



JAARVERSLAG



Nissewaard

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Graag presenteer ik u als gemeentelijke ombudsman van Nissewaard mijn jaarverslag over 2017.

Er kwamen in het verslagjaar 57 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen die gelijk konden worden afgewikkeld. Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik 73 klachten. Dat is minder dan in 2016 (87) en meer dan in 2015 (62).

De opvallende stijging van het aantal zorgklachten in 2016, van 4 naar 15 klachten, werd in dit verslagjaar voor een flink deel teniet gedaan. Het aantal zorgklachten daalde van 15 naar 9. Ook het aantal klachten over de afdeling Inkomen liep terug in 2017.

In mijn vorige verslag van werkzaamheden constateerde ik dat zich in 2016 aanzienlijk meer inwoners van Nissewaard rechtstreeks met een klacht tot mij wendden. Mijn indruk was dat mensen het eerst zelf probeerden op te lossen met de gemeente, maar dat dit vaak niet lukte, waarna zij bij mij aanklopten. Het aandeel klachten, waarbij dat het geval was, steeg in dat jaar van ruim éénderde naar iets meer dan de helft. In 2017 gebeurde dit minder vaak: het aantal burgers dat bij mij kwam zonder dat hun klacht door de gemeente was behandeld, liep terug van 52% naar 43%.

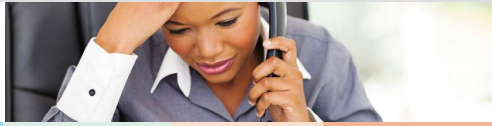
In mijn verslag over het jaar 2016 heb ik uitvoerig aandacht besteed aan de manier waarop de gemeente Nissewaard omgaat met klachten. Ik deed dat in het kader van mijn onderzoek op eigen initiatief in de regio, waarvan de bevindingen zijn neergelegd in het rapport *Interne klachtbehandeling in kaart*.

Het belangrijkste aandachtspunt voor Nissewaard was de overschrijding van de wettelijke termijnen voor klachtbehandeling. Het college van burgemeester en wethouders had mij laten weten dit punt zeer serieus te nemen. Hoewel ik uiteraard lang niet alle klachten zie die over Nissewaard worden ingediend, constateer ik met genoegen dat de termijnen in het verslagjaar veel beter werden bewaakt.

Tot slot wil ik burgemeester Salet het allerbeste wensen en haar danken voor de prettige contacten in de afgelopen jaren. Tegelijkertijd zie ik uit naar een goede samenwerking met de nieuwe burgemeester en de overige leden van het nieuwe college van burgemeester en wethouders!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Nissewaard



Zonder geld in Nissewaard

Er kwam vorig jaar een aantal inwoners van Nissewaard bij de ombudsman met problemen rond hun schuldhulpverlening. Hieronder worden 2 van deze klachten besproken.



Alsnog verzoek om afbetalingsregeling en andere schuldbemiddelaar

Mevrouw S. kwam bij de ombudsman met klachten over haar schuldbemiddeling. Haar schuldbemiddelaar zou niet adequaat hebben gereageerd op het loonbeslag, waardoor zij de huur over mei en juni 2017 niet had kunnen betalen. De verhuurder weigerde een afbetalingsregeling voor deze achterstand en stelde zich op het standpunt dat de gemeente de regeling in het kader van de schuldhulpverlening moest aanvragen. Dat weigerde de gemeente, omdat het een nieuwe schuld betrof. Op zijn beurt weigerde de schuldbemiddelaar de hulpverlening aan mevrouw S. voort te zetten zo lang deze nieuwe schuld niet was voldaan. Daar had mevrouw S. de financiële ruimte echter niet voor. Verder vond zij dat de schuldbemiddelaar en andere gemeentemedewerkers haar in de loop van het traject niet goed hadden geadviseerd, niet steeds (tijdig) hadden teruggebeld en haar niet netjes te woord hadden gestaan. De ombudsman vroeg de gemeente de klachten met spoed te behandelen. Dat gebeurde, 2 weken later was de klachtbehandeling door de gemeente afgerond.

De kwaliteitsmedewerker schuldbemiddeling heeft met mevrouw S. gesproken. Op het loonbeslag was destijds door de gemeente wel adequaat gereageerd door begin mei 2017 direct de belastingvrije voet aan te passen. Tijdens het gesprek bleek echter dat mevrouw S. haar vakantiegeld had willen gebruiken om privéschulden af te lossen. Toen bleek dat dit ook onder het loonbeslag viel, had zij die schulden uit haar reguliere inkomsten betaald. Vervolgens had mevrouw S. geen geld over om de huur over mei en juni 2017 te betalen. Afgesproken werd dat mevrouw S. bij de gemeente in budgetbeheer

zou gaan: haar inkomsten rechtstreeks naar de gemeente en een wekelijks leefgeld voor de boodschappen. Dat vergrootte de kans dat de verhuurder positief zou reageren op de afbetalingsregeling voor de huurschuld, die de gemeente aan de verhuurder ging voorstellen. Tot slot betreurde de gemeente het dat mevrouw S. de dienstverlening van de gemeente als onvoldoende had ervaren en ging in op haar verzoek een andere schuldbemiddelaar toe te wijzen.

Ook de heer P. had moeite met de communicatie in het kader van het schuldbemiddelingstraject.



