

2017

JAARVERSLAG



Rotterdam

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





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

Er kwamen in het verslagjaar ongeveer 1500 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen die gelijk konden worden afgewikkeld. Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik 1491 klachten. Dat is een daling van ruim 7% ten opzichte van het voorgaande jaar (1609 klachten). Een duidelijke verklaring daarvoor heb ik niet kunnen vinden.

Dit jaar moest ik weer regelmatig als 'breekijzer' optreden. Ook burgers, die heel goed wisten wat het probleem was en hoe dat opgelost kon worden, kwamen er bij de gemeente niet doorheen of moesten lang wachten. Opvallend was dat ook medewerkers van de gemeente zelf of van samenwerkingspartners met dat gevoel bij mij aanklopten. De tussenkomst van mijn medewerkers en mijzelf zorgde er dan meestal voor dat het voor burgers en professionals in orde kwam. Daar waren de klagers blij mee, maar het zat hen niet lekker dat zij door hun gemeente niet 'gehoord en gezien' waren. Dit zijn de woorden die vele klagers letterlijk tegenover ons gebruikten.

Een tweede punt dat mij dit jaar opviel, is dat de Rotterdammers erover klaagden dat de gemeente niet altijd even scheutig is met informatie. Dat speelde bijvoorbeeld bij het aanvragen van de Tegemoetkoming Meerkosten Zorg, waarover mensen de informatie voortaan van de gemeentelijke website en uit de media moeten halen. En waarom blijkt het toch zo ingewikkeld om burgers in lopende kwesties op de hoogte te houden? Het is niet altijd voldoende om alleen de afloop te laten horen.

Ook al kan soms niet alle informatie met de burger worden gedeeld of kost iets meer tijd dan gehoopt, informeer de burger! Te vaak heeft deze nu – en niet altijd terecht – het gevoel dat hij er niet toe doet voor de gemeente. Tot slot: denk met de burger mee. Geef zelf de informatie die voor de betrokkene belangrijk is en waar hij zelf niet om zal vragen, omdat hij niet van het bestaan op de hoogte is.

Ik zie uit naar het jaar 2018, met een nieuwe gemeenteraad, een nieuw college en nieuwe impulsen voor de stad!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Rotterdam



Zonder geld in Rotterdam

Dit jaar zag de ombudsman opnieuw klagers, ook ouders met jonge kinderen, die de eindjes niet meer aan elkaar konden knopen. In schrijnende situaties vroeg hij het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam de helpende hand te bieden.

In het rapport *Weten is nog geen doen* uit 2017 concludeerde de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid dat zelfredzaamheid veel te vaak wordt verondersteld. De raad pleit ervoor niet alleen naar het denkvermogen van burgers te kijken, maar ook naar het doenvermogen. De ombudsman kan dit alleen maar beamen. De van Rotterdammers verlangde zelfredzaamheid, of liever het gebrek daaraan, brengt niet alleen de betrokkenen in de problemen. Het raakt soms ook hun ouders.



Uitkering voor psychotische zoon hervat

De zoon van mevrouw A. heeft sinds 2012 last van psychoses en is al een paar keer opgenomen geweest. Toen hij niet reageerde op oproepen van de gemeente, werd zijn bijstandsuitkering in augustus 2017 gestopt. Begin november 2017 werd hij gedwongen opgenomen. Pas daarna kwam mevrouw A. ertoe namens haar zoon een bezwaarschrift in te dienen: te laat. Eind november 2017 wendde zij zich tot de ombudsman; zij betaalde de rekeningen van haar zoon, maar kon dat niet langer volhouden. De ombudsman vroeg de gemeente met spoed in te grijpen en de uitkering werd hervat.

Geen uitkering, stukken zouden niet (tijdig) zijn ingeleverd

Het onderwerp is in september 2016 besproken in de raadscommissie Veiligheid, Organisatie en Financiën, tijdens de behandeling van het jaarverslag 2016 van de ombudsman. Ook in 2017 sprak de ombudsman weer mensen die zeker wisten alle informatie te hebben aangeleverd,

terwijl W&I zei niets ontvangen te hebben. Als klagers vervolgens hun inkomensconsulent niet te spreken kregen, gingen zij naar de ombudsman. Die benaderde W&I, waarna het bijna altijd werd opgelost en alsnog bijstand werd toegekend.

Iets vaker dan voorheen kwamen er mensen bij de ombudsman omdat zij vonden dat de gemeente onnodig veel dingen van ze wilde weten.



Dochter geeft onder dwang haar bankafschriften af

De vader van mevrouw G. heeft een bijstandsuitkering en betaalt haar uit zijn PGB voor de huishoudelijke zorg die zij hem verleent. Met het oog op mogelijke financiële verstremgeling tussen vader en dochter wilde W&I ook de bankafschriften van mevrouw G. zien. Die vond het tonen van al haar transacties een inbreuk op haar privacy en weigerde. W&I schortte de uitkering van haar vader op. Tijdens een gesprek bij W&I werd aan mevrouw G. en haar vader heel duidelijk gemaakt dat de uitkering zonder de bankafschriften niet zou worden hervat, mogelijk zelfs ingetrokken. Mevrouw G. voelde zich zo onder druk gezet dat zij de medewerker van W&I kopieën van haar bankafschriften liet maken.

In zijn *rapport van 30 mei 2017* keurde de ombudsman deze handelwijze af en vond dat de gemeente oneigenlijk op de vader-dochterrelatie had geleund. De gemeente heeft de aanbevelingen van de ombudsman overgenomen en uitgevoerd: interne instructies ter bescherming van de privacy van familieleden van PGB-houders en uitkeringsgerechtigden bij rechtmatigheidsonderzoeken, die instructies bekendmaken onder de medewerkers en toezien op de naleving.

De ombudsman bespreekt hieronder één van de klachten die hij over de Kredietbank ontving.



Ook ex-partner alsnog 'schone lei' na fouten Kredietbank

In 2008 startte de Kredietbank een schuldhulpverleningstraject voor een echtpaar, mevrouw C. en de heer D. Bijna 6 jaar later werd mevrouw C. schuldenvrij verklaard. Haar inmiddels ex-echtgenoot echter niet, met als gevolg dat de schuldeisers weer bij hem aanklopten. Volgens de Kredietbank had de heer D. zich in het laatste jaar niet aan de voorwaarden gehouden, hoewel de ombudsman op basis van zijn onderzoek vond dat daar het nodige op viel af te dingen.

Medewerkers van de ombudsman konden in de Kredietbank-dossiers niet alle voor de klacht relevante gegevens terugvinden. Zo wist de Kredietbank dat mevrouw D. vast werk had, maar dat het inkomen van haar man wisselde. Het zogeheten vrij te laten bedrag werd echter tussentijds niet aangepast. Daardoor leefden mevrouw C. en de heer D. met hun zoontje ruim een jaar van maar 50 of 60 euro per week. Ook was het aflossingspercentage nergens vastgelegd en evenmin hoe dit destijds met de schuldeisers was gecommuniceerd.

De ombudsman vond dat de Kredietbank gedurende het traject herhaaldelijk slordig en traag had gehandeld. Uit niets bleek dat de Kredietbank, voorafgaand aan haar weigering de heer D. een 'schone lei' te geven, zich bewust was van de eigen fouten of rekening had gehouden met het (psychologische) effect ervan op de heer D. Verder was het zeer de vraag of het juridisch mogelijk was aan slechts één van de – in gemeenschap van goederen gehuwde – (ex-)echtelieden finale kwijting te verlenen. De ombudsman oordeelde in zijn [rapport van 22 december 2017](#) dat het op de weg van de gemeente lag om ervoor te zorgen dat ook de heer D. in 2017 een 'schone lei' kreeg. Vlak vóór de kerst en tot opluchting van de klagers gebeurde dat.

