

2017

JAARVERSLAG



Capelle aan den IJssel

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Graag presenteer ik u het jaarverslag ombudsman Capelle aan den IJssel over 2017. Mijn werkzaamheden als gemeentelijke kinderombudsman van Capelle aan den IJssel (en van Albrandswaard, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen) en de bijbehorende cijfers bespreek ik in het jaarverslag kinderombudsman 2017.

Er kwamen in het verslagjaar 44 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen die gelijk konden worden afgewikkeld (2016: 52). Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik 30 klachten over Capelle aan den IJssel (2016: 33). Met de klachten van Capelse burgers over IJSSELgemeenten erbij lag het aantal op 46 klachten tegenover 51 klachten in 2016, een lichte daling dus.

Was in 2016 nog sprake van een verdubbeling van het aantal klachten over de afdeling Stadsbeheer, in 2017 daalde dat aantal weer naar het niveau van 2015: van 12 klachten naar 5 klachten.

In mijn vorige jaarverslag heb ik uitvoerig aandacht besteed aan de manier waarop Capelle aan den IJssel invulling geeft aan de behandeling van klachten. Ook de – positieve – reactie van het college van burgemeester en wethouders op de aanbevelingen uit mijn rapport *Interne klachtbehandeling in kaart* heb ik daarin besproken.

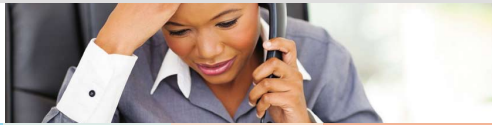
Over 2017 kan ik constateren dat de gemeente de klachtbehandeling nog steeds op orde heeft en de termijnen haalt.

Ik zie uit naar een goede samenwerking met de nieuwe gemeenteraad en het nieuwe college van burgemeester en wethouders in 2018!



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel



Wonen in Capelle aan den IJssel

Het probleem van de lange wachttijden voor het weghalen van grofvuil werd al in de loop van 2016 opgelost door de gemeente. De ombudsman ontving er in het verslagjaar geen enkele klacht meer over. Er was wel een andere kwestie met Van Gansewinkel, het bedrijf dat het afval en grofvuil ophaalt in Capelle aan den IJssel. Die kwestie werd echter snel opgelost.



Afvalcontainers worden weer geleegd

Toen mevrouw V. voor de zoveelste keer haar vuilniszakken niet in de ondergrondse containers kwijt kon omdat die vol waren, zocht zij contact met de ombudsman. Zij stuurde een ontluisterende foto mee en gaf aan dat het probleem al bij de gemeente bekend was. De ombudsman verzocht de gemeente deze klacht eerst zelf te behandelen. De klachtencoördinator ging er achteraan en het bleek dat sommige chauffeurs van Van Gansewinkel dachten dat zij daar niet op de stoep mochten gaan staan om de afvalcontainers te legen. Bij de afvalcontainers was namelijk een speciale zone gemaakt, waar ouders hun kinderen bij de naastgelegen school snel mogen afzetten en ophalen. De chauffeurs wisten intussen dat zij de stoep wel op mochten, waarmee de kwestie binnen een week was opgelost.

Bij mevrouw G. ging het niet om afvalcontainers, maar om prullenbakken.



Onderdelen prullenbak niet op voorraad

Mevrouw G. meldde de ombudsman dat zij 8 maanden bezig was geweest om ter hoogte van de bushalte aan de Van Beethovenlaan een prullenbak geplaatst te krijgen. Toen die er eindelijk was, bleek het tot haar verontwaardiging de veelgebruikte prullenbak van verderop uit de wijk te zijn. De gemeente liet mevrouw G. weten dat er op dat

moment geen ophangbeugels en binnenbakken op voorraad waren. Dat zou nog een paar weken duren en daarom hadden 'de mannen' het zo maar even opgelost. De ombudsman sprak met mevrouw G. af het even af te wachten. Zij zou weer contact met zijn bureau opnemen als het te lang ging duren. Dat was niet zo en de ombudsman sloot het dossier.

In de klachtzaak hieronder keerde de gemeente tijdens de klachtbehandeling gelukkig op haar schreden terug.



Het drama met de eenden

Mevrouw B. zorgde al jaren voor een aantal eenden, die afwisselend in haar tuin en op een stuk grond van de gemeente bivakkeerden. Enkele jaren geleden had mevrouw B. geprobeerd het stuk gemeentegrond te kopen, maar dat was niet doorgegaan. In februari 2017 berichtte de gemeente haar dat de eenden gevangen zouden worden omdat ze overlast veroorzaakten. Uiteindelijk werd afgesproken dat mevrouw B. het betreffende stuk gemeentegrond zou gaan onderhouden. Zij moest wel op eigen kosten een hekwerk plaatsen, waarbij zij een stuk water voor de eenden mocht afzetten. Verder moest zij de dieren kortwieken. De gemeente bevestigde al deze afspraken op 18 april 2017 in een brief aan mevrouw B.

Mevrouw B. zette een hek neer en verplaatste het gemeentehek zodanig dat een geschikte omheining ontstond. Zij hield de gemeente door middel van foto's steeds op de hoogte. Tot haar verbijstering werd zij vervolgens door de gemeente aangesproken op het illegaal plaatsen van het hek. In juni 2017 volgden 2 gesprekken en een brief van de gemeente. Het stuk gemeentegrond moest binnen 2 weken in de oude staat worden teruggebracht. Van eerdere afspraken zei de gemeente niets te weten. Mevrouw B. was erg geschrokken en bezorgd over het welzijn van de eenden, en zij wendde zich tot de ombudsman. De ombudsman verzocht de gemeente de klacht met spoed te behandelen.