Verbeteringen schuldbemiddelingstraject

De heer P. vond dat de gemeente (structureel) steken had laten vallen tijdens zijn schuldbemiddelingstraject. Hij was niet tevreden over de behandeling van zijn klachten door de gemeente en wendde zich tot de ombudsman. De heer P. wilde daarmee bereiken dat de gemeente zorgvuldiger met haar klanten zou omgaan: beter naar hen luisteren, proberen oplossingen te bieden en vooral duidelijker en sneller communiceren.

Interne klachtbehandeling door gemeente

Bij de klachtafhandeling door de gemeente, waarbij 3 klachten gegrond en 8 klachten ongegrond werden verklaard, trof de ombudsman een uitgebreid adviesrapport van de klachtencoördinator aan. Die deed de directeur Bewonerszaken daarin 3 aanbevelingen:

- nagaan of het managen van de wederzijdse verwachtingen kan worden verbeterd;
- nagaan of de mogelijkheid voor deelnemers aan een schuldbemiddelingstraject om de voortgang daarvan digitaal te volgen, volstaat;
- informatie die met partijen in gesprekken wordt gedeeld schriftelijk bevestigen, zodat zij die kunnen nalezen en de gemeente er zo nodig naar kan verwijzen.

In de klachtafhandelingsbrief van de directeur Bewonerszaken aan de heer P. liet zij hem weten dat de dienstverlening naar aanleiding van deze aanbevelingen inmiddels was verbeterd. Ook had de afdeling Schuldbemiddeling besloten om ontvangen brieven en e-mails voortaan schriftelijk te bevestigen.

Vragen ombudsman en inzage digitale schuldbemiddelingssysteem

De ombudsman besloot dat een onderzoek van zijn kant naar de oorspronkelijke klachten van de heer P. geen toegevoegde waarde had. Wel wilde hij van de gemeente weten hoe er uitvoering werd gegeven aan de aanbevelingen van de klachtencoördinator. Verder is een onderzoeker van de ombudsman in Nissewaard gaan bekijken hoe het digitaal volgen van het schuldbemiddelingstraject door deelnemers in zijn werk ging. Eén van de vragen van de ombudsman was vanaf welk moment in het traject een deelnemer feitelijk in staat is om zijn dossier te volgen. Ten slotte verzocht de ombudsman om een reactie op zijn eerder gedane aanbeveling om gemeentebrede servicenormen op te stellen, omdat die immers ook zouden gaan gelden voor de afdeling Schuldbemiddeling.

Reactie gemeente en beëindiging onderzoek ombudsman

Hoewel het inzien van het digitale schuldbemiddelingssysteem al veel informatie opleverde, heeft de gemeente de ingevoerde verbeteringen vervolgens nog schriftelijk toegelicht aan de ombudsman. Verder liet de gemeente weten dat er gewerkt werd aan uitbreiding van de beschikbare informatie voor cliënten. Om het digitale informatie-kanaal beter bekend te maken – nu gebruikte ongeveer 60% van de cliënten het regelmatig – waren de schuldregelingsformulieren aangevuld met een verwijzing naar *Mijn Schuldbemiddeling*. De gemeente gaf daarbij aan zich ervan bewust te zijn dat schuldbemiddelingstrajecten een grote impact hebben op het leven van mensen. Tot slot deelde de gemeente de ombudsman mee dat er aan de servicenormen en het Kwaliteitshandvest werd gewerkt. De ombudsman had hiermee antwoord op de door hem gestelde vragen en liet de gemeente weten het klachtdossier te sluiten.

Zonder werk in Nissewaard

Wanneer de gemeente een bij de ombudsman ingediende klacht nog niet kent, vraagt de ombudsman de gemeente tot behandeling ervan over te gaan. De ombudsman volgt de klachtbehandeling en zal zo nodig interveniëren. In de zaak van mevrouw D. was geen interventie nodig.



Gemeente lost re-integratieklacht alsnog op

Mevrouw D. kon niet goed overweg met haar klantmanager en vond haar optreden vaak intimiderend. Verder was mevrouw D. onaangenaam verrast toen zij van haar bewindvoerder hoorde dat de klantmanager – buiten haar om – contact met hem had gezocht over haar schuldsituatie. In het kader van de klachtbehandeling heeft de gemeente een gesprek georganiseerd tussen mevrouw D. en haar klantmanager, onder leiding van een mediator. Dat verliep goed en mevrouw D. zag af van haar verzoek om een andere klantmanager.

De tweede klacht van mevrouw D. was dat de gemeente onvoldoende rekening hield met haar gezondheidsklachten. Zij had die klachten gemeld, maar voelde zich gedwongen het trajectplan voor het re-integratietraject Voorne-Putten Werkt! toch te ondertekenen, omdat weigering gevolgen kon hebben voor haar uitkering. De klachtbehandeling leidde ertoe dat de gemeente een nieuw medisch onderzoek voor haar aanvraag. Dan zou duidelijk worden of aan mevrouw D. (gedeeltelijke) ontheffing van de arbeidsverplichtingen uit de Participatiewet moest worden verleend.

De ombudsman bespreekt hieronder nog een re-integratieklacht. Mevrouw K. wilde graag werken, maar haar gezondheidstoestand liet dat steeds minder toe.