(Zonder) werk Rotterdam



Herhaling aanbeveling uit 'Het pad naar werk ...'

Via W&I kreeg de heer M. bij Ro-bedrijf een plaatsingsovereenkomst voor een werkervaringsplaats voorgelegd. Hoewel in het stuk de ingangsdatum, einddatum en de arbeidsduur ontbraken, moest hij het ter plekke ondertekenen. Deed hij dat niet, dan kon dit gevolgen hebben voor zijn uitkering. De heer M. tekende daarom de overeenkomst maar. In zijn [rapport van 26 juli 2017](#) herhaalde de ombudsman de aanbeveling uit zijn onderzoek [Het pad naar werk, ... niet geplaveid, wel schoongeveegd](#) uit 2015: 'Dwing uitkeringsgerechtigden niet tot direct en ter plaatse ondertekenen, maar geef hen de gelegenheid het plan eerst thuis te lezen.' De wethouder liet de ombudsman weten deze aanbeveling opnieuw onder de aandacht van de medewerkers te zullen brengen.

Ook vond de heer M. de reistijd van 3,5 uur per dag erg lang. De ombudsman verklaarde ook deze klacht gegrond. De Participatiewet bepaalt dat een uitkeringsgerechtigde bereid moet zijn om tot en met 3 uur per dag te reizen voor werk en zo staat het ook in het informatieblad *Duidelijk voor elkaar* van de gemeente. De gemeente bood de heer M. daarop een nieuwe werkervaringsplaats aan.

De gemeente als werkgever: verdringing van reguliere arbeid?

Verder klaagde de heer M. dat zijn werk op de werkervaringsplaats uit reguliere arbeid bestond, die later door betaalde arbeidskrachten werd overgenomen. Volgens de gemeente betrof het additionele arbeid die alleen op werkervaringsplaatsen wordt verricht. De ombudsman kon niet meer vaststellen wie er gelijk had. Over door de gemeente vastgesteld beleid mag de ombudsman niet oordelen, wel over de uitvoering daarvan. Hij deed de gemeente daarom de volgende aanbeveling: *Formuleer objectieerbare criteria, op basis waarvan*

gecontroleerd kan worden of er sprake is van verdringing, houdt toezicht en onderzoek meldingen over verdringing. Breng daarover periodiek verslag uit. De wethouder liet weten dat hij hiertoe een regionaal meldpunt wilde instellen, maar nu eerst op de nieuwe Wet verdringingstoets wachtte. De ombudsman bekijkt te zijner tijd of het nodig is om op zijn aanbeveling terug te komen.

De ombudsman hoorde meer geluiden over (mogelijke) verdringing.



Krijgen werktrajecten voorrang?

Volgens de heer H. en zijn collega werd hun werk bij 'de Roteb' overgenomen door mensen vanuit een werktraject bij W&I. De heer H. vermoedde dat daarom zijn contract met SSC Flex niet was verlengd en hij nu als 'dure' inleenkracht alleen werd opgeroepen als er onvoldoende uitkeringsgerechtigden waren. Volgens hem werden er geen vaste mensen meer aangenomen. Stadsbeheer herkende zich niet in deze kritiek en wees er onder meer op dat er in 2016 bij de afdeling Reiniging ongeveer 30 inleenkrachten waren aangenomen, ook van SSC Flex. Op de algemene vragen van de ombudsman over de mogelijke verdringing van reguliere arbeid heeft de directeur HRO, Communicatie en Juridische Zaken, in afstemming met de directeur W&I, onder meer laten weten dat de gemeente ernaar streeft directe verdringing zo veel mogelijk te voorkomen. Aanvullend beleid leek haar (nog) niet nodig. Zoals gezegd, de ombudsman wacht de nieuwe Wet verdringingstoets af.

In 2017 meldde zich anoniem een groepje ambtenaren bij de ombudsman. Hoewel de ombudsman normaal gesproken geen anonieme klachten in behandeling neemt, benaderde hij toch de gemeente, waarna de concerndirecteur W&I hem uitgebreid informeerde. Het ging om medewerkers van de gemeente, werkzaam als toezichthouder in een parkeergarage op basis van een pilot voor een half jaar. De pilot was een succes – minder vernielingen, minder inbraken en minder overlast van

hangjongeren – maar het geld was een probleem. Op kosten van W&I werd de pilot nog enige tijd verlengd, nu zoeken de toezichthouders met W&I naar werk op hun eigen niveau en binnen hun vakgebied. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd hem op de hoogte te houden van de verdere ontwikkelingen.

Soms valt het niet mee om klagers te helpen. Iedereen probeert uit alle macht bij te sturen – gemeente, advocaat, ombudsman – maar of het helpt?



“Wij willen een garantiebaan”

De heer G. en mevrouw M. zijn licht verstandelijk beperkt. Jaren geleden werkten zij samen bij de sociale werkplaats en daar hadden zij het naar hun zin. Daarom is hun doel nu: samen ergens een garantiebaan. Zij kwamen bij de ombudsman omdat zij hun activeringscoach niet meer vertrouwden en niet meer naar hem toe wilden. Er was aan de kant van de gemeente inderdaad iets fout gegaan, waarvoor excuses zijn aangeboden. De ombudsman had de klacht kunnen afsluiten, maar zag het stel met open ogen de afgrond inlopen. Pogingen van de ombudsman en zijn medewerkers om de heer G. en mevrouw M. te bewegen toch naar afspraken met de activeringscoach te gaan, mislukten. Dat leverde kortingen op hun uitkeringen op, met alle problemen van dien. De heer G. en mevrouw M. zorgden voor hun moeders en zouden met het ondertekenen van een mantelzorgovereenkomst voldoen aan het vereiste van de tegenprestatie. Zij willen echter geen (extra) tegenprestatie leveren, ze willen werken. Na veel vijven en zessen tekenden de heer G. en mevrouw M. alsnog. Nu wordt geprobeerd hen via het wijkteam zover te krijgen dat zij meewerken aan een onderzoek naar hun arbeidsvermogen. Daarna kunnen de heer G. en mevrouw M. op weg naar een garantiebaan. De ombudsman hoopt er het beste van.

Zorg in Rotterdam

Termijnen bij Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk te lang

In zaken waarin de behandeling van de aanvraag te lang duurde, zag de ombudsman vervolgens dat ook de klachtbehandeling niet vlotte. Hij moest soms meer dan eens rappelleren. Na contact met de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk leek het te verbeteren, maar het blijft een zorgelijk punt.



Aanpassing woning duurde lang

Mevrouw K.'s 88-jarige moeder zou na revalidatie na een gebroken heup eind augustus 2017 thuishkomen. Dat kon alleen met bepaalde Wmo-voorzieningen in de woning en mevrouw K. vroeg die half juli 2017 aan. Veel schot zat er niet in en zij ging naar de ombudsman, die het Klachtenbureau MO inschakelde. Na enige tijd bleek dat er nog niets was aangepast, met alle problemen van dien. De ombudsman maande de gemeente tot spoed, maar 2 weken later was er nog niets gebeurd. Hierna hield hij nauw contact met de gemeente en uiteindelijk werden de voorzieningen half november 2017 dan toch geplaatst.