Begin juli 2017 belde mevrouw B. overstuur op naar het bureau van de ombudsman. Het slot van het hek was geforceerd en iemand had bijna alle eenden de nek omgedraaid. De 2 eenden die nog leefden, waren zwaargewond naar een eendenverzorgingsplek gebracht. Verder had mevrouw B. 2 weken extra gekregen om het hekwerk in de oude staat terug te brengen. De ombudsman kon zich niet mengen in de bestuursrechtelijke aspecten van de zaak rond het hekwerk. Mevrouw B. wilde echter graag dat hij haar klacht over het verbreken van gemaakte afspraken zou behandelen, ook al waren de eenden er niet meer.

De ombudsman verzocht de gemeente de klacht van mevrouw B. verder te behandelen. Begin augustus 2017 vond hierover een gesprek plaats tussen mevrouw B. en de gemeente. Geen prettig gesprek, vond mevrouw B.: volgens de gemeente waren de eerdere afspraken niet geldig en hadden de gemeente en zij elk een andere voorstelling van het begrip omheining. Het gesprek leidde niet tot een oplossing en de gemeente plande in het kader van de interne klachtbehandeling een hoorzitting.

Omdat mevrouw B. eerst een aantal keren afzegde, duurde het tot begin november 2017 voor de hoorzitting kon worden gehouden. Mevrouw B. belde daarna met het bureau van de ombudsman. De hoorzitting was heel goed verlopen. Van de kant van de gemeente werd veel begrip getoond en zij kreeg gelijk wat betreft de gemaakte afspraken. Mevrouw B. mocht het hek laten staan en de gemeente had aangeboden haar de kosten ervan te vergoeden. Zij was hier erg tevreden over.

De volgende klachtzaak laat zien hoe belangrijk het is om bewoners (tijdig) van informatie te voorzien.



Zorgen om asbest

Mevrouw T. bezocht het spreekuur van de ombudsman. Zij maakte zich zorgen over mogelijk vrijgekomen asbest bij sloopwerkzaamheden vlak bij haar appartement. Desgevraagd had de gemeente haar verzekerd dat

alle voorschriften in acht waren genomen, maar toch was zij er niet gerust op. Helemaal niet toen er een keer 's avonds laat werd gewerkt en er een grote stofwolk ontstond, waarvoor zelfs de brandweer werd ingeschakeld. Mevrouw T. durfde haar ramen niet meer open te laten. Zij vond dat de gemeente haar vragen onvoldoende duidelijk had beantwoord. Zo wilde zij bijvoorbeeld weten of er nog een inspectie naar de eventuele aanwezigheid van asbest kwam. Mevrouw T. benaderde de ombudsman.

Nadat de ombudsman de klacht had uitgezet bij de gemeente heeft die in een gesprek met mevrouw T. haar vragen en zorgen met haar doorgenomen en uitleg gegeven over het asbestverwijderingsproces. De gemeente deed de ombudsman verslag van dit gesprek. Een inspectie achteraf was volgens de gemeente niet nodig, omdat aan alle strenge eisen op basis van wet- en regelgeving was voldaan. Wel heeft de gemeente half september 2017 een inloopbijeenkomst voor de omwonenden georganiseerd. In de uitnodigingsbrief werd beknopt uitleg gegeven over het gehele sloopproces. Tijdens de bijeenkomst, waar ook het bedrijf dat de leiding had over het sanerings- en sloopproject aanwezig was, konden de bewoners met hun (technische) vragen terecht. De ombudsman vindt dat de gemeente dit uiteindelijk goed heeft aangepakt.

De ombudsman ontving dit jaar vele klachten van de heer V., die ontevreden was over (de klachtbehandeling door) de gemeente. In één van deze kwesties heeft de ombudsman alle lopende klachten gebundeld en besproken in zijn brief van 31 maart 2017 aan de heer V.



Over grondprijzen en coniferen

De gemeente constateerde in 2015 dat de heer V. en andere bewoners een gedeelte van het stuk gemeentegrond achter hun woning onrechtmatig in gebruik hadden. De heer V. had er onder andere coniferen staan. Voor het overige deel van de gemeentegrond was

ooit een gebruiksovereenkomst met een kettingbeding gesloten. In de daarop volgende onderhandelingen bood de gemeente als tegemoetkoming aan beschoeiing aan te brengen of te herstellen, zodat duidelijk werd waar de grens met de gemeentegrond liep. De gemeente deed de heer V. een voorstel voor huur of koop van de gemeentegrond. Die ging daar niet op in en diende tientallen klachten in. Volgens hem klopte onder meer het aantal vierkante meters niet en werd een niet-marktconforme grondprijs geboden. Toen de heer V. niet op haar voorstel inging, heeft de gemeente de groenstrook in februari 2016 ontruimd en de coniferen van de heer V. geroid. Volgens de heer V. is daarbij zijn buitenmuur beschadigd. Dit alles heeft ertoe geleid dat de gemeente een niet aflatende reeks klachten, bezwaarschriften en Wob-verzoeken van de heer V. heeft ontvangen.

De ombudsman heeft bij alle 32 klachten nagegaan of de gemeente de klacht had behandeld. Vervolgens heeft hij de klachten gebundeld en in 4 onderdelen besproken.

1. Aanbod en grondprijs

De ombudsman is van mening dat het aanbod van de gemeente uit oktober 2015 in lijn was met haar *Nota Grondbeleid 2011* en de grondprijzen in de jaarlijkse *Grondprijzenbrief*. De grondprijzen weken niet bijzonder af van de grondprijzen die andere gemeenten hanteerden. De ombudsman vindt dat het bod aan de heer V. niet onredelijk was en ook voldoende gemotiveerd. Hij oordeelt de klachten op dit punt ongegrond.