Inzetbaarheid te hoog ingeschat

In juli 2017 bezocht mevrouw K. het spreekuur van de ombudsman. Zij ontving sinds enkele jaren een gedeeltelijke WIA-uitkering – een uitkering op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen – en aanvullende bijstand. Hoewel het niet meeviel, had

mevrouw K. het afgelopen jaar in het kader van haar re-integratie gewerkt. Vooral het werken bij De Welplaat viel haar zwaar: kou, stof en tocht, pijn aan haar handen omdat zij vaak met spijkers moest werken en pijn aan haar voeten door de veiligheidsschoenen. Voorlopig had de gemeente haar nu voor vrijwilligerswerk bij zorginstelling Careyn geplaatst. Daar ondersteunde zij de betaalde krachten met het bewoners te eten en drinken geven, de vaatwasser en de etenskar leegruimen, bedden opmaken, enz. Het werk was volgens mevrouw K. echter te zwaar en te lang achtereen, en zij meldde zich ziek.

De ombudsman verzocht de gemeente de klacht van mevrouw K. in behandeling te nemen. Kort daarna heeft de gemeente de klacht met mevrouw K. besproken en afgedaan. Aan de ombudsman liet mevrouw K. weten dat haar klacht dan wel was behandeld, maar dat er nog geen oplossing was voor de problemen die zij bij het werk bij De Welplaat had ondervonden.

Later die maand kwam haar inzetbaarheid aan de orde in een gesprek met de bedrijfsarts. Daarna volgde eind september 2017 een gesprek tussen de arbeidsdeskundige, de werkadviseur, mevrouw K. en haar vader. Toen de ombudsman korte tijd later bij mevrouw K. naar de stand van zaken informeerde, had mevrouw K. te horen gekregen dat zij zelf op zoek mocht naar vrijwilligerswerk bij een zorginstelling. Het werk bij De Welplaat was voor haar definitief te zwaar bevonden.

Later stuurde mevrouw K. de ombudsman het arbeidskundig rapport en en schreef hem: *“Ik bedank U voor Uw snelle reactie en dat Uw klachtbrief voor mij veel goede zaken oplevert met name een verbeterde gezondheid, zonder stress”*. Omdat mevrouw K. zich zorgen maakte dat zij in de toekomst tegen hetzelfde probleem zou aanlopen, sprak de ombudsman met haar af dat zij dan opnieuw contact met hem kan opnemen.

Mevrouw M. vroeg zich af welke servicenormen de gemeente Nissewaard hanteert.



Servicenormen in Nissewaard

Mevrouw M. kwam bij de ombudsman omdat zij niet tevreden was over de manier waarop de medewerkers van de afdeling Werk haar tegemoet traden. Later voegde zij daar de klacht aan toe dat zij ondanks herhaalde verzoeken nog niet was opgeroepen voor een medische keuring. De ervaringen en tips van mevrouw M. over de bejegening heeft de ombudsman betrokken bij zijn onderzoek op eigen initiatief naar bejegeningklachten. Hij heeft hierover op 8 februari 2018 het rapport *Horen, zien en praten* uitgebracht.

Verzoek om medische keuring

Wat betreft de tweede klacht verzocht de ombudsman de gemeente het verzoek van mevrouw M. om te worden gekeurd in behandeling te nemen. Dat gebeurde en zij werd opgeroepen voor een onderzoek door de arbeidsdeskundige. Mevrouw M. was tevreden over de uitkomst daarvan: productiewerk was inderdaad te zwaar en zij werkte nu bij de receptie en de afdeling inkoop.

Wel vond mevrouw M. dat er onvoldoende ‘wederkerigheid’ bestond in de verhouding met de gemeente. Als zij een dag te laat was, kon zij op een waarschuwing rekenen dat haar uitkering gekort kon worden. Als de gemeente zelf te laat was, lag het heel anders. Binnen welke termijn moest de gemeente eigenlijk reageren op haar telefoontjes, brieven of e-mails? Kortom mevrouw M. wilde weten waar zij aan toe was.

Gemeentebrede servicenormen

De ombudsman liet het college van burgemeester en wethouders weten dat hij het met mevrouw M. eens was. Burgers mogen in overeenstemming met de behoorlijkheidsvereisten *Goede organisatie, Goede informatieverstrekking en Transparantie* weten welk niveau van dienstverlening zij globaal van hun gemeente kunnen verwachten. De ombudsman deed het college de aanbeveling gemeentebrede servicenormen op te stellen en bekend te maken. Tijdens de bespreking van het jaarverslag ombudsman 2016 in de commissie Bestuur op 20 juni 2017 heeft de burgemeester beloofd dat de servicenormen

er kwamen. In een schriftelijke toelichting liet de gemeente de ombudsman nog weten dat de normen zullen worden opgenomen in een Kwaliteitshandvest. De ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen en heeft de gemeente gevraagd hem op de hoogte te houden.

Zorg in Nissewaard

In 2016 ontving de ombudsman een aantal klachten nadat de gemeente Nissewaard het collectief vervoer aan vervoerder W. had gegund.



Kwaliteit Vervoer op Maat (vervolg)

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

Onderzoeker ombudsman mee in de bus

Eén van de onderzoekers van de ombudsman reed een dagdeel mee met vervoersbedrijf W., in net zo'n bus als bij mevrouw B. De onderzoeker was zeer te spreken over het optreden van de chauffeur van W. en de hulp die zij de passagiers bood bij het in- en uitstappen. Tegelijkertijd herkende de onderzoeker veel van de klachten van mevrouw B., zoals het rammelen van de bus, de strakke gordels, de smalle stoelen, de smalle uitschuifplank en de slechte vering van de bus. Die slechte vering is vermoedelijk het gevolg van de zware,

verlaagde kuipconstructie van de bus. Vervoersbedrijf W. zet echter ook andere bussen in, die de genoemde nadelen niet of minder hebben. Tijdens het onderzoek werden geen negatieve punten rond de organisatie van het vervoer door W. geconstateerd.