Mevrouw M. liep tegen een ander probleem aan.



Gemeente achter met betalingen voor taxivervoer

Omdat de gemeente achterliep met de betalingen voor haar individuele taxivervoer naar het ziekenhuis, moest mevrouw M. tot 6 keer toe een afspraak met haar specialist afzeggen. Zij had een ernstige longziekte en maakte zich zorgen over haar gezondheid. De gemeente had haar gezegd haar pas over 4 weken te kunnen berichten. De ombudsman schakelde diezelfde dag de Taskforce Zorg van de gemeente in. Tot opluchting van mevrouw M. was het enkele dagen later opgelost.

Klachten over leveranciers van hulpmiddelen

Ook de ombudsman werd dit jaar geconfronteerd met klachten die (ook)

leveranciers van hulpmiddelen betroffen. Mevrouw S. kon bijna 5 maanden niet naar buiten, omdat de vervanging van haar elektrische rolstoel op zich liet wachten. Het duurde een maand eer de opdracht werd geplaatst, vervolgens moest er maanden op een onderdeel uit het buitenland worden gewacht. Mevrouw S. belde regelmatig met de leverancier, maar zonder enig resultaat. Nadat de ombudsman de Taskforce Zorg had ingeschakeld, werd de rolstoel eindelijk afgeleverd.

De ombudsman zag meerdere keren dat de (terechte) klachten van Rotterdammers, die lang op hun rolstoel of scootmobiel moesten wachten, tot irritatie bij de gemeente en vooral bij de leverancier leidden. Soms escaleerde dat, zoals bij mevrouw S.



Inschakeling Taskforce Zorg nodig voor scootmobiel

De man van mevrouw S. had niets aan de scootmobiel die een maand na de moeizaam verlopen toekenning door de firma J. werd geleverd. Het voertuig was voor linkshandigen terwijl de heer S. rechtshandig is, en de zitting zat los. Mevrouw S. kwam bij de leverancier en de gemeente alsmaar niet verder en raakte zo gefrustreerd, dat zij tot tweemaal toe een gesprek met de gemeente weigerde. Toen zij een klacht indiende bij de ombudsman zag die zich genoodzaakt weer de Taskforce Zorg in te schakelen. Daarnaast heeft een van zijn medewerkers zich ingespannen om het echtpaar S. en de gemeente met elkaar aan tafel te krijgen. Dat lukte en hoewel het gesprek stroef begon, eindigde het met goede afspraken en werd op de afgesproken dag een goede scootmobiel afgeleverd. De betrokken medewerker van de gemeente was daar zelf bij aanwezig en "Het was nog gezellig ook!", aldus mevrouw S.

De ombudsman bespreekt hieronder nog 2 zorgklachten



Bij maatwerkvoorziening vooraf overleggen met eigenaren

Mevrouw P. huurt van woningcorporatie Havensteder. De overige

appartementen in het gebouw zijn koopwoningen. Toen er in de gemeenschappelijke ruimten ineens automatische deuropeners waren aangebracht, wendde de heer Z. zich namens de Vereniging van Eigenaren (VvE) tot de ombudsman. Het bleek in opdracht van de gemeente te zijn gebeurd als maatwerkvoorziening voor mevrouw P. Gevolg: schade en 2 verschillende deuropeningssystemen. De gemeente vond dat zij alleen Havensteder hoefde te informeren. In zijn *rapport van 17 mei 2017* oordeelde de ombudsman dat de Wmo de gemeente voorschrijft de eigenaar zijn mening te laten geven over de (uitvoering van) voorgenomen voorzieningen. In dit geval dus ook de particuliere eigenaren, verenigd in de VvE. De aanbeveling van de ombudsman, om bij voorzieningen in de algemene ruimten alle eigenaren vooraf in de gelegenheid te stellen hun zienswijze kenbaar te maken, is overgenomen door de gemeente.

Toch compensatie voor 3 patiënten

Enkele bewoners van Delta Psychiatrisch Centrum mochten weer zelfstandig gaan wonen. De gang van zaken is dan dat men voor maximaal 6 maanden een zogeheten Terugkeer naar Maatschappij Verklaring (TNM-verklaring) ontvangt. Binnen die termijn, na 4 maanden, wordt het huurcontract van de nieuwe woning ondertekend. Na één week, als men op het nieuwe adres staat ingeschreven, kan de Wmo-aanvraag voor begeleiding en dagbesteding worden gedaan. De gemeente moet daar binnen 8 weken op beslissen, anders verloopt de TNM-verklaring. Intussen wonen de patiënten in Delta, maar betalen een lage in plaats van een hoge eigen bijdrage, zodat zij zich financieel kunnen voorbereiden op het zelfstandig wonen. Omdat de gemeente de termijn van 8 weken overschreed, liep de TNM-verklaring af en moesten de 3 bewoners weer de hoge eigen bijdrage betalen én de huur van de nieuwe woning. De gemeente weigerde hen te compenseren.

De ombudsman vond dat de gemeente te traag had gehandeld en de consequenties daarvan moest dragen (*rapport van 18 september 2017*).

Hij deed de gemeente de aanbeveling alle Wmo-aanvragen van kwetsbare cliënten met een TNM-verklaring op tijd af te handelen. Zijn tweede aanbeveling was betrokkenen te compenseren wanneer dit onverhoopt niet lukt en dus ook de schade van deze 3 patiënten te vergoeden. De gemeente nam beide aanbevelingen over.

Alleen nog algemene informatie over aanvragen TMZ

Te laat ontdekten diverse Rotterdammers dat de gemeente hen niet langer automatisch een aanvraagformulier Tegemoetkoming Meerkosten Zorg (TMZ) zond. De gemeente heeft ervoor gekozen (vermoedelijk) rechthebbenden niet meer persoonlijk te benaderen, maar via de gemeentesite en de media. Het overkwam ook de heer en mevrouw B. en zij waren in hun omgeving niet de enigen. Na tussenkomst van de ombudsman mochten zij alsnog een aanvraag indienen en de TMZ over 2017 werd toegekend. Mevrouw B. bedankte de ombudsman, maar vond dat de gemeente ernstig tekort schoot tegenover de kwetsbare groep mensen voor wie de TMZ is bedoeld.

Wonen in Rotterdam

De ombudsman constateert dat de klachtbehandeling door Stadsbeheer er de afgelopen jaren op is vooruitgegaan. Er waren minder klachten over de stadswachten en over het aanpakken van meldingen en klachten over de openbare ruimte. Het lijkt erop dat de *Buitenbeter-app* zijn vruchten afwerpt.

De ombudsman bespreekt hieronder 2 klachten waarin Openbare Werken pas in actie kwam toen de ombudsman op het punt stond een deskundige in te schakelen.

Gevaarlijke Hongaarse eiken eindelijk vervangen door iepen

Aan de singel naast het huis van mevrouw L. in Hilleegersberg stonden 7 grote Hongaarse eiken. In de afgelopen jaren waren er in totaal 3 bomen omgewaaid en eentje belandde eind 2015 op haar auto. De gemeente herplante 3 soortgelijke bomen. Al eerder had mevrouw L. de gemeente om afdoende maatregelen gevraagd, doch zonder

resultaat. Zij benaderde de ombudsman, die de gemeente verzocht de klacht te behandelen. In haar afhandelingsbrief legde Openbare Werken uit dat er van de 7 eiken nog 2, op de onderstam geënte bomen over waren. Hun wortels zouden worden onderzocht, omdat geënte bomen inderdaad plotseling kunnen afbreken.

