarkt, heeft de ombudsman toen met eigen ogen gezien dat er auto’s voor de garagedeuren van diverse bewoners geparkeerd stonden. Ook stonden er auto’s geparkeerd op andere plaatsen waar dat niet mocht. De wethouder heeft toegezegd opnieuw advies te vragen aan de Algemene Verkeerscommissie. In de loop van 2017 brengt de ombudsman zijn rapport uit.

De administratie van Nissewaard



Uitgeschreven is uitgeschreven

Op 20 mei 2016 liet de heer B. zich bij de gemeente Nissewaard uitschrijven, omdat hij zich om gezondheidsredenen in Spanje vestigde. Het bewijs van uitschrijving had hij nodig om de loonbelasting en zijn zorgverzekering in Spanje te regelen. De heer B. kreeg het echter niet mee. Van andere Spanjegangers wist hij dat de post daar niet altijd aankwam, daarom vroeg de heer B. de gemeente het bewijs naar zijn broer te sturen. Dat weigerde de gemeente en zij stuurde het uitschrijvingsbewijs op 23 mei 2016 naar het adres van de heer B. in Spanje. Toen het bewijs daar niet bleek te zijn aangekomen, ging de heer B. terug naar de gemeente. Die zei niets meer te kunnen doen: hij viel nu onder de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI), waar hij tegen betaling en met 4 weken wachttijd een uittreksel kon aanvragen. De heer B. wendde zich tot de ombudsman, hij stuitte naar eigen zeggen *“op een muur van ambtelijk onbegrip”*.

De ombudsman verzocht de gemeente de klacht met spoed te behandelen en na te gaan of het bewijs van uitschrijving opnieuw kon worden verstrekt. Volgens de gemeente stond de Wet basisregistratie personen (BRP) dat niet toe. Hetzelfde gold voor het verstrekken van een duplicaat, zo liet de gemeente de ombudsman desgevraagd weten. Zodra iemands persoonslijst was ‘verhuisd’ naar het niet-ingezetene-deel van de BRP, hield de rol van de gemeente op. Wel liet de teamcoördinator van de Stadswinkel Nissewaard de ombudsman weten het onderwerp intern ter discussie te zullen stellen. Hij zag ook de nadelen van de werkwijze – bedoeld om fraude te voorkomen – om het bewijs niet persoonlijk uit te reiken. De heer B. hoopte dat dit iets zou opleveren en anderen in de toekomst ongemak, kosten en stress bespaard zou blijven. Zelf kreeg hij na 8 weken eindelijk een uittreksel uit het RNI.

Ook de laatste klacht laat zien dat burgers naar de ombudsman gaan wanneer zij er zelf niet in slagen de zaak rechtgezet te krijgen en het hun domweg niet lukt tot de gemeente ‘door te dringen’.



De onbereikbare overheid

Tot hun spijt hebben de heer en mevrouw R. hun beide honden half april 2014 moeten laten inslapen. Omdat de hondenbelasting 2014 al was betaald, hadden de heer en mevrouw R. recht op gedeeltelijke teruggave. Voor de ene hond kregen zij inderdaad ontheffing voor (het resterende deel van) 2014 en 2015. De terugbetaling – het ging bij elkaar om ongeveer € 265 – liet echter op zich wachten. Voor de andere hond ontvingen de heer en mevrouw R. voor 2015 net als voorheen een aanslag. Die hadden zij maar betaald om te voorkomen dat er invorderingskosten bijkwamen. Eind februari 2016 dienden de heer en mevrouw R. een bezwaarschrift in tegen de aanslag gemeentelijke heffingen 2016, omdat daarin opnieuw hondenbelasting was opgenomen. Er was half juni 2016 nog geen reactie van de gemeente op het bezwaarschrift. De heer en mevrouw R. vertelden de ombudsman dat zij talloze malen naar de gemeente hadden gebeld zonder een inhoudelijke reactie te krijgen. Daarnaast hadden zij het meerdere malen tevergeefs bij de balie in het stadhuis geprobeerd. Nadat de ombudsman hun klacht aan de gemeente had voorgelegd, was de kwestie na ongeveer een maand opgelost.