Geen oordeel over geschiktheid bus, wel aanbeveling

In zijn *rapport van 11 december 2017* constateerde de ombudsman dat de bus in kwestie aan de minimale vereisten voldoet. De ombudsman onthield zich van een oordeel over de vraag of het voertuig daarmee ook geschikt is voor Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. Omdat de ombudsman wist dat de gemeente Nissewaard het doelgroepenvervoer anders wilde gaan organiseren, deed hij de volgende aanbeveling: *(...) bevorderen dat in het bestek voor toekomstige aanbestedingen voor het doelgroepenvervoer een onderdeel over de eisen die gesteld worden aan klanttevredenheid wordt toegevoegd, inclusief een bonus-malusregeling. Het Modelbestek van de VNG kan hierbij ter inspiratie worden gebruikt.*

Gemeente Nissewaard neemt aanbeveling over

De gemeente vond dat zij van de ombudsman waardevolle feedback had gekregen over het ervaren comfort tijdens het vervoer door vervoersbedrijf W. Uit haar eigen klanttevredenheidsonderzoek was gebleken dat 70% van de gebruikers vond dat de door W. gebruikte bus geschikt was om hen te vervoeren.

De gemeente dankte de ombudsman voor de suggestie om de eisen in het onderdeel Klanttevredenheid uit het Modelbestek van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten te gebruiken bij de aanbesteding van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. De inzet van de gemeente was om het Modelbestek, inclusief de door de ombudsman genoemde bonus-malusregeling, in te brengen in het Programma van Eisen voor de aanbesteding. Dit programma wordt door de gemeente Nissewaard opgesteld, samen met de andere gemeenten op Voorne-Putten en de Metropoolregio Rotterdam Den Haag.

De klacht van mevrouw B. gaf stof tot nadenken over het vereiste comfort in de bussen, aldus de gemeente, en inmiddels was ook de Wmo-adviesraad bij het traject betrokken.

Klachtafhandeling gemeente onvoldoende gemotiveerd

De ombudsman oordeelde dat de gemeente haar beslissing op de klacht van mevrouw B. onvoldoende haar gemotiveerd. De nadruk had te veel gelegen op de technische aspecten en er was voorbijgegaan aan de beleving en het comfort van de passagiers. De gemeente liet de ombudsman weten hier lering uit te willen trekken: *“Voor onze organisatie is dit goed om dergelijke signalen te ontvangen, zodat wij bij toekomstige beantwoording van brieven hier rekening mee kunnen houden”*. De ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de reactie van de gemeente.

De ombudsman ontving in 2017 een klacht van iemand die vond dat hij recht had op een zogeheten dwangsom wegens niet tijdig beslissen door de gemeente.



(Geen) dwangsom na lange behandelingsduur bezwaarschrift

De heer P. diende op 15 februari 2015 een bezwaarschrift in tegen de hoogte van zijn persoonsgebonden budget voor huishoudelijke verzorging. In de voorgaande 3 jaren had hij namelijk een veel hoger bedrag gekregen. In oktober 2015 belde de heer P. naar de gemeente omdat hij nog niets had gehoord. Toen bleek dat zijn bezwaarschrift na begin april 2015 aan de aandacht was ontsnapt. De betreffende medewerker van de gemeente vroeg hem of hij instemde met het opschuiven van de ingangsdatum van de behandelingstermijn van zijn bezwaarschrift. Die termijn is maximaal 6 weken of na verlenging maximaal 12 weken. De heer P. wilde dat zijn bezwaar werd behandeld en ging akkoord. De gemeente bood hem excuses aan voor de vertraging.

Later kwam de heer P. erachter dat hij wel eens recht kon hebben op betaling door de gemeente van een zogeheten dwangsom, vanwege

de lange behandelingsduur van zijn bezwaarschrift. Hij legde de gemeente deze vraag half november 2017 voor bij zijn schriftelijke aanvulling op het bezwaarschrift. Op deze vraag kwam geen antwoord en een maand later – het bezwaarschrift was inmiddels gegrond verklaard – herhaalde de heer P. zijn vraag aan de gemeente. Die liet weten dat de heer P., door in te stemmen met het opschuiven van de behandelingstermijn, had afgezien van het eventuele recht op een dwangsom. De heer P. vond dat de gemeente hem niet goed had geïnformeerd en ging naar de ombudsman.

In zijn *rapport van 18 juli 2017* gaf de ombudsman de heer P. gelijk. Nergens was uit gebleken dat de heer P. zijn recht op een dwangsom had willen opgeven, integendeel. Daarnaast concludeerde de ombudsman dat wet en jurisprudentie geen mogelijkheid bieden om de ingangsdatum voor de behandeling van een bezwaarschrift naar een later moment te verschuiven. De ombudsman vond dat de gemeente de brief van de heer P. uit november 2017 alsnog als een ingebrekestelling hoorde aan te merken. Aan de hand daarvan kon de gemeente bepalen of en zo ja, tot welk bedrag, de heer P. voor een dwangsom in aanmerking kwam. De gemeente liet de ombudsman weten het niet eens te zijn met dit oordeel. Desondanks bood de gemeente de heer P. uit coulance 530 euro aan. De heer P. was hier tevreden mee.