Mevrouw L. ging terug naar de ombudsman, want het huis van haar en haar gezin bevond zich in de gevarezone. De ombudsman startte een onderzoek en kondigde de gemeente aan een deskundige in te schakelen. Zover kwam het niet, de gemeente schakelde zelf Bomenwacht Nederland in. Die constateerde dat bijna alle bomen breukgevaarlijk waren en trof verder in 2 bomen eikenprocessierupsen aan. De gemeente liet de rupsen verwijderen, rooide de eiken en plantte iepen. Mevrouw L. was heel blij en de ombudsman beëindigde zijn onderzoek.

Het Prikkebeenpad: de ombudsman als 'breekijzer'

Het Prikkebeenpad is een veelgebruikt fietspad tussen De Wielewaal en de Groene Kruisweg. De heer M. wilde dat de gemeente het opknapte omdat het gevaarlijk was: kapotte en verzakte tegels en ertussen brede voegen. Openbare Werken zag geen problemen. De heer M. liet de ombudsman foto's van het fietspad zien en die besloot een extern deskundige om advies te vragen. Zo ver kwam het ook nu niet. De gemeente bekeek het fietspad opnieuw en constateerde dat het inderdaad gevaarlijk was. Er werden waarschuwingsborden geplaatst en voorjaar 2017 was het Prikkebeenpad mooier en veiliger dan ooit tevoren. De heer M. was tevreden, maar vond het wel jammer dat de gemeente pas wat deed toen hij de ombudsman erbij betrok.

De ombudsman maakt zich zorgen over de lange tijd die Stadsontwikkeling neemt om klachten te behandelen. Het is niet de bedoeling dat de ombudsman als 'rappelsysteem' voor het cluster fungeert. Ook de toonzetting richting de inwoners van Rotterdam kan soms prettiger.



Aanbevelingen ombudsman overgenomen. Of toch niet?

De heer G. vond dat zijn buurt werd ontsierd door de bouw van een schuur. Hij informeerde in juni 2014 of er vergunning was verleend. Dat was niet zo en de gemeente beloofde onderzoek te doen, omdat sprake was van een overtreding van meer dan geringe ernst. In februari 2015 schreef zij de bewoner aan en kondigde maatregelen aan, maar trok dit later weer in: de heer G. was geen 'belanghebbende', want hij woonde op meer dan 200 meter afstand van de schuur, en de overtreding was toch niet ernstig genoeg. De heer G. ging vervolgens naar de ombudsman, omdat hij zich wél belanghebbende voelde en bovendien op slechts 174 meter afstand woonde. In zijn [rapport van 9 mei 2017](#) gaf de ombudsman hem gelijk. Hij deed de gemeente de aanbeveling beter en begrijpelijker te communiceren met burgers: beter motiveren, juridische begrippen toelichten, duidelijk uitleggen welke rechtsmiddelen de burger heeft en met één mond spreken. Ook deed hij de aanbeveling de juridische 'voetnoot' – *Deze brief is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. U kunt hiertegen geen bezwaar maken* – te vervangen door een uitleg over wat de brief dan wel is en wat de burger daartegen wel kan ondernemen.

De gemeente liet weten dit volmondig te onderschrijven en maatregelen te nemen. Aan de heer G. zouden verontschuldigingen worden aangeboden. Het hoofd Bouw- en Woningtoezicht gaf er echter in het gesprek dat zij daarna met de heer G. voerde noch in haar latere e-mailbericht blijkt van de aanbevelingen van de ombudsman ter harte te hebben genomen. De ombudsman heeft haar gevraagd naar de concrete maatregelen ter effectivering van de overgenomen aanbevelingen. Hij besprak de kwestie ook met de concerndirecteur Stadsontwikkeling. Helaas lijkt de gemeente erop in te zetten dat de schuur mag blijven.

Het probleem van de heer A. werd wel opgelost.



'Geen vrachtwagens voor mijn deur'

De heer A. bezocht namens een aantal medebewoners het spreekuur van de ombudsman. Zij ondervonden steeds meer overlast van de laad- en loszone om de hoek, op de drukke West-Kruiskade. Van vroeg tot laat waren er vrachtwagens bezig en 's nachts was de zone vaak het domein van drugsdealers. Volgens de bewoners kon de laad- en loszone beter worden verplaatst naar de overkant van de West-Kruiskade, omdat daar geen woningen op de begane grond zijn en de stoep veel breder is.

Stedelijke Inrichting stelde dat de zone nodig was voor de winkeliers. Verder wilde de gemeente eerst een pilot in het Oude Westen, waar laden en lossen onderdeel van uitmaakte, afronden. Daar had de ombudsman begrip voor en hij sprak met de bewoners af 'mee te kijken' met het verdere verloop. Na de beëindiging van de pilot vond er een gesprek plaats tussen de heer A. en de gemeente: de laad- en loszone wordt in 2018 inderdaad verplaatst naar de overkant van de straat. Namens de bewoners schreef de heer A. de ombudsman: *"Het ziet er eindelijk naar uit dat de leef sfeer in de [...]straat wordt verbeterd en ik weet zeker dat dit zonder uw hulp nooit zou hebben plaatsgehad. (...) Uw werk in deze wordt zeer geapprecieerd."*

Bij andere vormen van overlast kan de ombudsman soms weinig doen.



Geen oplossing voor overlast en onveiligheid

De heer D. en zijn gezin woonden al lang in een portiekwoning in Rotterdam-Noord. In 2011 kwam er een nieuwe onderbuurman met verslavingsproblemen, die in de buurt voor flinke overlast zorgde: stank van het blowen, geschreeuw, een brandend bankstel uit het raam, 'bezoekjes' van onduidelijke types, een inval door de politie. Het gezin D. voelde zich niet meer veilig. De woningstichting vond de overlast niet ernstig genoeg voor een ontruimingsprocedure en een andere woning vinden lukte evenmin.

Na uitvoerig onderzoek constateerde de ombudsman in zijn [rapport van 5 april 2017](#) dat de gemeente weliswaar vooral reactief optrad, maar op de meldingen en incidenten steeds adequaat had gereageerd. De coördinator Woonoverlast en de ggz-begeleidster bezochten de onderbuurman veelvuldig, er waren bijeenkomsten met de buurt, de wijkagent was erbij betrokken en de politie had een aantal keren, zonder resultaat, gepost. Voor een 'burgemeesterssluiting' van de woning was de overlast niet permanent en niet zwaar genoeg. De heer D. gaf het op en stopte met melden. Het aanbod van de gemeente voor een gesprek met de onderbuurman of mediation sloeg hij af, hij was bang voor represailles. De ombudsman moest helaas concluderen dat er in feite geen oplossing is voor dit type overlast.



Overlast van een shishalounge

In oktober 2017 bezocht de heer V. de ombudsman: hij vond dat de gemeente hem onvoldoende (actief) informatie verstrekke. De nieuwe shishalounge aan de Schieweg zorgde voor veel geluids- en stankoverlast. Zijn onderbuurvrouw was om die reden al verhuisd. Eind mei 2017 had de heer V. een uitgebreide overlastmelding bij de gemeente gedaan. Het duurde tot eind augustus 2017 voor er een gesprek met de gebiedsadviseur coördinator horeca en de wijkagent plaatsvond. Half september 2017 belde de heer V. zelf maar weer, men was ermee bezig. Wanhopig belde de heer V. 2 weken later opnieuw, er zou een alarmbericht voor handhaving worden uitgezet en hij zou op de hoogte gehouden worden. De heer V. hoorde niets.