2. Aantal vierkante meters en woordkeuze

De ombudsman constateert dat de gemeente de heer V. ten aanzien van diens klachten over het aantal vierkante meters gelijk had gegeven. De uitleg die de gemeente de heer V. had gegeven van de door haar gebruikte termen ‘natuurvriendelijk’ en ‘geste’ kwamen de ombudsman niet onaannemelijk voor. Hij vindt het belang van

deze gedragingen van de gemeente onvoldoende om daar nu nog een onderzoek naar in te stellen.

3. Ontruiming grond en ongelijke behandeling

De ombudsman is niet bevoegd om vast te stellen of de heer V. al dan niet eigenaar was van de coniferen en evenmin of de door hem gestelde schade voor vergoeding in aanmerking komt. Verder is de ombudsman van mening dat de heer V. onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij door de gemeente slechter is behandeld dan zijn burens. De ombudsman heeft besloten naar deze klachten geen nader onderzoek in te stellen.

4. Klachtprocedures, informatieverzoeken en klachtbehandelaars

De ombudsman stelt vast dat de heer V. in ruim één jaar tijd 80 Wob-verzoeken, 46 klachten, 15 bezwaarschriften en 5 ingebrekestellingen bij de gemeente heeft ingediend. Er zijn gesprekken met de heer V. geweest en een aanbod tot mediation wees hij van de hand. Voor zover de ombudsman kan nagaan is door de gemeente op al zijn klachten gereageerd. Dat er incidenteel wel eens iets misging, vindt de ombudsman aanvaardbaar. Dergelijke aantallen klachten en de daarmee gemoeide uren staan op gespannen voet met de dienstverlening aan andere burgers, die ook recht hebben op een tijdige reactie. Ook kijkend naar zijn rapport *Interne klachtbehandeling in kaart* over onder meer Capelle aan den IJssel, heeft de ombudsman geen aanleiding om te veronderstellen dat sprake is van een structureel probleem. Hij stelt ook op dit punt geen verder onderzoek in.

Onderweg in Capelle aan den IJssel

Dit jaar ontving de ombudsman een aantal klachten over schade als gevolg van valpartijen op straat. Voor de schadeclaim zelf is de rechter de aangewezen route, niet de ombudsman. Dat was ook zo in het geval van mevrouw R. Zij bezocht het spreekuur van de ombudsman omdat zij in 2016 met haar fiets was gevallen toen zij van de Lylantse Baan

de Hoofdweg opreed. Volgens haar kwam dit omdat er zand op de weg lag. De verzekeraar van de gemeente betwistte dit, mevrouw R. moest dit maar bewijzen.

Wanneer de gemeente niet reageert op een verzoek om schadevergoeding kan de ombudsman die klacht wel behandelen. Dat levert voor de klager niet altijd de gewenste financiële tegemoetkoming op.



Sobere onderhoudsnormen in Capelle

De heer V. had in juni 2017 een ongeluk met zijn scooter op de Floris Burgwal, volgens hem onder andere door de slechte bestrating en de onoverzichtelijke situatie aldaar. De foto van zijn schedel die hij aan de ombudsman meestuurde, liet op diverse plaatsen flinke hechtingen zien. De heer V. hoopte de 358 euro voor zijn nieuwe bril vergoed te krijgen, maar de verzekeraar van de gemeente wees zijn schadeverzoek af. De heer V. diende het verzoek nogmaals in en wilde weten welke maatregelen de gemeente zou treffen om de situatie daar op straat veiliger te maken. De gemeente liet hem weten zijn verzoek aan de verzekeraar te hebben doorgestuurd. Verder zou de afdeling Stadsbeheer naar de inrichting van de openbare ruimte kijken. Vervolgens bleef het 3 maanden stil, ook nadat de heer V. de gemeente opnieuw een herinnering had gestuurd.

De ombudsman vroeg de gemeente de klacht in behandeling te nemen. De gemeente bood de heer V. haar excuses aan: zijn brief was bij de verzekeraar in het verkeerde dossier beland. Verder schreef de gemeente de heer V.: *“Wij hebben begrepen dat Centraal Beheer bij hun afwijzing blijft en wij kunnen ons hier niet inhoudelijk in mengen. Mocht u het niet eens zijn met dit besluit dan dient u een civiele procedure op te starten.”* De afdeling Stadsbeheer was de bestrating en de situatie bij de Floris Burgwal nagegaan: *“Echter, wij zien op dit moment geen aanleiding om hier wijzigingen in aan te brengen. De staat van het onderhoud is conform de Capelse normen, namelijk sober.”*

De heer K. benaderde de ombudsman omdat hij vond dat de gemeente bij wegomleidingen te weinig rekening hield met ouderen en mensen die slecht ter been zijn. Het lukte hem niet de betrokken wethouder of diens secretaresse hierover te spreken te krijgen. De klachtencoördinator van de gemeente heeft de heer K. beloofd zijn signaal aan de betreffende afdeling door te geven.

Zonder geld en zonder werk in Capelle aan den IJssel

De uitvoeringstaken op het gebied van Sociale Zaken zijn door Capelle aan den IJssel ondergebracht in de gemeenschappelijke regeling IJSSELgemeenten. In éénderde van de klachten over IJSSELgemeenten beperkte de rol van de ombudsman zich tot het beantwoorden van vragen, het geven van uitleg en het zo nodig verwijzen naar juridische bijstand. Dat laatste was bijvoorbeeld aan de orde als een bezwaarschrift kon worden ingediend. Het ging dan bijvoorbeeld om terugvordering van de uitkering, bijzondere bijstand of opgelegde kortingen.