Op straat in Nissewaard



Standplaatsen in Nissewaard

In 2015 raakte de heer B. zijn baan kwijt. Ander werk vinden bleek lastig en daarom wilde hij een kraam openen om daar zoetigheden te verkopen. Hij mocht van de gemeente 24 keer per jaar gebruikmaken van een tijdelijke standplaats in het centrum van Spijkenisse. Dat was te weinig om van te leven en de heer B. wilde daarom graag een vaste standplaats. De winkeliers in het centrum zouden volgens hem ook graag zien dat zijn kraam er permanent kwam te staan. De heer B. snapte niet waarom de gemeente hem geen vaste plaats wilde geven en voorjaar 2017 bezocht hij het spreekuur van de ombudsman.

De ombudsman verzocht de gemeente de klacht in behandeling te nemen. Het bleek dat de gemeente net het nieuwe standplaatsen-beleid en het nieuwe aanwijzingsbesluit had vastgesteld. Het aantal te verlenen vergunningen was aan een maximum gebonden. Een vrijgekomen standplaats werd door de gemeente gepubliceerd, waarna het lot zou bepalen wie de gelukkige werd. Er zat voor de heer B. niets anders op dan dit af te wachten.

Sinds 1 januari 2017 moeten inwoners van Nissewaard betalen voor het laten ophalen van grofvuil: ongeveer 22 euro voor de eerste m³ en ongeveer 6 euro per elke volgende m³, tot een maximum van 5 m³.



“Ik wil niet betalen voor het grofvuil van mijn burens”

Mevrouw H. benaderde de ombudsman, omdat de gemeente haar meer in rekening bracht dan de 3 m³ grofvuil die zij en haar man buiten hadden gezet. Het bleek dat de heer H. eerst een melding voor 2 m³ had gedaan, later aangevuld met een melding voor 1 m³. Daardoor was van 2 meldingen uitgegaan en waren er 2 facturen verstuurd. Het te veel betaalde bedrag werd teruggestort door het afvalophaalbedrijf. Mevrouw H. dacht dat het extra in rekening gebrachte bedrag het gevolg was van het overschrijden van de opgegeven hoeveelheid grofvuil van 3 m³ grofvuil. De burens hadden ongevraagd hun grofvuil bij dat van haar gezet. Als echter ook voor de gemeente duidelijk is dat er door anderen is bijgeplaatst, en dat was hier het geval, dan wordt de overschrijding aan m³ niet in rekening gebracht aan degene die het verzoek heeft gedaan. Dat betekende dat mevrouw H. alleen de door haar gemelde 3 m³ hoefde te betalen. Degene die grofvuil heeft bijgeplaatst, riskeert natuurlijk wel een boete.

De ombudsman ontving ook een klacht van mevrouw W. over de nieuwe regeling voor het ophalen van grofvuil. Zij vond dat de gemeente te weinig rekening hield met mensen die de kosten niet kunnen betalen. De gemeente heeft hiervoor echter een regeling getroffen: bij burgers met kwijtschelding van de afvalstoffenheffing en bij mindervaliden

wordt het grofvuil tegen een gereduceerd tarief opgehaald.

In zijn verslag van werkzaamheden over 2016 besprak de ombudsman de klacht van de heer M. Helaas heeft hij moeten vaststellen dat zijn bemiddeling in deze zaak geen resultaat heeft opgeleverd voor de heer M. en de andere bewoners.



Foutparkeerders supermarkt zorgen voor overlast (vervolg)

De heer M. en andere omwonenden ondervonden sinds 2010 overlast van de supermarkt tegenover hen. Sinds de winkel een extra achteruitgang had gekregen, parkeerden klanten hun auto voor de uitritten en op de garagepaden van de bewoners. De overlast nam gaandeweg toe doordat de winkel vaker en langer open was. De heer M. slaagde er voor zijn gevoel niet in gehoor te vinden bij de gemeente en de politie. Een door de verantwoordelijke wethouder beloofde oplossing bleef uit en een klacht over het niet-handhaven door de gemeente leverde evenmin iets op.

Behandeling klacht door de gemeente

Eind 2015 vroeg de heer M. een vergunning aan om een parkeerbeugel voor zijn garagedeur te plaatsen. Toen hij geen reactie kreeg, wendde hij zich tot de ombudsman. Die vroeg de verantwoordelijke wethouder te interveniëren. Er vond inderdaad een gesprek plaats met de heer M., daarna gebeurde er weinig. In juli 2016 rondde de gemeente de interne klachtbehandeling af. Zij zag geen mogelijkheid om de supermarkt de achteruitgang te laten verplaatsen. De door de heer M. aangevraagde parkeerbeugel vond de gemeente te gevaarlijk voor voetgangers. De gemeente zou de kwestie onder de aandacht van de politie brengen en de gemeentelijke handhavers zouden blijven controleren.

Situatie ter plaatse en standpunt wethouder

Omdat de heer M. niet tevreden was over de reactie van de gemeente op zijn klacht, ging hij opnieuw naar de ombudsman. Die nodigde de heer M., de wethouder en de bedrijfsleider van de supermarkt uit om de situatie ter plaatse te gaan bekijken. Tijdens zijn bezoek

constateerde de ombudsman dat het om een reëel probleem ging: er stonden diverse bestelbusjes en personenauto's op de stoep voor de garages geparkeerd. Een aantal burens van de heer M. voegde zich bij het gezelschap en zij vertelden de ombudsman dat ook zij met regelmaat niet in hun garage of op hun parkeerplaats konden. In de kantine van de supermarkt beloofde de wethouder opnieuw advies te vragen aan de Algemene Verkeerscommissie. Toen het advies er was, berichtte de wethouder de ombudsman alleen te willen inzetten op handhaving. De door de omwonenden gewenste maatregelen boden geen oplossing of waren onvoldoende verkeersveilig.