De ombudsman vroeg de Directie Veiligheid deze klacht op te pakken en – mocht dat niet zijn gebeurd – diens melding uit mei 2017 als een handnavingsverzoek op te vatten. Een maand later was er nog geen inhoudelijke reactie. Na diverse keren rappelleren kwam er eindelijk eind januari 2018 een reactie. De Directie Veiligheid achtte de klacht van de heer V. slechts gedeeltelijk gegrond: de gebiedsadviseur vond dat hij de heer V. wel steeds voldoende had geïnformeerd. De

shishalounge had inmiddels een bestuurlijke waarschuwing van de burgemeester gekregen. Dat betekent dat verdere overlast tot beperking of eventueel intrekking van de vergunning kan leiden. De heer V. heeft dit alles niet afgewacht en is verhuisd.

De ombudsman begrijpt dat de gemeente eerst bewijs van de overlast moet verzamelen en het vervolgens niet binnen een week kan regelen. Dat omwille van de privacy niet alle informatie met de burger gedeeld kan worden, betekent echter niet dat de overheid zich dan maar in stilzwijgen moet hullen.

Ondernemen in Rotterdam

De ombudsman geeft hieronder nog een voorbeeld van een klacht waarin de informatievoorziening door de gemeente beter had gekund.



Mobiele snackwagen mag niet, snackbar in containers wel

De heer K. vroeg in 2015 via de gemeentelijke website een vergunning aan voor een mobiele snackwagen aan de Posthumalaan in Rotterdam. De gebiedscommissie Feijenoord wilde de aanvraag afwijzen “in verband met de ontwikkelingen die in het gebied gaande zijn”. De heer K. trok daarop zijn aanvraag in. Tot zijn verbazing zat er begin 2016 op dezelfde plek, in 2 vaste containers, een snackbar. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat de door de heer K. aangevraagde standplaatsvergunning onder de Algemene Plaatselijke Verordening viel en de vergunning voor de andere snackbar onder de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht, waarover het college van burgemeester en wethouders beslist. Dat verschil leidde tot tegengestelde uitkomsten. De heer K. vond dat de gebiedscommissie hem hier wel eens op had mogen wijzen en de ombudsman was dat met hem eens. In zijn [rapport van 29 maart 2017](#) deed hij de gemeente de aanbeveling de informatie op de gemeentesite aan te passen onder het motto: *Denk met de burger mee over mogelijkheden tot verwezenlijking van zijn initiatieven*. De gemeente heeft de site aangepast.

De klachten van de heer A. en de heer W. waren na tussenkomst van de ombudsman snel opgelost.



Dansschool kreeg alle aanslagen

De dansschool van de heer A. in het Oude Noorden was gevestigd in een pand dat tijdelijk leegstond. In het pand zaten ook 5 andere bedrijven, die niet stonden ingeschreven op dit adres. De heer A. wel en daarom kreeg hij de gemeentelijke belastingaanslagen voor het hele perceel. Zijn bezwaarschriften hiertegen werden iedere keer ongegrond verklaard. Nadat de ombudsman Belastingen om een heroverweging had verzocht, werden de opgelegde aanslagen vernietigd.



OZB-aanslagen niet terecht

De heer W. liet zijn schaapskudde grazen op een stuk grond dat hij voor niets van de gemeente mocht gebruiken. Toch ontving hij in 2016 over 3 jaar OZB-aanslagen. Dat leek rechtgezet, maar in 2017 kreeg hij betalingsherinneringen. Op aanraden van de gemeente diende hij bezwaarschriften in, maar die werden ongegrond verklaard. De heer W. schreef de ombudsman en het probleem werd snel opgelost: de aanslagen hoorden bij Stadsontwikkeling thuis.

(Niet) met de auto in Rotterdam

De ombudsman ontvangt ieder jaar een aantal klachten van niet-Rotterdamers.



Rotterdamse parkeerboetes voor Leids schildersbedrijf

Schildersbedrijf V. uit Leiden kwam nooit in Rotterdam, maar ontving als gevolg van administratieve vergissingen al een paar keer parkeerboetes uit Rotterdam. Het kwam iedere keer in orde, maar het kostte wel een hoop tijd. Na interventie door de ombudsman werden de openstaande boetes direct vernietigd. Stadsbeheer vond een structurele

oplossing en mocht het onverhoopt toch nog een keer misgaan, dan mag het bedrijf de teamleider Parkeervoorzieningen rechtstreeks bellen.

Klachten over bezoekersparkeren

Diverse niet-Rotterdamers werden dit jaar verrast door kosten voor bezoekersparkeren in Rotterdam, terwijl daar geen sprake van was geweest.



Onjuiste afschrijvingen voor bezoekersparkeren

Bij de heer B. uit Meppel schreef de gemeente vanaf 2014 tot en met 2016 ten onrechte bedragen af voor bezoekersparkeren in Rotterdam. De heer B. had de gemeente hier al diverse keren op gewezen, maar zonder resultaat. De ombudsman vroeg Belastingen deze klacht te behandelen. Binnen 2 weken liet Belastingen weten dat, waarschijnlijk door een typefout, het rekeningnummer van de heer B. bij de afdeling Parkeerzaken ten onrechte aan het contract van iemand anders was toegevoegd. Belastingen bood zijn excuses aan en zou de ten onrechte geïncasseerde bedragen binnen 30 dagen terugstorten. Daarvoor moest de heer B. opnieuw de hulp van de ombudsman inroepen en na 2 maanden stond het geld op zijn rekening.

Het probleem van de heer V. had een hele andere oorzaak. Hij kreeg een boete omdat hij enkele minuten te laat was aangemeld. De 87-jarige mevrouw die hij als mantelzorger bezocht, had nog een telefoontoestel met een draaischijf en dat duurde wat langer. Belastingen vernietigde de boete en droeg diverse oplossingen aan. Eén daarvan was dat er meerdere telefoonnummers aan de parkeervergunning kunnen worden gekoppeld, zodat de heer V. zich via zijn eigen telefoon kan aanmelden.

Scanauto's

Met de weinige klachten over scanauto's was steevast iets bijzonders aan de hand.



Er was eens een lelijk eendje ...

De heer R. uit Gelderland handelt in oldtimers. Als geen ander weet hij dat je met een Citroën 2CV – een lelijke eend – hier de milieuzone niet in mag. Toen hij in Rotterdam een eend moest ophalen, zette hij die dan ook op een trailer achter zijn auto. Een paar weken later vond hij echter een boete van 90 euro op de mat wegens overtreding van de milieuregels. Op verzoek van de ombudsman keek Stadsbeheer nog eens goed naar de scanfoto – inderdaad, het eendje stond op een trailer – en vernietigde de boete.

Bij de familie D. uit Friesland ging het mis omdat er een schroefje in de kentekenplaat zit, waardoor de scanauto het cijfer verkeerd afleest. Na bemoeienis van de ombudsman werden de boetes vernietigd.

Digitaal bezwaar maken via MijnLoket nu wel mogelijk

Volgens Belastingen kon men via MijnLoket digitaal bezwaar indienen. Dat lukte echter niet, want daarvoor moest het verbalisantnummer worden ingevuld en dat staat niet op de kennisgeving noch op de toezonden boete met acceptgiro. In zijn oordeelbrief van 1 juni 2017 gaf de ombudsman de heer B. dan ook gelijk. Digitaal bezwaar maken kan nu wel.