Cijfers



JAARVERSLAG NISSEWAARD

In 2016 ontving de ombudsman in totaal 159 telefonische en schriftelijke vragen en klachten (2015: 148). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de frontoffice worden alleen op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met

de klachten die via e-mail of per brief worden ingediend en de klachten waarmee inwoners van Nissewaard naar de spreekuren komen. In 2016 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 87, een stijging van 40% ten opzichte van 2015 (62).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2015 - 2016

	2016	2015
Ontvangen	87	62
Afgehandeld	80	65

In tabel 2 is te zien over welke directies en afdelingen de klachten gingen. Opvallend is de groei van het aantal zorgklachten: van 4 in 2015 naar 15 in het verslagjaar. Omgekeerd springt ook de daling van 10 klachten in 2015 naar 1 klacht in het afgelopen jaar over het college van burgemeester en wethouders in het oog.

Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2016 en 2015

	2016	2015
Inkomen (Bewonerszaken)	29	27
Zorg en Samenleving (Bewonerszaken)	15	4
Werk (Bewonerszaken)	9	7
Stadswinkel (Bewonerszaken)	7	7
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving (Leefomgeving)	6	7
Stadsbeheer (Leefomgeving)	5	5
Gemeenteraad	2	0
Burgemeester	2	1
College van B&W	1	10
Voormalige gemeente Spijkenisse	1	0
Geen gemeente	6	4
Totaal*	83	72

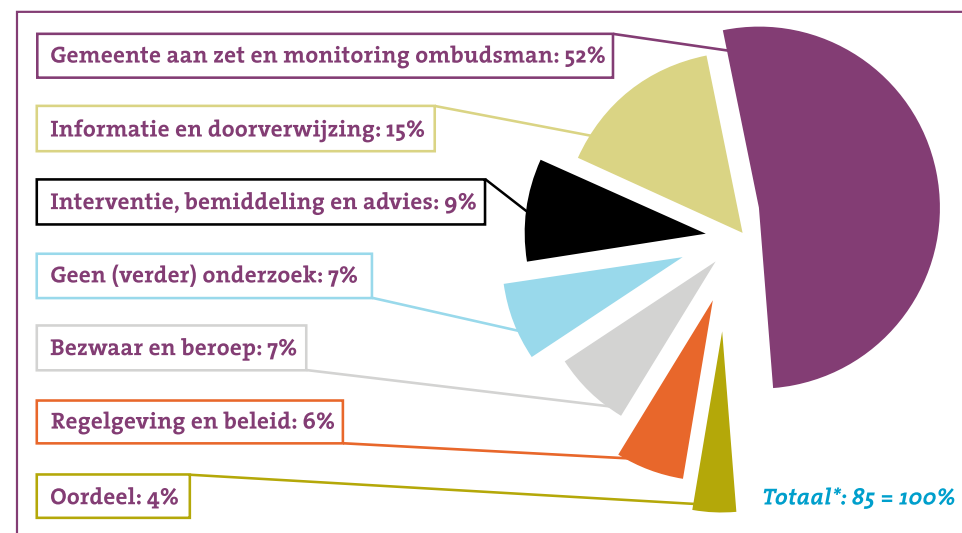
*) Soms gaat een klacht over meer dan één gemeenteonderdeel.

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. 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 zonder oordeel beëindigt, zijn kennelijk ongegronde klachten en klagers die niet meer te bereiken zijn.

Wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld, draagt de ombudsman de klacht aan haar over. Vervolgens houdt hij het verloop van de interne klachtbehandeling in de gaten, zowel inhoudelijk als wat betreft de termijnen. In het verslagjaar kwamen er meer mensen rechtstreeks naar de ombudsman dan in 2015: het aandeel nog niet door de gemeente behandelde klachten steeg van 36% naar 52%.

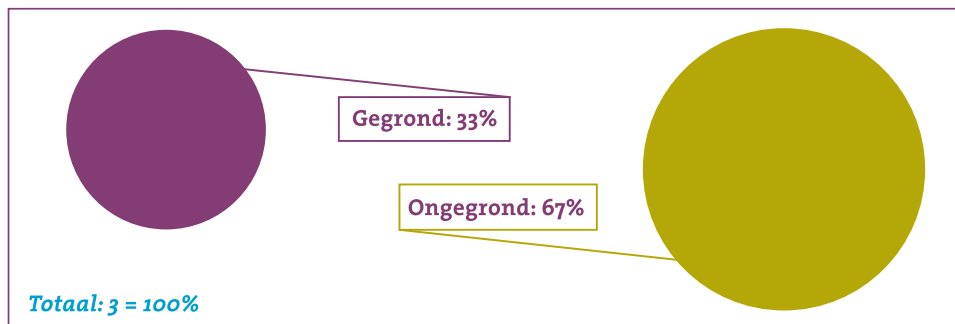
Figuur 1: Geregistreerde klachten: wijze van afhandeling in 2016



*) Soms gaat een klacht over meer dan één gemeenteonderdeel.

De ombudsman bracht in 2016 slechts één rapport uit over de gemeente Nissewaard. Van de 3 klachtonderdelen verklaarde de ombudsman er 2 ongegrond en één gegrond (figuur 2).

Figuur 2: Geregistreerde klachten: resultaten van de oordelen in 2016



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG NISSEWAARD

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 regiegemeenten. 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 Nissewaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, 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 wel verbeterpunten ziet, heeft hij 13 aanbevelingen gedaan en per gemeente aangegeven welke aanbevelingen specifiek voor haar gelden. Voor de gemeente Nissewaard zijn de 3 belangrijkste aanbevelingen:

- Stuur de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht met een uitleg over de klachtenprocedure (*aanbeveling 6*).
- Neem de wettelijke termijnen in acht bij de klachtbehandeling, ook als de informele behandeling niet tot tevredenheid leidt en de formele behandeling zal volgen (*aanbeveling 9*).
- Informeer de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail als een wettelijke termijn wordt overschreden (*aanbeveling 10*).

Het college van burgemeester en wethouders van Nissewaard heeft met zijn brief van 7 september 2016 op alle 13 aanbevelingen in het concept-rapport van de ombudsman gereageerd. De ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het college de aanbevelingen onderschrijft, in het bijzonder dat aandacht zal worden besteed aan de wettelijk voorgeschreven behandelingstermijnen. De ombudsman zal de ontwikkelingen op dit onderdeel nauwgezet volgen en de gemeente hierop zo nodig aanspreken.

Toegankelijkheid

Op de websites van alle onderzochte gemeenten is de informatie te vinden hoe inwoners een klacht kunnen indienen. De websites van Nissewaard en Vlaardingen zijn het meest overzichtelijk ingericht. Westvoorne heeft als enige een directe link 'meldingen en klachten' naar de klachtenprocedure op de website. Goede tweede is Nissewaard, waar de informatie over het indienen van een klacht snel is te vinden door op de link 'iets melden' te klikken. In op één na alle gemeenten, waaronder Nissewaard, kunnen inwoners hun klacht ook met een klachtenformulier via de website indienen. Alleen in Nissewaard en Vlaardingen (en inmiddels ook in Capelle aan den IJssel) kan dat – zoals de ombudsman aanbeveelt – zonder DigiD. In zijn reactie op het concept-rapport berichtte het college de ombudsman voortdurend te monitoren of de website nog actueel en laagdrempelig is. Het college liet de ombudsman verder weten dat er een medewerker van de Stadswinkel is aangesteld, speciaal voor het opnemen van mondelinge en telefonische klachten.

Organisatie van de interne klachtbehandeling

Op één na alle onderzochte gemeenten, ook Nissewaard, hebben een aparte klachtencoördinator, wat volgens de ombudsman de klachtbehandeling ten goede komt. Net als een aantal van de andere gemeenten heeft de gemeente Nissewaard geen interne werkinstructie klachtbehandeling. In zijn reactie op het concept-rapport heeft het college de ombudsman laten weten dat in plaats daarvan de klachtencoördinator bijeenkomsten organiseert voor medewerkers en leidinggevenden over de interne klachtenprocedure. Volgens het college wordt de procedure ook in het klachtenjaarverslag duidelijk toegelicht.

Klachtenregeling

De ombudsman zag met instemming dat in de klachtenregeling van Nissewaard en Vlaardingen expliciet is opgenomen door wie een klacht over de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris, de directeurs en de afdelingshoofden wordt behandeld. De ombudsman heeft de

gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel, die tijdens het onderzoek van de ombudsman nog geen aparte klachtenregeling hadden, gesuggereerd de regeling van Nissewaard als voorbeeld te gebruiken.

Het herkennen van mondelinge klachten

De ombudsman dringt er bij gemeenten op aan te zorgen dat ook mondelinge klachten op alle niveaus binnen de gemeente worden herkend (*aanbeveling 4*). De met de gemeenten gehouden interviews gaven de ombudsman reden om hieraan te twijfelen. De ombudsman vindt de checklist die door de postkamer van de gemeente Vlaardingen wordt gehanteerd, een goede eerste toets voor klachtherkenning, ook van telefonische en mondelinge klachten. In zijn reactie op het concept-rapport schreef het college van Nissewaard deze aanbeveling ter harte te nemen en de klachtencoördinator hieraan aandacht te laten besteden in de bijeenkomsten voor de medewerkers. Ook in het klachtenjaarverslag zal dit punt terugkomen, aldus het college.

Schriftelijke bevestiging

De ombudsman vindt het belangrijk dat klagers tijdig per brief of via e-mail een bevestiging van de klacht ontvangen, met een uitleg over de klachtenprocedure (*aanbeveling 6*). Het college heeft in zijn reactie op het concept-rapport laten weten dat er in alle gevallen een schriftelijke of digitale bevestiging van de klacht, met een folder erbij, wordt verzonden.

Informele klachtbehandeling

Gemeenten kunnen ervoor kiezen om te proberen 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. In de gemeente Nissewaard krijgen de sectordirecteuren via de klachtencoördinator 2 weken de tijd om de klacht te (laten) oplossen. Lukt dat niet en volgt de formele route, dan onderzoekt de klachtencoördinator de klacht en stelt een advies op. Vervolgens behandelen de sectordirecteuren de klacht op basis van dit advies.

Hoor en wederhoor (en verslag)

De ombudsman hecht eraan dat de klagers worden geïnformeerd over de mogelijkheid van hoor en wederhoor. Als er telefonisch wordt gehoord, moet de status van het gesprek duidelijk worden gemaakt aan de klager en is diens instemming vereist (*aanbeveling 8*).

In de gemeenten Nissewaard, Capelle aan de IJssel en Hellevoetsluis wordt de klager alleen gehoord bij de formele behandeling van de klacht.

Termijnen van klachtbehandeling

Uit het dossieronderzoek bleek dat de gemeente Nissewaard de informele klachtbehandeling in de meeste gevallen snel oppakt. Slaagt deze informele aanpak niet binnen 2 weken, dan moet volgens de eigen klachtenregeling de formele klachtbehandeling in gang worden gezet. Een behoorlijke overheid dient daarbij echter de wettelijke termijnen in het oog te houden (*aanbeveling 9*). Dit knelt vooral bij Nissewaard en Hellevoetsluis. De termijnen worden bij de formele klachtbehandeling in deze gemeenten vaak ruimschoots overschreden.

Wat de oorzaak is van deze overschrijdingen is uit het onderzoek van de ombudsman niet inzichtelijk geworden. Het lijkt er nog het meeste op dat in Nissewaard de procedurele bewaking van de klachtafhandeling onvoldoende adequaat is. In zijn reactie op het concept-rapport wees het college erop dat de formeel behandelde klachten slechts een klein percentage van het totaal aan klachten vormen. Verder gaf het college aan dat het bij de termijnoverschrijdingen om vrij complexe klachten ging, waarbij meerdere afdelingen waren betrokken. Dat is ongetwijfeld waar, maar dat speelt ook bij bijvoorbeeld Vlaardingen en Capelle aan den IJssel. Hoewel het deze gemeenten ook niet altijd lukt binnen de termijnen te blijven, slagen zij daar toch aanzienlijk beter in dan Nissewaard. De ombudsman is verheugd dat het college heeft laten weten de aanbeveling zeer serieus te nemen en te zullen inzetten op het zo veel mogelijk halen van de termijnen. Ook *aanbeveling 10* – de klager in alle gevallen tijdig per brief of via e-mail informeren bij een termijnoverschrijding – neemt de gemeente ter harte.