Deskundigenadvies en standpunt partijen

De ombudsman heeft vervolgens deskundigenadvies ingewonnen bij adviesbureau X., dat een aantal opties op een rij zette. Zowel de gemeente als de bewoners hebben gemotiveerd gereageerd op deze opties. De omwonenden zagen wel wat in de aangedragen mogelijkheden, bijvoorbeeld in parkeerplaatsen voor kort-parkeren en het versmallen van de weg waar hun garages op uitkomen. Net als de gemeente vond het adviesbureau dat er aan parkeerbeugels nadelen kleefden, onder meer voor rolstoelgebruikers.

De gemeente zag in het advies geen aanleiding verdere maatregelen te nemen. Zo zou een wegversmalling voor meer problemen en het risico van schade zorgen en ook extra verkeersborden waren niet nodig. De gemeente erkende dat er op diverse plaatsen soms fout werd geparkeerd, maar van specifieke parkeerproblemen was haar niet gebleken. Verder werd er regelmatig gecontroleerd door de gemeentelijke opsporingsambtenaar, de buurt-GOA, aldus de gemeente. De omwonenden stelden dat dit niet in het weekend of na 17.00 uur gebeurde.

Ombudsman beëindigt onderzoek

De ombudsman constateerde dat de standpunten ver uiteen lagen. Gemeente en bewoners waren in de afgelopen maanden niet nader tot elkaar gekomen, integendeel. De ombudsman verwachtte niet dat hier nog verandering in zou komen. Hij kon niet anders dan concluderen dat zijn bemiddeling niet was gelukt en hij beëindigde zijn onderzoek.

De administratie van Nissewaard



Aanbevelingen ombudsman inzake rijbewijs overgenomen

Om gebruik te kunnen maken van zijn zojuist behaalde motorrijbewijs moest de heer F. een extra categorie laten toevoegen aan zijn rijbewijs. Vroeger werd dit bijgeschreven op het rijbewijs, tegenwoordig krijgt men een geheel nieuw rijbewijs. Dat kwam mooi uit, 2 maanden later zou het rijbewijs van de heer F. toch verlopen. Hij maakte via de gemeentelijke website een afspraak. Toen hij zijn nieuwe rijbewijs ging afhalen, ontbrak echter de motorcategorie. Hij moest voor de tweede keer een nieuw rijbewijs aanvragen, maar ook opnieuw 38,95 euro betalen. Dat vond de heer F. niet redelijk en hij vroeg de ombudsman wat die ervan vond.

Een onderzoeker van de ombudsman is in de Stadswinkel Nissewaard gaan kijken hoe het aanvragen van een nieuw rijbewijs in zijn werk ging. Zij constateerde dat de heer F. nergens had kunnen vermelden dat het om een nieuw rijbewijs én het toevoegen van een extra categorie ging. Zij zag ook dat, als de medewerker van de Stadswinkel het werkproces *Aanvraag nieuw rijbewijs* opstartte, er geen informatie over de gewenste extra categorie werd getoond. Om die informatie te zien, had de medewerker het werkproces *Nieuw rijbewijs door categorie-uitbreiding* moeten opstarten. Omdat het rijbewijs van de heer F. binnen 2 maanden zou verlopen, was de betrokken medewerker er uiteraard niet op bedacht geweest dat het ook om een categorie-uitbreiding ging.

In zijn [rapport van 28 november 2017](#) oordeelde de ombudsman dat de gemeente de behoorlijkheidsvereisten *Goede voorbereiding en Goede informatieverstrekking* onvoldoende in acht had genomen. Hij deed de gemeente de volgende aanbevelingen: 1) de informatie op de gemeentelijke website aanvullen, en 2) aan de balie voortaan laten navragen of het om een reguliere vernieuwing of (ook) om het toevoegen van een nieuwe categorie gaat. Ten slotte gaf de ombudsman de gemeente in overweging de heer F. één keer leges

terug te betalen. Hij nam er met instemming kennis van dat de gemeente alledrie de aanbevelingen heeft overgenomen en uitgevoerd.

Een klacht zoals die van de heer A. krijgt de ombudsman niet vaak.



Van hoofdletter O naar kleine letter o

De heer A. stond in de gemeentelijke administratie ingeschreven met huisnummer 44 O (grote letter), hoewel het volgens hem oorspronkelijk 44 o (kleine letter) was. De letter was ooit toegevoegd toen het huidige flatgebouw in de plaats kwam van laagbouwoningen en er meer huisnummers nodig waren. Postbezorgers lazen het nummer met regelmaat als 44o en dan ging het mis, want dat huisnummer bestond niet in de straat van de heer A. Daardoor kwamen brieven van de gemeente soms niet aan en konden chauffeurs van Vervoer op Maat de woning van de heer A. niet altijd vinden.

De heer A. benaderde de ombudsman, omdat hij nummer 44-o wilde, en als dat niet kon, 44 o. Hij kwam er met de gemeente niet uit, hoewel die wel iets aan het adres had aangepast in het automatiseringssysteem van de afdeling waarmee de heer A. het meest te maken had. Dat hielp onvoldoende volgens de heer A., hoewel een door de gemeente aan hem verzonden 'testbrief' wel aankwam. Alle post digitaal verzenden was geen waterdichte oplossing volgens de gemeente. De gemeente had over de postbezorging aan de heer A. wel afspraken gemaakt met PostNL en VSP.