De ombudsman bespreekt hier nog één parkeerklacht.



Gehandicaptenparkeerplaatsen verbreed

De heer H. heeft 2 gehandicaptenparkeerplaatsen achter elkaar voor zijn bestelbus met invalidenlift. Omdat zijn bus uitstak was deze al verschillende malen flink beschadigd door passerende auto's. De gemeente adviseerde de heer H. om een andere parkeerplaats aan te vragen, maar dat kostte maar liefst 186 euro. De ombudsman vroeg Stadsbeheer de klacht te behandelen. In dat kader vond een gesprek plaats met de heer H., maar dat leidde niet tot een concrete oplossing. Stadsbeheer vroeg Stadsontwikkeling om advies. Dat leidde er in de zomer van 2017 toe dat de parkeervakken alsnog werden verbreed.

De administratie van Rotterdam



Stadswinkels verstrekken voortaan ontvangstbewijs

Mevrouw T. kreeg in de stadswinkel ruzie met een baliemedewerkster. Later erkende de gemeente dat de situatie was geëscaleerd en bood haar excuses aan. Volgens de gemeente verloor de baliemedewerkster haar geduld, omdat mevrouw T. bleef aandringen op de onmiddellijke afhandeling van haar aanvraag briefadres, terwijl dat niet kon. Volgens mevrouw T. wilde de medewerkster haar aanvraagformulier niet in ontvangst nemen. Mevrouw T. diende een klacht in bij de gemeente. In reactie daarop schreef de teamleider van de stadswinkel haar onder meer: *“De ervaring die u over uw bezoek aan de Stadswinkel Hillegersberg-Schiebroek beschrijft bevat voor ons een aantal leermomenten (...).”*

In zijn [rapport van 17 augustus 2017](#) concludeerde de ombudsman dat de feiten rond het welles-nietes aan de balie niet waren vast te stellen en hij onthield zich op dit punt van een oordeel. Verder vond de ombudsman dat de gemeente intussen voldoende had toegelicht waaruit de ‘leermomenten’ bestonden. De ombudsman gaf in zijn rapport wel aan dat burgers een ontvangstbewijs horen te krijgen als zij iets inleveren bij de stadswinkel. Met instemming heeft hij er kennis van genomen dat dit sinds 1 juli 2017 gebeurt. Ook heeft Publiekszaken intussen de informatie op de gemeentesite over het aanvragen van een briefadres verbeterd.

In 2011 bracht de ombudsman zijn rapport [Interventieteams: kijken en bekeken worden](#) uit. Eén van zijn aanbevelingen luidde: *Registreer de afweging die vooraf gaat aan een huisbezoek en wel zo, dat daarbij de vragen naar proportionaliteit en subsidiariteit worden beantwoord.* Volgens het college van burgemeester en wethouders werd deze afweging meestal ambtelijk gemaakt en overeenkomstig het vereiste in het gemeentelijke *Protocol Huisbezoeken* schriftelijk vastgelegd.



De Rotterdammer bekeken

In 2015 ging het interventieteam naar een appartement. De heer S., die ernaast woonde, was de eigenaar. Hij vond het huisbezoek onnodig, omdat de gemeente hem om inlichtingen had kunnen vragen. De ombudsman vroeg de gemeente om opheldering. Na een gesprek tussen de gemeente en de heer S. leek de lucht geklaard en de ombudsman sloot de klacht af. Hoewel er niets veranderd was, stond de gemeente 5 weken later weer op de stoep en de heer S. ging opnieuw naar de ombudsman.

In zijn [rapport van 21 november 2017](#) deed de ombudsman de gemeente de aanvullende aanbeveling bijzondere situaties in het KetenSysteem Pand en Persoon te vermelden, zodat dit betrokken kan worden bij de afweging om wel of geen huisbezoek af te leggen. De gemeente liet weten dat dit technisch niet mogelijk was, maar indien nodig deze informatie voortaan in de BRP op te nemen. De ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen. De aanleiding voor het huisbezoek was dat er steeds tijdelijke huurders waren. Als die zich niet in de BRP inschrijven, maar in het pand wel water en energie worden verbruikt, is dat voor de gemeente aanleiding onderzoek te doen. De gemeenten zijn immers verplicht ervoor te zorgen dat haar inwoners (op het juiste adres) staan ingeschreven. De ombudsman begreep dat. Wat hij niet begreep is waarom het huisbezoek na 5 weken alweer nodig was.

De behandeling van de klacht van de heer B. door de afdeling Vastgoed is nog niet afgerond, maar Belastingen loste het acute probleem snel op.



Voor de derde keer dezelfde erfpachtcanon

Hoewel de heer B. de erfpachtcanon over 2011 had voldaan, bracht de gemeente ze vervolgens opnieuw in rekening. De gemeente erkende haar fout en zou het in orde maken. In 2016 kreeg de heer B. echter aanmaningen en sommaties voor dezelfde termijnen. De heer B. heeft

het viermaal uitgelegd en de betalingsbewijzen opgestuurd. Toch gaf de gemeente de vordering ruim een jaar later uit handen aan een deurwaarder. Na de spoedinterventie door de ombudsman zette Belastingen de invordering stop.

Afwijzing kwijtscheldingsverzoeken wegens ontbrekende stukken

Het onderwerp kwam aan de orde bij de bespreking van het jaarverslag van de ombudsman in de raadscommissie Veiligheid, Organisatie en Financiën in september 2017. Voor klagers is vaak niet duidelijk waarom kwijtschelding wordt geweigerd en welke bewijsstukken nog ontbreken. Het college van burgemeester en wethouders heeft Belastingen nu opgedragen een proef te starten om mensen, die na 10 dagen de stukken niet hebben aangeleverd, eerst te benaderen. Ook de tekst van de afwijzende beschikkingen moet duidelijker, met vermelding van de mogelijkheid om contact op te nemen met Belastingen als iets onduidelijk is. De ombudsman zal dit vanzelfsprekend blijven volgen.



Cijfers

JAARVERSLAG ROTTERDAM

In 2017 ontving de ombudsman 2998 vragen en klachten (2016: 3390). Bij het Meldpunt Zorg kwamen dit jaar 14 meldingen binnen (2016: 36), bij het Meldpunt Jeugdhulp 6 (2016: 1). Deze aantallen zijn niet opgenomen in de cijfers hieronder. Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden geturfd, maar niet geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Rotterdammers naar de spreekuren komen.

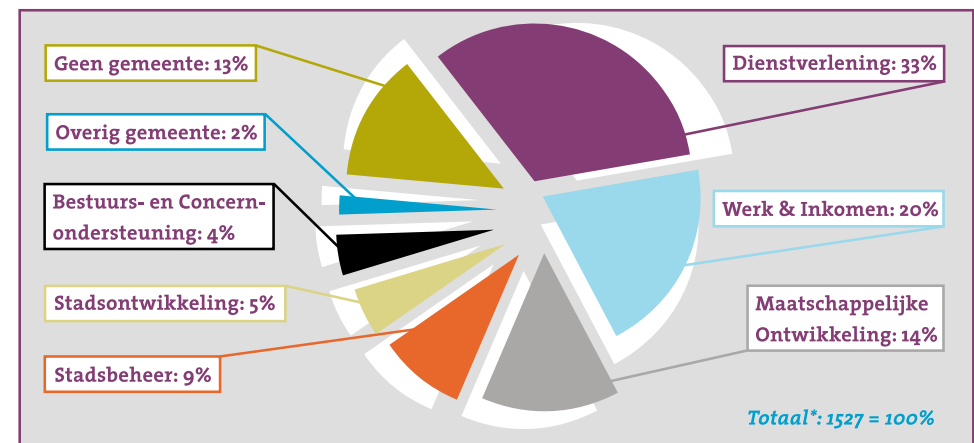
De instroom van geregistreerde klachten bij de ombudman daalde met ruim 7% van 1609 in 2016 naar 1491 in 2017.