Na tussenkomst van de ombudsman werd het probleem van de heer A. door IJSSELgemeenten uiteindelijk in goede banen geleid.



Ingangsdatum inkomenstoeslag gecorrigeerd

De heer A. is begin februari 2016 in Capelle aan den IJssel komen wonen. Op 19 juli 2016 deed hij zijn aanvraag voor de individuele inkomenstoeslag in de brievenbus van het gemeentehuis. Later bleek dat deze aanvraag waarschijnlijk is zoekgeraakt en dat er niets mee is gebeurd. Toen de heer A. alsmaar niets hoorde, vroeg hij de gemeente op 30 augustus 2016 per e-mail of zijn aanvraag was ontvangen. Op 1 september 2016 mailde de gemeente hem dat dit niet het geval was.

Anderhalve maand later, op 19 oktober 2016, ontving de heer A. de toekenning individuele inkomenstoeslag en 2 dagen later stond het bedrag van 391 euro op zijn rekening. De toeslag was toegekend met

ingang van 1 september 2016, terwijl de heer A. – ten onrechte – in de veronderstelling verkeerde dat hij vanaf zijn vestiging in Capelle aan den IJssel recht had op de toeslag. Hij e-mailde de gemeente daarover op 24 oktober 2016. Hij kreeg 2 dagen later bericht dat zijn e-mail was door-gestuurd. Daarna bleef het stil. Vlak vóór Oudjaar e-mailde de heer A. de ombudsman onder meer: *“Ik vind dat het allemaal heel netjes gaat wat de gemeente doet. Helaas krijg ik geen reactie op mijn schrijven van 24-10-2016 en ik kan wel aan de gang blijven met schrijven maar of dat helpt?”*.

De ombudsman vroeg IJSSELgemeenten de klacht in behandeling te nemen. Omdat hij na 2 weken nog geen ontvangstbevestiging had, rappelleerde hij IJSSELgemeenten, waarna de ingangsdatum werd aangepast van 1 september naar 19 juli 2016. Van een toekenning vanaf de datum van vestiging in Capelle aan den IJssel kan geen sprake zijn: de ingangsdatum is gelijk aan de (eerste) aanvraagdatum.

Bij mevrouw C. pakte IJSSELgemeenten de zaak wel snel op.



IJSSELgemeenten maakt alsnog spoedaanvraag in orde

Mevrouw D. was een alleenstaande moeder met jonge kinderen en zat middenin de verhuizing van Rotterdam naar Capelle aan den IJssel. Zij had een bijstandsuitkering aangevraagd in Capelle en werd naar aanleiding daarvan door IJSSELgemeenten uitgenodigd voor de groepsbijeenkomst over werk, 3 weken later. Zo lang kon mevrouw D. niet wachten: de verhuiskostenvergoeding was door de gemeente Rotterdam pas laat uitbetaald en daardoor had zij schulden moeten maken. Ze kon het absoluut niet meer overzien en wendde zich tot de ombudsman.

Een medewerker van de ombudsman belde met de klachtencoördinator van IJSSELgemeenten om na te gaan wat er mogelijk was voor mevrouw D. De volgende dag ging er een brief van IJSSELgemeenten naar mevrouw D., met het verzoek informatie en stukken aan te leveren en te vermelden dat het om een spoedaanvraag ging. Na inlevering zou mevrouw D.

zo snel mogelijk worden uitgenodigd voor een intakegesprek, waarna de uitkering in orde gemaakt kon worden. Voor de zekerheid heeft de medewerker van de ombudsman mevrouw D. dit telefonisch nog een keer uitgelegd.

Mevrouw B. diende in 2016 een klacht in omdat zij vond dat het gemeentehuis en de balie van IJSSELgemeenten te lang gesloten waren voor inwoners.



Gemeentehuis dicht vanaf Kerst tot na Nieuwjaar

Mevrouw B. belde op 28 december 2015 voor een kennis naar IJSSELgemeenten, maar het gemeentehuis, en daarmee ook de balie van IJSSELgemeenten, was van vrijdag 25 december 2015 tot maandag 4 januari 2016 gesloten. Mevrouw B. vond het raar dat zij 10 dagen lang niet terechtkon bij de gemeente. Zij was het niet eens met de reactie van de gemeente op haar klacht, waarna die de zaak doorstuurde naar de ombudsman.

Bereikbaarheid tijdens eindejaarssluiting

Gedurende de eindejaarssluiting 2015/2016 waren de medewerkers van IJSSELgemeenten van maandag 28 tot en met donderdag 31 december tussen 10.00 en 14.00 uur voor acute gevallen bereikbaar. Niet voor cliënten, maar voor de ketenpartners (maatschappelijk werk, IJsselland Ziekenhuis, enz.) indien zich daar cliënten zouden melden die niet in staat waren de sluitingsperiode financieel te overbruggen. In zijn [*rapport van 26 juli 2017*](#) oordeelde de ombudsman dat daarmee niet werd voldaan aan het minimumniveau van dienstverlening dat een gemeente haar inwoners hoort te bieden. Hij achtte de klacht gegrond.

De ombudsman deed de gemeente en IJSSELgemeenten een aantal aanbevelingen:

- voortaan tijdens de eindejaarsperiode op werkdagen voor burgers in een financiële noodsituatie bereikbaar zijn, en dat langer dan van 10.00 tot 14.00 uur;

- rechtstreeks bereikbaar zijn, dus niet alleen via ketenpartners;
- hulpvragen van burgers zelf beoordelen, dus dit niet door een ketenpartner te laten doen.

IJSSELgemeenten liet de ombudsman weten diens aanbevelingen over te nemen, behalve de verruiming van de openingsuren: volgens IJSSELgemeenten was 4 uur per dag voldoende.

Bekendmaking eindejaarssluiting

Daarnaast onderzocht de ombudsman op eigen initiatief of door de gemeente en IJSSELgemeenten voldoende bekendheid was gegeven aan de eindejaarssluiting. Informatie over de sluiting was gepubliceerd in het huis-aan-huisblad *IJssel & Lekstreek Capelle aan den IJssel*, in de nieuwsbrief *Sociale Zaken IJsselgemeenten* en op de gemeentesite. Verder stond de informatie op matrixborden langs de weg en op de 'videowall' en postertjes in en aan het gemeentehuis. Toch vond de ombudsman dat niet genoeg. Hij achtte het noodzakelijk dat alle inwoners met een uitkering persoonlijk werden geïnformeerd met een aan hun geadresseerde brief, met daarin een telefoonnummer voor noodgevallen.

In reactie op deze aanbeveling liet IJSSELgemeenten de ombudsman weten de informatie over de sluitingsperiode voortaan met de betalingsspecificatie van november en december te zullen meesturen. Dat vond de ombudsman een goed alternatief voor de door hem genoemde persoonlijke brief.

Eind december 2017 wendde mevrouw B. zich opnieuw tot de ombudsman, ditmaal over de eindejaarssluiting 2017/2018. Die klacht is nog in behandeling.

Soms biedt de ombudsman vooral een luisterend oor en zorgt hij ervoor dat de klacht door IJSSELgemeenten wordt behandeld. In de zaak van

mevrouw L. moest hij daarvoor na 14 dagen wel rappelleren, omdat hij nog geen reactie had ontvangen.



Geen opleidingskosten, wel andere contactpersoon

Mevrouw L. ontving een bijstandsuitkering en wilde graag weer aan het werk. Met haar contactpersoon bij de afdeling Activering & Zorg van IJSSELgemeenten besprak zij haar wens de opleiding tot ervaringsdeskundige bij Pameijer te volgen. Mevrouw L. kwam met succes door de aanmeldingsprocedure en kreeg van Pameijer een zogeheten baan-intentieverklaring. Haar teleurstelling was groot toen IJSSELgemeenten haar opleidingskosten niet wilde vergoeden, daarvoor was een baangarantie nodig. Mevrouw L. kwam bij de ombudsman omdat zij vond dat IJSSELgemeenten achteraf terugkwam op de toezegging de kosten te vergoeden en niet duidelijk maakte waarom de intentieverklaring niet volstond. De ombudsman vroeg IJSSELgemeenten de behandeling van de klacht over te nemen en hield het verder in de gaten.

In het kader van deze interne klachtbehandeling is mevrouw L. door IJSSELgemeenten gehoord. Na dit gesprek liet IJSSELgemeenten mevrouw L. weten dat de intentieverklaring echt niet genoeg was. Tegen de weigering om de opleidingskosten te vergoeden, kon mevrouw L. bezwaar maken. In zo'n geval maakt de ombudsman pas op de plaats.

Tijdens het gesprek met IJSSELgemeenten vertelde mevrouw L. ook dat zij het vervelend had gevonden dat de heer X., haar contactpersoon bij IJSSELgemeenten, haar in het winkelcentrum had aangesproken. Toen mevrouw L. hem dit later zei, kreeg zij het idee dat de heer X. haar niet serieus nam. De heer X. zei daar later over dat hij mevrouw L. niet had moeten aanspreken en hij heeft haar daar naar eigen zeggen zijn oprechte excuses voor aangeboden. De ombudsman waardeert het dat IJSSELgemeenten mevrouw L. heeft gevraagd of zij bereid was tot een gesprek met de heer X. om het vertrouwen te herstellen. Toen dit nog te moeilijk bleek voor mevrouw L., kreeg zij voorlopig een andere contactpersoon.

De heer N. was bij de ombudsman niet aan het juiste adres. Hij wilde dat de ombudsman de namen van bepaalde gemeentemedewerkers zou achterhalen, zodat hij hen als getuigen kon oproepen in een procedure tegen IJSSELgemeenten.

Zorg in Capelle aan den IJssel



Huishoudelijke ondersteuning alsnog geregeld

Begin juni 2017 kreeg de ombudsman van de Nationale ombudsman de klacht doorgestuurd van de schoondochter van mevrouw D. In maart 2017 was er voor de 94-jarige mevrouw D. huishoudelijke ondersteuning aangevraagd. Er was beloofd dat de aanvraag snel zou worden behandeld, maar er was intussen nog geen besluit en dus ook geen huishoudelijke verzorging.

Gelet op de urgentie vroeg de ombudsman de gemeente de zaak met spoed te behandelen. Dat gebeurde. De gemeente bood haar excuses aan en binnen een week was de kwestie geregeld. De klachtencoördinator van de gemeente Capelle aan den IJssel liet de ombudsman daarna nog weten dat er een gesprek was geweest tussen de schoondochter van mevrouw D. en het unithoofd Publiekszaken. Daarin werd ook afgesproken dat de schoondochter van mevrouw D. contact met Publiekszaken zou opnemen wanneer meer of andersoortige zorg nodig werd. De gezondheid van mevrouw D. ging de laatste tijd namelijk achteruit, maar gelet op haar hoge leeftijd leek het niet verstandig haar rechtstreeks 'lastig te vallen'. De schoondochter van mevrouw H. liet de ombudsman weten heel blij te zijn met de afloop. Zij was ook zeer tevreden over de manier waarop zij door de medewerkers van de gemeente was bejegend.

De ombudsman bespreekt hieronder nog een zorgklacht.



Gemeente neemt aanvraag hulphond toch in behandeling

De dochter van de heer en mevrouw S. heeft een autisme spectrum stoornis. Dat uit zich bij haar onder meer in angst voor veranderlijke situaties. In vertrouwde situaties en met bekenden kan zij zich redelijk zelfstandig redden. Mevrouw S. vroeg begin maart 2017 voor haar dochter individuele begeleiding en een hulphond. Van de gemeente moest zij de aanvraag voor de hond echter eerst bij haar zorgverzekeraar doen. Misschien was vergoeding op grond van de Zorgverzekeringswet mogelijk en die voorziening heeft voorrang op de Wmo.

Mevrouw S. had echter al op de website van de zorgverzekeraar en op www.regelhulp.nl van de rijksoverheid gekeken. Daar zag zij dat alleen ADL-honden (bij lichamelijke beperkingen), sensorische honden (bij onder meer doofheid) en blindengeleidehonden voor vergoeding door de zorgverzekeraar in aanmerking komen. De gemeente dacht dat mevrouw S. een zogeheten therapiehond voor haar dochter wilde. Dat was niet zo, de hond zou 24 uur per etmaal bij haar dochter zijn om haar te begeleiden, zodat haar dochter zo veel mogelijk aan het normale leven zou kunnen deelnemen. Mevrouw S. wilde geen loze aanvraag bij de zorgverzekeraar indienen. Dat zou voor vertraging zorgen en zij wilde niet onnodig allerlei medische gegevens van haar dochter aan de zorgverzekeraar sturen.

De gemeente nodigde mevrouw S. uit voor een keukentafelgesprek op 20 maart 2017, met de kanttekening dat het passeren van de zorgverzekeraar geheel voor haar risico kwam. Voordat het gesprek plaatsvond, wendde mevrouw S. zich tot de ombudsman. Die vroeg de gemeente de kwestie met spoed te behandelen. Eind maart 2017 werd mevrouw S. gebeld door de Wmo-adviseur van de gemeente: het was uitgezocht, deze hulphond viel inderdaad niet onder de Zorgverzekeringswet. Dat betekende dat het Wmo-loket van de gemeente de aanvraag kon gaan behandelen. Daarmee was de klacht van mevrouw S. naar tevredenheid opgelost.



De administratie van Capelle aan den IJssel

Ontbrekende stukken bij kwijtscheldingsverzoek

De heer B. kreeg geen kwijtschelding van de aanslag gemeentelijke belastingen 2017 omdat hij bepaalde bankafschriften niet had ingeleverd. Zijn beroep tegen de afwijzing werd om dezelfde reden afgewezen. De heer B. bezocht vervolgens het spreekuur van de ombudsman en leverde daar alsnog de ontbrekende bankafschriften in. Op basis daarvan vroeg de ombudsman de gemeente haar beslissing te heroverwegen.

Daar voelde de gemeente aanvankelijk weinig voor. Voordat het beroepschrift van de heer B. niet-ontvankelijk werd verklaard, had hij tot tweemaal toe de kans gekregen de stukken alsnog in te leveren. Volgens de gemeente was voor de heer B. volstrekt duidelijk om welke stukken het ging. Het door de ombudsman aangehaalde rapport *En wat wilt u nu precies weten?* van de Nationale ombudsman was in de ogen van de gemeente niet van toepassing in dit geval. Tot slot wilde de gemeente graag weten hoe de ombudsman aankeek tegen de vraag of een heroverweging tot rechtsongelijkheid tegenover andere belanghebbenden in dezelfde situatie leidde.

De ombudsman antwoordde de gemeente dat de heer B. in september 2017 met de gemeente had gebeld, omdat hem niet duidelijk was welke stukken precies nodig waren. Dat zou de gemeente hem per e-mail laten weten. Verder gaf de ombudsman aan dat zowel bij klachtbehandeling als bij bestuursrechtspraak het onvermijdelijke risico bestaat dat burgers in gelijke gevallen verschillende reacties krijgen van de overheid. Het is aan de overheid om te bepalen of de uitkomst van klachtbehandeling of van een rechterlijke procedure ook gevolgen moet hebben voor andere burgers.

Verder deed de ombudsman de gemeente de aanbeveling om – net als de gemeente Rotterdam doet – bij afwijzende besluiten op een beroepschrift kwijtschelding de mogelijkheid op te nemen om een klacht bij de ombudsman in te dienen. De ombudsman is bevoegd dat type klachten te behandelen, omdat er tegen de afwijzing van het beroep op een verzoek om kwijtschelding geen rechtsmiddel openstaat.

Met instemming heeft de ombudsman er kennis van genomen dat de gemeente deze aanbeveling heeft overgenomen. Verder bleef de gemeente bij haar standpunt dat de heer B. wist om welke stukken het ging. Omdat de gemeente via de ombudsman de ontbrekende stukken nu wel had, vond niettemin een heroverweging plaats. Die leidde ertoe dat aan de heer B. alsnog kwijtschelding werd verleend.



Cijfers



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

In 2017 ontving de ombudsman in totaal 90 vragen en klachten over Capelle aan den IJssel en IJSSELgemeenten samen: telefonisch, schriftelijk of tijdens het spreekuur (2016: 85). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Capellenaren naar het spreekuur komen. In 2017 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten over Capelle aan den IJssel 30 (2016: 33). Met de klachten over IJSSELgemeenten erbij komt het op 46 klachten (2016: 51). Het aandeel ontvangen klachten over IJSSELgemeenten bedroeg 50% en is daarmee verder gestegen ten opzichte van vorig jaar (2016: 35%).

Tabel 1: Geregistreerde klachten in 2017 en 2016

	2017 incl. IJSSEL- gemeenten	2017 excl. IJSSEL- gemeenten	2016 incl. IJSSEL- gemeenten	2016 excl. IJSSEL- gemeenten
Ontvangen	46	30	51	33
Afgehandeld	45	28	48	31

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

Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2017 en 2016

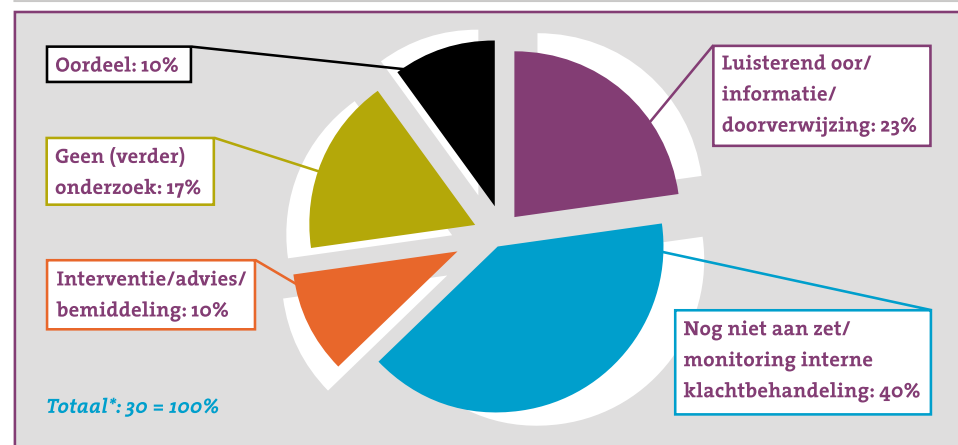
	2017	2016
Afdeling Stadsontwikkeling	7	5
Afdeling Stadsbeheer	5	12
Afdeling Samenleving	4	3
Afdeling Publiekszaken	3	1
Afdeling Financiën	2	4
Afdeling Bestuurs- en Concernondersteuning	2	0
College van B&W	3	2
Geen gemeente	2	4
Totaal* Capelle aan den IJssel	28	31
IJSSELgemeenten	17	17
Totaal* Capelle aan den IJssel en IJSSELgemeenten	45	48

*Sommige klachten betroffen meer dan één organisatieonderdeel.

In figuur 1a is weergegeven hoe de geregistreerde klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel in 2017 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

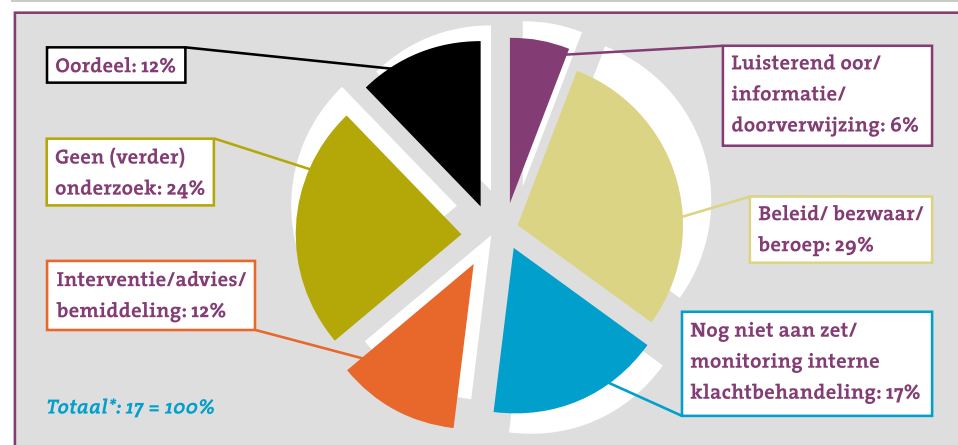
Figuur 1b laat hetzelfde zien voor de afgehandelde klachten over IJSSELgemeenten.

Figuur 1a: Afhandeling geregistreerde klachten Capelle aan den IJssel in 2017



*Sommige klachten hebben meer dan één klachtonderdeel.

Figuur 1b: Afhandeling geregistreerde klachten IJSSELgemeenten in 2017



*Sommige klachten hebben meer dan één klachtonderdeel.

De ombudsman stelt in de regel geen (nader) onderzoek in wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. In die gevallen houdt de ombudsman wel de vinger aan de pols en grijpt zo nodig in, bijvoorbeeld wanneer de interne klachtbehandeling niet mocht 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 op informatieverzoeken van de ombudsman.

De ombudsman heeft in 2017 één rapport uitgebracht, over de gemeente Capelle aan den IJssel en IJSSELgemeenten gezamenlijk. De klacht bestond uit 2 onderdelen, die de ombudsman allebei gegrond achtte. Daarnaast heeft hij in een brief 4 klachtonderdelen besproken; over één van deze onderdelen heeft hij een oordeel gegeven en dat luidde 'ongegrond'.



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op www.ombudsmanrotterdam.nl.

In oktober 2016 bracht de ombudsman zijn rapport [*Interne klachtbehandeling in kaart. Onderzoek naar interne klachtbehandeling binnen zes gemeenten*](#) uit. Daarin deed hij verslag van zijn onderzoek naar de interne klachtbehandeling in Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne. De aanbevelingen aan Capelle aan den IJssel en de positieve reactie daarop van het college van burgemeester en wethouders heeft de ombudsman besproken in zijn jaarverslag over 2016.

Ook de rapporten op eigen initiatief over de gemeente Rotterdam

bevatten soms aanbevelingen die ook voor andere gemeenten relevant zijn. Een voorbeeld is het rapport [*Het hemd van het lijf*](#) uit januari 2017 over de privacybescherming van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente wenden.

Horen, zien en praten (2018)

In 2017 heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar de behandeling van bejegeningklachten door de bij hem aangesloten gemeenten. Het uitpluizen van deze klachten door gemeente of ombudsman duurt lang en loopt vaak uit op een welles-nietes. De ombudsman denkt dat het inzetten op bemiddeling en herstel van de relatie meer kan opleveren dan het produceren van eindeloze verslagen en een oordeel. Hij stelt in het rapport ook voor om de klager meer invloed te geven op de wijze van klachtbehandeling. Met zijn *Tien gouden regels* hoopt de ombudsman de gemeenten, maar ook zichzelf, handvatten te geven voor een doeltreffender aanpak van dit type klachten. [*Horen, zien en praten*](#) kwam op 8 februari 2018 uit.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

Ontmoetingen en presentaties

Op 11 april 2017 werd het ombudsmanverslag Capelle aan den IJssel 2016 in de raadscommissie Bestuur, Veiligheid en Middelen behandeld. De plaatsvervangend ombudsman Capelle aan den IJssel heeft daar het verslag toegelicht en vragen van de commissieleden beantwoord.

Medewerkers van de ombudsman spraken met het Sociaal Cultureel Planbureau over de uitvoering van de Wmo. In mei maakte de

ombudsman kennis met de Autoriteit Persoonsgegevens. Later in het jaar had de ombudsman een oriënterend gesprek met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Medewerkers van de ombudsman spraken met de directiesecretaris van de GGD Rijnmond over de gevolgen van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg voor de klachtbehandeling.

De ombudsman nam deel aan de focusgroep *Maatschappelijke inbedding en samenwerkingsverbanden* van de Nationale Politie. Hij was één van de sprekers tijdens de studiemiddag *De blik naar buiten* voor rechters en medewerkers van de sector Bestuursrecht van de rechtbank Rotterdam. Begin oktober nam de ombudsman deel aan de paneldiscussie tijdens het congres *Demonstratierecht in de praktijk* te Rotterdam, een uitvloeisel van het gezamenlijke Feyenoord-rapport *Geen winnaars* uit 2016 van de ombudsman en de Nationale ombudsman.

Ook dit jaar ontving het bureau van de ombudsman studenten Sociaal Werk van de Hogeschool HOWEST uit West-Vlaanderen.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Groningen. Namens COLOM is in de internetconsultatieronde een reactie gegeven op het advies van de regeringscommissaris algemene regels van bestuursrecht over integrale geschilbeslechting in het sociaal domein. In november spraken de ombudsman en zijn Amsterdamse collega met vertegenwoordigers van de G4 over de pilot Onterechte inschrijving BRP ('parkeeradres').

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. Medewerkers bezochten de studiemiddag *Digitalisering en dienstverlening* van de vereniging. Zij leverden viermaal een bijdrage aan de rubriek *Ombudsprudentie* van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

In de media

De ombudsman werd door de NOS geïnterviewd over re-integratie van uitkeringsgerechtigden en verder was hij te horen in *Standpunt.nl*. In *RaadsledenNieuws* verscheen een interview met de (kinder)ombudsman.

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.



Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Capelle aan den IJssel, ombudsman van Albrandswaard, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne. De ombudsman is tevens kinderombudsman van Capelle aan den IJssel, Albrandswaard, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen. Ook onder meer DCMR Milieudienst, de GGD Rijnmond, Jeugdhulp Rijnmond en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond vallen binnen zijn bevoegdheid.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers. De frontoffice-medewerkers verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instanties. Klachten proberen zij snel op te lossen en waar mogelijk bemiddelen zij tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd en onderzoek of verdergaande bemiddeling vergen. Een klein

aantal klachtonderzoeken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente.

Eind 2017 telde het bureau 16 fte medewerker, inclusief de ombudsman (2016: 13,5 fte): 7 mannen en 13 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 6,61% (2016: 4,82%), waarvan 0,82% kortdurend (2016: 0,82%), 0,35% middellang (2016: 0,49%) en 5,43% langdurig (2016: 3,52%).

Er was voor alle medewerkers de cursus Mental Health First Aid over het omgaan met verwarde cliënten. Medewerkers volgden individueel onder meer cursussen over gegevensbescherming en de Participatiewet. Eén medewerker slaagde voor de opleiding Mediation voor gedragsdeskundigen.

Er waren ook in 2017 geen klachten uit Capelle aan den IJssel over (medewerkers van) de ombudsman.



Financiën



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

Over 2017 is door de gemeente Rotterdam 1.654.245 euro bijgedragen (begroot 1.503.551 euro). 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 regiegemeenten – 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 165.514 euro. De gemeente Capelle aan den IJssel, die op 1 januari 2017 volgens het CBS 66.421 inwoners telde, droeg daar exclusief BTW 33.210,50 euro aan bij.



De gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Capelle aan den IJssel;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel 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 jurk) 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](https://twitter.com/Ombudsman010)

gemeentelijke kinderombudsman

T 0800 2345 111
Whatsapp 06 580 73 580
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl
T [www.twitter.com/Ombudsman010](https://twitter.com/Ombudsman010)
F www.facebook.com/kinderombudsman010

Inlooppreekuur

Capelle aan den IJssel

donderdag 9.00 – 10.00 uur
(alleen in de even weken)
in het gebouw van cultuurpodium
CAPSLOC
Pelikaanweg 3
2903 ER in Capelle aan den IJssel
Telefoon (010) 258 78 50
*De inlooppreekuren in Rotterdam en de
andere gemeenten staan ook open voor
inwoners van Capelle aan den IJssel*

Inlooppreekuur Rotterdam

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