De ombudsman legde de gemeente een aantal vragen voor. Zo wilde hij weten waarom 44-o geen optie was. De Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) zelf staat het toevoegen van een verbindingsstreepje niet toe, maar volgens informatie van de rijksoverheid zijn gemeenten wel vrij zo'n streepje toe te voegen op post, in documenten en op straatnaamborden. Verder verstuurde de ombudsman verschillende 'testbrieven' naar huisnummer 44 O, die allemaal goed aankwamen. De gemeente heeft vervolgens de

vragen van de ombudsman beantwoord en onder meer uitgelegd dat de mogelijkheid die de BAG biedt om het huisnummer te wijzigen, geldt als een administratieve verhuizing. Een zogeheten presentatie-adres toevoegen in de BAG loste slechts een deel van het probleem op, aldus de gemeente. Technisch gezien kon de toevoeging niet in alle gemeentelijke applicaties worden ingevoerd. Verder zouden andere organisaties dan de gemeente het presentatie-adres niet overnemen. Het opnemen van een werkelijk adres en een presentatie-adres in de BAG achtte de gemeenten niet wenselijk, dat zou alleen maar voor verwarring zorgen. Wat betreft Vervoer op Maat had de gemeente vervoersbedrijf W. met nadruk op het juiste huisnummer gewezen.

Vervolgens nodigde de gemeente de heer A. uit voor een gesprek om een en ander toe te lichten. Tijdens dit gesprek werden ook de gevolgen van een wijziging in de BAG besproken, bijvoorbeeld dat de bank en de verzekeraars van de heer A. het 'nieuwe' huisnummer als een verhuizing zouden kunnen beschouwen. Toch wilde de heer A. graag dat de gemeente het huisnummer in de BAG van 44 O in 44 o veranderde en zo werd het ook afgesproken. De gemeente beloofde haar medewerking indien de heer A. problemen mocht ondervinden als gevolg van de wijziging. De heer A. schreef de ombudsman: *"Ik dank u hartelijk voor Uw inspanningen die mede geleid hebben tot een tevreden afwikkeling van deze casus"*. De ombudsman beëindigde zijn onderzoek, omdat de gemeente aan de klacht van de heer A. was tegemoetgekomen.



In 2017 ontving de ombudsman in totaal 130 telefonische en schriftelijke vragen en klachten (2016: 159). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de frontoffice worden alleen op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de klachten die via e-mail of per brief worden ingediend en de klachten waarmee inwoners van Nissewaard naar de spreekuren komen. In 2017 bedroeg het aantal geregistreeerde nieuwe klachten 73. Dat is 16% minder dan in 2016 (87) en 15% meer dan in 2015 (62). Omdat er minder klachten binnenkwamen bij de ombudsman werden er in 2017 ook minder klachten afgehandeld.

Tabel 1: Aantallen geregistreeerde klachten 2015 - 2017

	2017	2016	2015
Ontvangen	73	87	62
Afgehandeld	73	80	65

In tabel 2 is te zien over welke directies en afdelingen de klachten gingen. Het vorige jaar liet een opvallende stijging van het aantal zorgklachten zien, van 4 naar 15 klachten. Die stijging is in het verslagjaar voor een flink deel ongedaan gemaakt, het aantal klachten lag in het verslagjaar op 9. Ook het aantal klachten over de afdeling Inkomen daalde in het verslagjaar.

Over de afdeling Stadsbeheer en de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving ontving de ombudsman een paar klachten meer dan in het voorgaande jaar. 'Nieuwkomers' waren dit jaar de afdelingen Accomodaties en Juridische en Bestuurlijke zaken. De aantallen klachten over deze 4 afdelingen geven de ombudsman geen aanleiding tot zorg.

Tabel 2: Geregistreeerde klachten: afgehandeld in 2016 en 2017

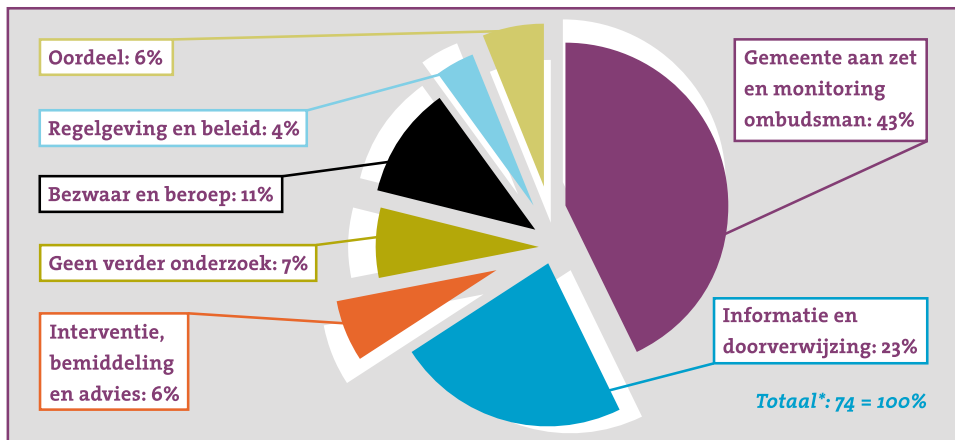
	2017	2016
Inkomen (<i>Bewonerszaken</i>)	23	29
Zorg en Samenleving (<i>Bewonerszaken</i>)	9	15
Werk (<i>Bewonerszaken</i>)	7	9
Stadswinkel (<i>Bewonerszaken</i>)	8	7
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving (<i>Leefomgeving</i>)	9	6
Stadsbeheer (<i>Leefomgeving</i>)	8	5
Accomodaties (<i>Leefomgeving</i>)	2	0
Juridische en Bestuurlijke Zaken (<i>Concernstaf</i>)	2	0
Gemeenteraad	2	2
Burgemeester	0	2
College van B&W	0	1
Voormalige gemeente Spijkenisse	0	1
Geen gemeente	5	6
Totaal*	75	83

*Soms gaat een klacht over meer dan één gemeentedeel.

Uit figuur 1 wordt duidelijk op welke manier de geregistreeerde klachten in 2017 door de ombudsman zijn afgewikkeld. De ombudsman mag een klacht niet behandelen wanneer deze over de inhoud van gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid gaat. Ook wanneer de klager een bezwaarschrift kan indienen of beroep bij de rechter kan instellen, maakt de ombudsman pas op de plaats. Andere redenen waarom de ombudsman geen nader onderzoek instelt of het onderzoek zonder oordeel beëindigt, zijn kennelijk ongegronde klachten en klagers die niet meer te bereiken zijn.

Wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld, draagt de ombudsman de klacht aan haar over. Vervolgens houdt hij het verloop van de interne klachtbehandeling in de gaten en intervenueert zo nodig. Kwam in 2016 nog meer dan de helft (52%) van de inwoners van Nissewaard rechtstreeks naar de ombudsman, in 2017 zakte dit aandeel naar 43%.

Figuur 1: Geregistreerde klachten: wijze van afhandeling in 2017



*Soms bestaat een klacht uit meer dan één klachtonderdeel.

In 2017 bracht de ombudsman 3 rapporten uit over de gemeente Nissewaard, met in totaal 4 klachtonderdelen, die hij allevier gegrond verklaarde.

Figuur 2: Behoorlijkheidsvereisten in de oordelen in 2017



*Bij één van de oordelen waren 2 behoorlijkheidsvereisten aan de orde.



Onderzoek op eigen initiatief



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

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 Nissewaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Vlaardingen en Westvoorne. De aanbevelingen aan Nissewaard en de 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 voor andere gemeenten relevant kunnen 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.

Nederlandse kinderen ontkoppeld (2017)

De (kinder)ombudsman heeft samen met de nationale Kinderombudsman en de kinderombudsmannen van Amsterdam en Den Haag onderzoek gedaan naar de situatie van Nederlandse kinderen met een ouder zonder verblijfsstatus. Het gaat in Nederland om enkele honderden kinderen en jongeren. Door de werking van de Koppelingswet krijgt een gezin, bestaande uit een Nederlandse ouder en een ouder zonder verblijfsvergunning, een veel lagere bijstandsuitkering, geen huurtoeslag en geen zorgtoeslag. Eénoudergezinnen, waarvan de ouder geen verblijfsstatus heeft, kunnen nergens aanspraak op maken. Het gevolg is dat deze – Nederlandse – kinderen vaak in armoede opgroeien.

In het rapport *Nederlandse kinderen ontkoppeld* van 8 december 2017 zijn de precieze oorzaken van deze armoede in kaart gebracht. Aan de rijksoverheid,

de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de Belastingdienst en de gemeenten zijn aanbevelingen gedaan om de situatie van deze kinderen te verbeteren. De ombudsmannen doen de rijksoverheid onder meer de aanbeveling het door Nederland gemaakte voorbehoud bij artikel 26 van het Kinderrechtenverdrag op te heffen, zodat kinderen zelfstandig recht kunnen hebben op sociale voorzieningen. Daarnaast is er voor de gemeenten een *Handreiking* opgesteld, waarin in het bijzonder aandacht wordt besteed aan de mogelijkheden om een bijstandsuitkering te verstrekken.

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 verder 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 NISSEWAARD

Ontmoetingen en presentaties

Op 20 juni 2017 was de plaatsvervangend ombudsman Nissewaard aanwezig in de vergadering van de raadscommissie Bestuur voor de behandeling van het jaarverslag van de ombudsman over 2016.

Medewerkers van de ombudsman spraken met het Sociaal Cultureel Planbureau over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. 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. Ook dit jaar ontving het bureau van de ombudsman studenten Sociaal Werk van de Hogeschool HOWEST uit West-Vlaanderen.

De ombudsman nam verder deel aan de focusgroep *Maatschappelijke inbedding en samenwerkingsverbanden* van de Nationale Politie. Hij was spreker 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.

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 telefonische vragen van luisteraars.



Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG NISSEWAARD

Organisatie en medewerkers

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

De ombudsman is tevens kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen.

De medewerkers van de frontoffice 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.

De medewerkers volgden 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. 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 in het verslagjaar één klacht over het bureau ombudsman. De behandeling van een klacht had te lang geduurd, waarvoor excuses zijn aangeboden aan de klaagster.



Financiën



JAARVERSLAG NISSEWAARD

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 regio-gemeenten – 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 165.514 euro exclusief btw. De gemeente Nissewaard, die op 1 januari 2017 volgens het CBS 85.401 inwoners telde, droeg daar 42.700,50 euro, exclusief btw, aan bij.



De gemeentelijke ombudsman Nissewaard

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Nissewaard;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel als 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/Ombudsmano10

Inloospreekuur Rotterdam

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

Inloospreekuur Nissewaard

woensdag 9.00 – 10.00 uur
(alleen in de even weken)

in Bibliotheek De Boekenberg
Markt 40
3201 CZ Spijkenisse

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