Tabel 1: Door de ombudsman geregistreerde klachten in 2015-2017

	2017	2016	2015
Ontvangen	1491	1609	1807
Afgehandeld	1487	1565	1782

Er zijn een paar belangrijke klachtenleveranciers die jaarlijks (zeer) vele publiekscontacten hebben. Net als vorig jaar was Belastingen van het cluster Dienstverlening de grootste leverancier met 25% van de afgehandelde klachten (2016: 23%). Het aantal klachten over het cluster Werk & Inkomen, komend van 33% in 2014, daalde weer iets en kwam dit jaar uit op 20% (2016: 21%).

Figuur 1: Afgehandelde geregistreerde klachten per cluster in 2017



*Sommige klachten betreffen meer dan één onderdeel of organisatie.

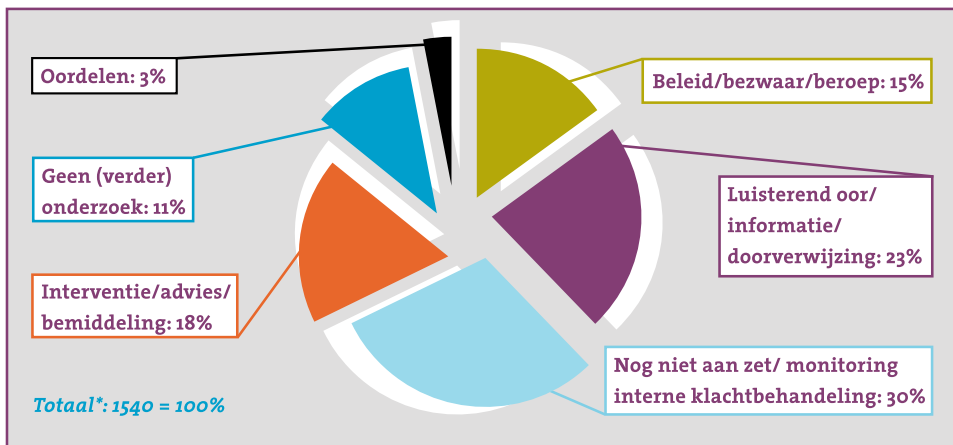
Tabel 2: Afgehandelde geregistreerde klachten in 2016 en 2017 nader bekeken

Onderdeel	Cluster	2017	2016
Belastingen	Dienstverlening	393	380
-	Werk en Inkomen	315	348
MOW* (zonder KBR)	Maatschappelijke Ontwikkeling	135	158
Publiekszaken	Dienstverlening	120	112
Stedelijke Inrichting	Stadsontwikkeling	67	82
Toezicht en Handhaving	Stadsbeheer	67	81
Kredietbank (KBR)	Maatschappelijke Ontwikkeling	31	35
Jeugd en Onderwijs	Maatschappelijke Ontwikkeling	13	8
College van B&W	-	11	10
Gemeenteraad	-	2	12
Overig gemeente	-	175	185
Geen gemeente	-	198	216
Totaal**		1527	1627

* Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk, exclusief Kredietbank Rotterdam (KBR).

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

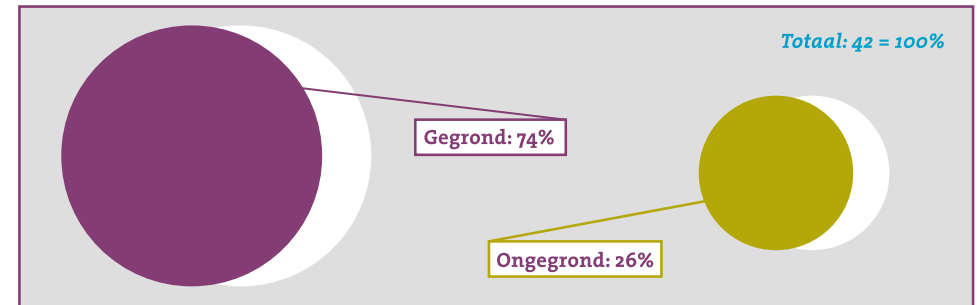
Figuur 2: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2017



*Sommige klachten hadden meer dan één klachtonderdeel.

De ombudsman bracht dit jaar 21 klachtrapporten uit (2016: 27) met in totaal 42 oordelen.

Figuur 3: Oordelen in de geregistreerde klachten in 2017



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG ROTTERDAM

'Vandaag zijn wij voor u gesloten' (2016)

De ombudsman deed in 2016 onderzoek naar klachten van burgers over de reactie van de gemeente op hun (vermeende) agressieve gedrag. In zijn *'Vandaag zijn wij voor u gesloten'* concludeerde de ombudsman onder meer dat er voor het opschorten van alle gemeentelijke dienstverlening geen wettelijke basis is. In reactie daarop liet de gemeente weten haar 'Agressieprotocol' te zullen herzien. Het rapport kwam in 2017 drie keer aan de orde in de raadscommissie Veiligheid, Organisatie en Financiën. Half oktober 2017 ontving de ombudsman een nieuwe, herziene versie van het concept-protocol, waarop hij begin november 2017 heeft gereageerd.

Het hemd van het lijf (2017)

In 2016 verrichtte de ombudsman onderzoek naar de bescherming van privacy van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente Rotterdam wendden. Het rapport *Het hemd van het lijf* kwam in januari 2017 uit. De gemeente onderschreef de bevindingen van de ombudsman en zag in de aanbevelingen goede aanknopingspunten voor verbetering. Mede naar aanleiding van vragen uit de raad informeerde het college van burgemeester en wethouders de ombudsman begin april 2017 wat het wel en niet met diens aanbevelingen had gedaan. Een belangrijke aanbeveling was om de cliënt meer te betrekken bij het verduidelijken van zijn vraag of bij de zogeheten casusregie. Het college staat hier positief tegenover, maar wil dit per geval bekijken. Ook zal steekproefsgewijs gecontroleerd worden hoe de persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt door medewerkers van de gemeente. De ombudsman heeft zijn rapport half april 2017 toegelicht in een vergadering van de raadscommissie Zorg, Onderwijs, Cultuur en Sport.

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 welles-nietes. De ombudsman denkt dat inzetten op bemiddeling en herstel van de relatie meer kan opleveren dan het produceren van eindeloze verslagen en een oordeel. Hij stelt 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.



Verslag ombudsman over integriteitskwesaties



JAARVERSLAG ROTTERDAM

De ombudsman ontving in het verslagjaar 9 nieuwe meldingen (2016: 9), waarvan 5 meldingen nog niet intern door de gemeente waren behandeld. Het interne onderzoek naar 3 van deze meldingen werd in 2017 afgerond; de uitkomsten gaven de ombudsman geen aanleiding tot (nadere) onderzoeken. Van de 9 meldingen gingen er 3 over de wijze waarop het interne onderzoek door de gemeente had plaatsgevonden. De ombudsman heeft dit jaar zelf geen onderzoeken naar een melding van een misstand uitgevoerd.