Gemotiveerde afdoening

Op basis van zijn onderzoek constateert de ombudsman dat enkele gemeenten nog wel stappen kunnen zetten op het gebied van een gemotiveerde afdoening van de klacht. Dat geldt niet voor Nissewaard. Daar ontvangt een klager zowel na de informele als de formele behandeling een (uitgebreid) gemotiveerd oordeel. Nissewaard is, zoals het hoort, bij de formele behandeling in de meeste gevallen ook duidelijk over de afloop: gegrond of ongegrond.

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 van belang dat gemeenten, zeker na een informele behandeling, nagaan of de klager inderdaad tevreden is (*aanbeveling 12*). De gemeente Nissewaard stuurt als enige na de informele behandeling een 'tevredenheidsbrief', waarin de burger wordt gevraagd of hij tevreden is over de (uitkomst van de) klachtbehandeling. Heeft de burger het vertrouwen in de gemeente verloren, dan wordt hij uitgenodigd voor een gesprek.

Registratie en publicatie

Hoewel volgens de wet alleen schriftelijke klachten hoeven te worden geregistreerd, adviseert de ombudsman gemeenten ook mondelinge en telefonische klachten te registreren (*aanbeveling 13*). Het college liet in zijn reactie op het concept-rapport weten dat de klachtencoördinator deze klachten vaak niet registreert, maar dat de medewerkers van de Stadswinkel wel inzicht hebben in deze klachten.

De gemeente Nissewaard maakt jaarlijks een uitgebreid klachtenverslag. Dit verslag geeft inzicht in: het aantal klachten, hoeveel er informeel en formeel zijn behandeld, de uitkomst van de klachtbehandeling, de geschonden behoorlijkheidsnormen, het aantal klachten per sector, de doorlooptijden en de aanbevelingen.

De gemeenten Nissewaard, Hellevoetsluis en Vlaardingen gaven in het onderzoek aan dat het klachtenverslag en de evaluatie van individuele klachten nog wel eens leiden tot een beleidswijziging of tot verbetering van de werkprocessen.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG NISSEWAARD

Ontmoetingen en presentaties

De ombudsman ontving in februari vertegenwoordigers van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, die in het kader van hun onderzoek naar schuldhelpverlening 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 was de ombudsman in Nissewaard om eerst kennis te maken met de nieuwe teamcoördinator Rechtsbescherming en vervolgens met de nieuwe directeur Bewonerszaken. Diezelfde maand 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. Op 31 mei 2016 was de ombudsman aanwezig in de vergadering van de raadscommissie Bestuur van de gemeente voor de behandeling van zijn jaarverslag over 2015. 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 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. Ook 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 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 Nissewaard, ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. De ombudsman is tevens kinderombudsman 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 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 staffbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en management-ondersteuning en de advisering aan de ombudsman. Voor taken op het gebied van communicatieadvisering 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 Nissewaard over (medewerkers van) de ombudsman.



Financiën



JAARVERSLAG NISSEWAARD

Over 2016 is door de gemeente Rotterdam € 1.404.813 (begroot € 1.337.825) bijgedragen. 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 Nissewaard, die op 1 januari 2016 volgens het CBS 85.293 inwoners telde, droeg daar € 42.646,50, exclusief BTW, aan bij.



De gemeentelijke ombudsman Nissewaard

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Nissewaard;
- 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/Ombudsmano10

Inlooppreekuren Rotterdam

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

Inlooppreekuur Nissewaard

woensdag 9.00 – 10.00 uur
(alleen in de even weken)
in Bibliotheek De Boekenberg
Markt 40
3201 CZ Spijkenisse

*De inlooppreekuren in Rotterdam en
de andere aangesloten gemeenten in de
regio staan ook open voor de inwoners
van Nissewaard*