Kijkend naar de binnengekomen meldingen vindt de ombudsman dat de gemeente wat meer oog zou mogen hebben voor de melder. Soms ontbrak een ontvangstbevestiging van de melding of de – juiste – contactpersoon. Informatie over wat er ging gebeuren, bleef meestal achterwege. De ombudsman begrijpt dat degene over wie wordt gemeld beschermd moet worden, maar de melders kregen wel heel summier bericht van een afgerond intern onderzoek. Zeker als hun melding (gedeeltelijk) gegrond bleek, voelden de melders zich niet gehoord en niet gewaardeerd voor de grote stap die zij hadden durven zetten. Verder ontbrak in de afrondende brief aan de melder bijna altijd de verwijzing naar de ombudsman.



Tabel 3: Integriteitsmeldingen en hun afwikkeling in 2017

Onderdeel gemeente	Aantal	Afwikkeling
Maatschappelijke Ontwikkeling	3	<ul style="list-style-type: none"> • (Nog) geen onderzoek; ombudsman houdt de vinger aan de pols • Eerst intern onderzoek door gemeente • Intern onderzoek gemeente afgerond; geen nader onderzoek ombudsman
Werk & Inkomen	2	<ul style="list-style-type: none"> • Ombudsman onderzoekt procedure en conclusie intern onderzoek van gemeente • Eerst intern onderzoek door gemeente
Bestuurs- en Concern- ondersteuning	1	<ul style="list-style-type: none"> • Geen melding in de zin van de <i>Regeling Melding Vermoeden Misstand</i>
Directie Veiligheid	1	<ul style="list-style-type: none"> • Gevolgde procedure en conclusies onderzoek gemeente geven ombudsman geen aanleiding tot (nader) onderzoek
Dienstverlening	1	<ul style="list-style-type: none"> • Geen integriteitsmelding; doorgeleid naar interne klachtprocedure gemeente
Stadsbeheer	1	<ul style="list-style-type: none"> • (Nog) geen onderzoek; melder verwezen naar Vertrouwenspersoon Integriteit
Stadsontwikkeling	1	<ul style="list-style-type: none"> • Intern onderzoek gemeente loopt nog
Totaal	10	

De ombudsman heeft het beroep van één ambtenaar op het gemeentelijke 'Klokkenluidersfonds' voor de kosten van juridische bijstand gehonoreerd.

Ontmoetingen met de gemeente Rotterdam

In de loop van het jaar had de ombudsman (regulier) overleg met de raadsgriffier, de directeur Rekenkamer Rotterdam en diverse (concern) directeuren. Hij sprak de directeur HRO, Communicatie & Juridische Zaken over het nieuwe 'Agressieprotocol' en het hoofd Juridische Diensten over de aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie aan de gemeente. Verder heeft hij kennisgemaakt met de nieuwe gemeentesecretaris en de nieuwe directeur Publiekszaken.

In februari nam de ombudsman deel aan de lunchbijeenkomst van Publiekszaken en bezocht de vernieuwde locatie voor publieksdienstverlening in IJsselmonde. In mei heeft de ombudsman zijn jaarverslag toegelicht in het managementteam van Werk & Inkomen, later die maand gaf hij een presentatie voor alle managers van het cluster.

Zijn medewerkers spraken met de directiesecretaris van de GGD over de gevolgen van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg en met het afdelingshoofd Staf van Publieke Gezondheid, Welzijn & Zorg over de werkwijze van de Toezichthouders Wmo. Medewerkers spraken ook met de voorzitter en de secretaris van de Cliëntenraad W&I en bezochten de bijeenkomst van de gemeente over (oplossingen voor) de overgang 18-/18+.

De ombudsman en zijn medewerkers hebben desgevraagd commentaar gegeven op de conceptversie van de *Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Rotterdam 2018* en op de voorgenomen wijziging van de *Verordening klachtbehandeling 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.

Verdere contacten en presentaties

In januari nam de ombudsman deel aan het gesprek *Schuldig on tour* in de talkshow DRAAD in Arminius, over de schuldenproblematiek in Rotterdam. In februari was hij bij het Zorgdebat in Arminius over onder meer zelfredzaamheid. In maart gaf de ombudsman voorlichting aan de Budgetmaatjes van Samen010.

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.

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. In oktober verzorgde de ombudsman in het programma van de 3^e RP Academy van het Ressortsparket Openbaar Ministerie) de workshop *De ombudsman Rotterdam* over klachtbehandeling in relatie tot strafrechttoepassing. Die maand gaf de ombudsman ook een presentatie tijdens de werkconferentie *Armoede in Delfshaven*.

Ook dit jaar ontving het bureau van de ombudsman studenten Sociaal Werk van de Hogeschool HOWEST uit West-Vlaanderen. Verder hield de ombudsman een voordracht over het ombudswerk voor de Probus Club Hillegersberg II, een organisatie van gepensioneerden die op de hoogte willen blijven van de maatschappelijke ontwikkelingen. Medewerkers van de ombudsman spraken met de gemeentelijke projectleider over de gevolgen van de invoering van de *Algemene verordening gegevensbescherming*.

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').

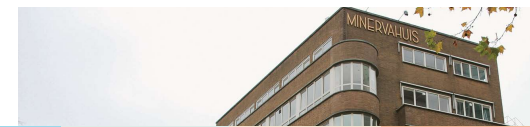
Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. Medewerkers bezochten de studiemiddag *Digitalisering en dienstverlening* van de vereniging. Zij leverden viermaal een bijdrage aan de rubriek *Ombudsprudentie* van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

In de media

De ombudsman werd geïnterviewd door *Stadslog Rotterdam* over de Rotterdamse wijkteams en door de NOS over re-integratie en de Tegenprestatie. Verder was hij te horen in Standpunt.nl. en in *RaadsledenNieuws* verscheen een interview met de (kinder)ombudsman. Hij is maandelijks te gast in *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. De ombudsman heeft een 2-maandelijkse rubriek in *De Stadskrant*.



Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG ROTTERDAM

Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij 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%): 0,82% kortdurend (2016: 0,82%), 0,35% middellang (2016: 0,49%) en 5,43% langdurig (2016: 3,52%).

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

Van de 4 klachten (2016: 1) over het bureau ombudsman hingen er 3 samen met de beslissing van de ombudsman om (nog) geen onderzoek in te stellen. In de vierde klacht heeft de ombudsman een externe klachtadviespersoon ingeschakeld en diens advies (deels gegrond, deels ongegrond) en aanbeveling integraal overgenomen.



Financiën



JAARVERSLAG ROTTERDAM

Over 2017 is door de gemeente Rotterdam 1.654.245 euro bijgedragen (begroot 1.503.551 euro). De inkomsten uit de aangesloten regiogemeenten bedroegen exclusief BTW 165.514 euro.



De gemeentelijke (kinder)ombudsman Rotterdam

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Rotterdam;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- beoordeelt op grond van de *Regeling Melding Vermoeden Misstand* in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen binnen de gemeente;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel als mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- gebruikt daarbij 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

gemeentelijke kinderombudsman

T 0800 2345 111
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl

Inloopsprekuren

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

Meldpunt Zorg Rotterdam

T 0800 2345 888
E info@meldpuntzorgrotterdam.nl
W www.meldpuntzorgrotterdam.nl

Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam

T 0800 2345 888
E info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl
W www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl