



Vlaardingen

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**





Voorwoord



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

Graag bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Vlaardingen mijn jaarverslag over 2018 aan. De werkzaamheden van de gemeentelijke kinderombudsman van Vlaardingen worden besproken in het jaarverslag kinderombudsman 2018.

In het verslagjaar ontvingen mijn medewerkers en ik 20 telefonische vragen en klachten die gelijk konden worden afgewikkeld (2017: 40). Daarnaast kwamen er per brief, e-mail en via de spreekuren 43 klachten binnen (2017: 49).

Voor het eerst is niet *Stroomopwaarts MVS* de belangrijkste klachtenleverancier, omdat het aantal klachten bij de gemeentelijke ombudsman is gehalveerd. *Stroomopwaarts MVS* voert onder meer de Participatiewet uit voor de gemeente Vlaardingen en is aangesloten bij de Nationale ombudsman.

De afdeling Stedelijk Beheer heeft de plaats ingenomen van *Stroomopwaarts MVS*. Dat betekent niet dat er in het afgelopen jaar veel meer klachten over Stedelijk Beheer zijn ontvangen. Er is sprake van een lichte stijging, van 6 klachten in 2017 naar 9 klachten in 2018.

Net als in voorgaande jaren besteedde de gemeente Vlaardingen in het verslagjaar aandacht en zorg aan de klachtbehandeling en de klachtafwikkeling. Wel viel mij in 2018 het aantal keren op dat Vlaardingers zich tot mij wendden, terwijl (nog) geen klachtbehandeling door de gemeente had plaatsgevonden of de klachtbehandeling nog niet was afgerond. Het aandeel van de klachten waarin dit speelde, steeg van 27% in 2017 naar 41% in het verslagjaar. In een aantal gevallen kwamen mensen bij mij, omdat zij binnen de termijn van 6 weken nog geen reactie hadden gekregen op hun vraag, melding of klacht.

Ik ben benieuwd naar de ontwikkelingen in Vlaardingen in het komende jaar!



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Vlaardingen



Klachten



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

Wonen in Vlaardingen

De varkens van de stadsboerderij

De heer T. woont tegenover de stadsboerderij in Vlaardingen. Voorheen was dit een kinderboerderij, maar behalve een koe, kalveren en wat kleinvee, worden er op de stadsboerderij nu ook ongeveer 40 varkens en een aantal biggen gehouden. Die zorgen volgens de heer T. voor stank en voor vliegen. Hij heeft dit aangekaart bij het Leefbaarheidsplatform Holy Noord, maar daar zegt men dat de stadsboerderij over de benodigde vergunning beschikt. Op zich heeft de heer T. geen enkel bezwaar tegen de stadsboerderij. Integendeel, vóór de komst van de

varkens heeft hij als vrijwilliger meegeholpen en onder meer waterleidingen aangelegd. Wat de heer T. dwarszit, is dat bij de overgang van kinderboerderij naar stadsboerderij nooit aan de orde is geweest dat er zo veel varkens zouden komen. Hij wendt zich tot de ombudsman.

Aangezien dit nog niet is gebeurd, vraagt de ombudsman de gemeente om de klacht van de heer T. in behandeling te nemen. Als geen reactie of ontvangstbevestiging volgt, belt een medewerker van de ombudsman na een week of 3 met de klachtencoördinator. Na 2 weken bericht de gemeente de heer T., met afschrift aan de ombudsman, dat de stadsboerderij het probleem onderkent en maatregelen zal nemen. Het aantal varkens zal worden verminderd. Zo zullen op het veld langs de Amsterdamlaan geen varkens meer worden gehouden. Verder zal de grond in dit gebied in het najaar van 2018 worden gesaneerd. Overigens is uit een controle door de DCMR Milieudienst gebleken dat de stadsboerderij geen wettelijke normen overtreedt.

De heer T. bericht de gemeente dat hij nog niet helemaal tevreden is. Zo is hij er nog niet gerust op wat betreft de varkens. Verder heeft hij – anders dan de gemeente blijkbaar denkt – wel degelijk eerder contact gezocht met de leiding van de boerderij. In antwoord hierop laat de gemeente de heer T. weten dat hij zich in de toekomst zo nodig het beste direct tot de boerderij kan wenden. Omdat de stadsboerderij aan de wettelijke vereisten voldoet, vindt de gemeente dat de boerderij geen verdere acties hoeft te ondernemen. De ombudsman kan het standpunt van de gemeente begrijpen en hij sluit het dossier.

De volgende klacht werd door de gemeente snel opgepakt. Als het goed is, zal het probleem zich in de toekomst niet meer voordoen.



Verboden voor (hulp)honden?

Begeleid door zijn hulphond Rover en door Hidde, een hulphond in opleiding, bezoekt de heer S. op zondagmiddag 26 augustus 2018 het

muziek- en cultuurfestival *Zomerterras* in het Oranjepark. Althans, dat probeert hij. Aangekomen op het festivalterrein sommeert een beveiligder de heer S. op norse toon te vertrekken: honden zijn niet toegestaan. Dat beide dieren het gele hesje dragen waaraan men een hulphond kan herkennen, maakt kennelijk niet uit. Een discussie met de beveiligder lijkt de heer S. weinig zinvol en hij vertrekt. Thuisgekomen mailt hij zowel het stichtingsbestuur van het *Zomerterras* als de ombudsman over het gebeurde.

De ombudsman vindt dat het *Zomerterras* eerst de tijd moet krijgen om op de klacht te reageren. Daar is de heer S. het mee eens. Intussen heeft het voorval de krant gehaald en de heer S. ontvangt daarna diverse reacties. Eén van die reacties komt van iemand die afhankelijk is van haar hulphond en het *Zomerterras* al 2 jaar niet heeft bezocht, omdat het haar de grootste moeite kost om met haar hulphond te worden toegelaten.

Wanneer een reactie van het stichtingsbestuur uitblijft, zet de ombudsman de klacht van de heer S. uit bij het bestuur en bij de gemeente. Hij vraagt daarbij ook naar de manier waarop nu en in de toekomst het *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap* van de Verenigde Naties wordt nageleefd. Dit verdrag is sinds juli 2016 in Nederland van kracht en het schrijft onder meer voor dat openbare ruimten voor iedereen toegankelijk moeten zijn.

Nog geen 3 weken later – na zowel de heer S. als de festivalorganisatie te hebben gesproken – bericht de gemeente de ombudsman voortaan extra voorwaarden aan de evenementenvergunningen te zullen verbinden:

- de toegangsroute en entree van het evenemententerrein moeten worden ingericht voor mindervaliden en rolstoelgebruikers; de gemeente geeft daarbij heel precies aan waar dit op neer komt, zoals

een maximale drempelhoogte van 2 cm en een doorgang van minstens 1.50 meter breed;

- geleidehonden en hulphonden worden op het terrein toegelaten;
- als er bij de grotere evenementen toiletvoorzieningen voor het publiek zijn, dan dient er ook een integraal rolstoeltoegankelijk toilet te zijn.

Inmiddels had de organisator van het *Zomerterras* tijdens zijn contacten met de gemeente al aangegeven in de toekomst rekening te zullen houden met de eisen die het verdrag stelt.

In reactie op de brief van de gemeente laat de heer S. de ombudsman weten: *“Ik ben zeer tevreden met de inhoud en de snelheid waarmee de gemeente Vlaardingen heeft gereageerd op mijn klacht (...). De betrokken medewerkster van de gemeente Vlaardingen verdient hiervoor alle lof!”*. De ombudsman is het hier volkomen mee eens.

De heer L., voorzitter van een volkstuintersvereniging, bezocht ook in 2018 het spreekuur van de ombudsman.



E-mailbericht niet in het afhandelingsstelsel

Volgens de heer L. is er in 2016 afgesproken dat de gemeente alle volkstuinverenigingen in Vlaardingen op dezelfde manier zal behandelen. Na verloop van tijd hebben hij en de andere leden van zijn vereniging toch de indruk gekregen dat dit niet zo is. De heer L. schrijft de gemeente hierover aan en enkele weken later krijgt hij antwoord. In haar brief legt de gemeente uit waarom er wel sprake is van gelijke behandeling. In de brief maakt de gemeente ook melding van het feit dat bepaalde hobbytuinen in Vlaardingen per 1 januari 2018 zullen worden ontmanteld.

Aan het begin van het nieuwe tuinseizoen ziet de heer L. toch gewoon weer activiteit in de bewuste hobbytuinen. Op 9 mei 2018 mailt hij daarover een ambtenaar van de gemeente. Als daar geen reactie op volgt, bezoekt hij het spreekuur van de ombudsman. Nadat die de klacht

begin juli 2018 heeft uitgezet bij de gemeente, volgt 2 weken later de reactie. De gemeente legt het verschil uit tussen hobbytuinen en volkstuinen en laat verder weten dat in afwachting van de *Visie Marathonweg Zone* ten aanzien van de bewuste hobbytuinen de zogeheten uitsterfconstructie wordt gehanteerd.

In haar brief raadt de gemeente de heer L. af vragen via e-mail aan individuele ambtenaren te stellen. Het bericht komt dan namelijk niet in het officiële afhandelingsstelsel. Gebeurt dat wel, zoals met het contactformulier via de gemeentelijke website of met een brief, dan worden de reactietermijnen automatisch bewaakt en gesignaleerd. Door de ogen van de gemeente gezien, begrijpt de ombudsman de wens om correspondentie via de website of per brief te ontvangen. Maar voor veel burgers is een e-mailbericht een normale en gemakkelijke manier van communiceren. Kiezen burgers die route, dan is het ook zaak dat de gemeente tijdig reageert of de burger laat weten dat de afwikkeling meer tijd in beslag gaat nemen.

Op straat in Vlaardingen

De ombudsman ontving in het verslagjaar 2 klachten over welig tierend onkruid op trottoirs, die daardoor moeilijk begaanbaar waren geworden. Hij bespreekt hieronder één van deze klachten.



Denk aan de voetgangers!

De heer S. wendt zich in 2018 opnieuw tot de ombudsman: de gemeente doet al maanden niets aan de hoog opgeschoten bossen onkruid op onder andere het trottoir langs de Deltaweg te Vlaardingen. De door hem meegestuurde foto's bevestigen zijn relaas. De heer S. klaagt er verder over dat het bewuste trottoir ineens ophoudt. Een aantal winkels, waaronder de kringloopwinkel, is daardoor ook moeilijk bereikbaar voor voetgangers. Bellen met de gemeente valt niet mee, want *“je wordt eindeloos in de wachtstand gezet”*, aldus de heer S. De ombudsman vraagt de gemeente de behandeling van de klacht

over te nemen. Na 2 weken zoekt één van zijn medewerkers contact met de klachtencoördinator, omdat niet duidelijk is of de klacht door de gemeente is ontvangen. Dat blijkt wel zo te zijn, de ontvangstbevestiging is er per ongeluk bij ingeschoten.

Eind oktober 2018 laat de gemeente weten dat het onkruid al vrij snel na de brief van de ombudsman is weggehaald. Zij biedt haar excuses aan voor het feit dat dit niet direct aan de heer S. is gemeld in reactie op zijn klacht. Wat betreft het trottoir zelf legt de gemeente uit dat er bij het opnieuw asfalteren van de Deltaweg voor is gekozen om het fietspad aan de zuidzijde op te heffen. Aan de noordkant loopt immers al een zogeheten tweerichtingsfietspad. De vrijgekomen ruimte zal worden gebruikt om het voetpad langs de Deltaweg door te trekken, dat kon destijds niet gelijk in één keer. In afwachting van het doortrekken van het trottoir zal verharding worden aangebracht, zodat het voor voetgangers in ieder geval begaanbaar wordt.

Half december 2018 informeert een medewerker van de ombudsman bij de klachtencoördinator naar de uitvoering van de werkzaamheden. De verharding is aangebracht en de werkzaamheden voor de definitieve oplossing zullen in de maanden januari en februari 2019 worden uitgevoerd.

Van de klagers die zich tot de ombudsman wenden, doet een deel dit omdat het hen niet of slechts moeilijk lukt om voor hun klacht gehoor te vinden bij de gemeente. Zij hebben het gevoel er op eigen houtje niet doorheen te komen. Een voorbeeld daarvan is de klacht van de heer V., ook al bleek de bemoeienis van de ombudsman uiteindelijk niet nodig.



Over rioolbuizen en elektriciteitskabels

Het gaat om de riolering en de elektriciteitskabels in de Willem de Zwijgerlaan te Vlaardingen. Volgens de heer V. zijn die zodanig verouderd dat er iedere keer problemen zijn. Het riool raakt met

enige regelmaat verstopt door takjes van de gemeentelijke boom die voor zijn huis staat. Om het op te lossen moet de toiletpot dan van zijn plaats, waardoor deze inmiddels beschadigd is geraakt. Op een aantal plaatsen in de straat is kortsluiting geweest in de elektriciteitskabels, voor het huis van de heer V. ontstond zelfs een keer brand. Iedere keer voert de gemeente wel herstelwerkzaamheden uit, maar volgens de heer V. is een structurele oplossing nodig. Nu ligt om de zo veel tijd de straat open, waardoor de stoep steeds verder verzakt en er inmiddels overal spleten en kuilen zitten.

De heer V. en andere bewoners uit de laan hebben hierover diverse malen met de gemeente gebeld, maar zij worden van het kastje naar de muur gestuurd. De heer V. benadert daarom op een gegeven moment de ombudsman. Die vraagt hem of hij e-mailberichten of brieven van de gemeente heeft naar aanleiding van de eerder ingediende klachten. Nog geen week later belt de heer V. om te zeggen dat de gemeente de straat nu voor het grootste gedeelte heeft hersteld. Over het trottoir is hij nog niet tevreden, maar hij denkt dat hij het verder wel alleen afkan. Zo niet, dan kan hij altijd terugkomen bij de ombudsman.

Ook de heer D. lukte het niet op eigen kracht bij de gemeente Vlaardingen 'binnen' te komen.



Het draaihekje bij het Achterlangs

De heer D. uit Schiedam heeft via de Vlaardingse *BuitenBeter app* een melding gedaan over het draaihekje bij het Achterlangs, ter hoogte van de Eksterlaan. Het draaihek vormt een obstakel voor mensen met rolstoelen, scootmobielen en kinderwagens. Zij kunnen het gebied alleen via een enorme omweg in of uit.

De melding is in het voorjaar van 2017 door de heer D. gedaan. Pas in het najaar wordt hij tot 2 keer toe door een medewerker van de

gemeente gebeld. Hem wordt beloofd dat de zaak zal worden bekeken. Omdat er zo te zien niets gebeurt, herhaalt de heer D. in januari 2018 zijn melding via de app. Precies een maand later krijgt hij een e-mailbericht van de gemeente, met daarin de toezegging dat “het draaihek vervangen wordt door een sluishek met passende maatvoering voor scootmobielen e.d. Naar verwachting zal dit in de loop van de maand maart [2018] geplaatst kunnen worden”. Opnieuw gebeurt er niets en op 19 april 2018 meldt de heer D. zich maar weer via de app. Dat helpt niet en een maand later dient hij een klacht in bij de gemeente. Wanneer hij na 7 weken nog geen inhoudelijke reactie heeft, benadert hij begin juli 2018 de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente de klacht van de heer D. op te pakken. Dat gebeurt. De teammanager Beheer Openbare Ruimte neemt niet lang daarna contact op met de heer D. en biedt hem namens de gemeente excuses aan voor de lange tijd dat hij op een reactie heeft moeten wachten. Verder legt hij uit dat inmiddels duidelijk is dat het bewuste draaihek onder de verantwoordelijkheid van Rijkswaterstaat valt. Niettemin zal de gemeente Vlaardingen bekijken of zij nog iets kan doen. De heer D. zal hiervan op de hoogte worden gehouden en voor eventuele vragen kan hij bij de teammanager terecht. De heer D. is tevreden over deze afloop.

Zonder geld en zonder werk in Vlaardingen: *Stroomopwaarts MVS*

Onder meer de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening worden voor de gemeente Vlaardingen (en voor Maassluis en Schiedam) uitgevoerd door de gemeenschappelijke regeling *Stroomopwaarts MVS*. In die regeling is de Nationale ombudsman als tweedelijns instantie voor klachten over deze organisatie aangewezen. Begrijpelijk(er)wijs zijn er altijd wel Vlaardingers die hun klacht over *Stroomopwaarts MVS* bij hun eigen, Vlaardingse ombudsman indienen. Die zet de klacht zo nodig op papier en verzoekt de Nationale

ombudsman de behandeling van de klacht over te nemen.

In 2017 ontving de Vlaardingse ombudsman 18 klachten over *Stroomopwaarts MVS*, in het verslagjaar was dat de helft minder: 8 klachten. Ten opzichte van het totaal aantal ontvangen klachten daalde het aandeel klachten over *Stroomopwaarts MVS* daarmee van 37% in 2017 naar 18% in 2018. Ook bij de Nationale ombudsman is het aantal klachten over *Stroomopwaarts MVS* in 2018 flink gedaald.

Een aantal klachten was afkomstig van mensen die naast hun uitkering werken, vrijwel altijd met een steeds wisselend aantal uren per week. Bij het verrekenen van het salaris met de bijstandsuitkering gaat het – niet alleen in Vlaardingen overigens – regelmatig mis. Ook beklaagde iemand zich erover dat zij haar inkomstenformulieren niet op tijd kreeg, wat consequenties had voor haar uitkering. Verder ontving de ombudsman de klacht dat familieleden uit Sint Maarten, die slachtoffer waren van de orkaan Irma, geen ondersteuning kregen.

Zorg in Vlaardingen

Soms is een klacht vooral een noodkreet om hulp. Bij mevrouw E. hadden de gemeente en de betrokken klachtencoördinator dat goed ingeschat.



Hulp nodig om je leven weer op de rails te krijgen

Mevrouw E. kampt al geruime tijd met de nodige problemen: geen geld, geen woning, geen zorgverzekering, schulden bij de woningstichting en de Belastingdienst, enz. Via de Nationale ombudsman ontvangt de Vlaardingse ombudsman de uit 3 onderdelen bestaande klacht van mevrouw E. Zij vindt dat het Vlaardingse wijkteam haar niet helpt, met name wat betreft haar financiën, waardoor zij nog steeds dakloos is. Verder beklaagt mevrouw E. zich erover dat er te weinig slaappleaatsen zijn bij dak- en thuislozenopvang *De Elementen*. Ten slotte vindt zij dat de stichting MEE over te weinig personeel beschikt, terwijl zij juist zo goed door deze organisatie wordt geholpen.

Hoewel de klacht volgens mevrouw E. al in juli 2017 bij de gemeente Vlaardingen is ingediend, heeft zij daarvan geen stukken. De ombudsman vraagt de gemeente tot behandeling van de klacht over te gaan.

Overigens was kort daarvoor via de onafhankelijke cliëntondersteuner van de stichting MEE en de regisseur Zorgcasuïstiek van de gemeente voor mevrouw E. – met voorrang – een slaappleats geregeld bij *De Elementen*. Mevrouw E. voelt zich daar echter zó onveilig, dat zij er nauwelijks heeft verbleven.

In het kader van de klachtbehandeling door de gemeente vinden er 2 gesprekken plaats met mevrouw E., bijgestaan door de cliëntondersteuner van MEE. Het eerste gesprek is bedoeld om alles in kaart te brengen, waarna de gemeente met toestemming van mevrouw E. de andere betrokken instanties kan benaderen. Het tweede gesprek dient vooral als basis om de problemen van mevrouw E. (structureel) te gaan aanpakken. Mevrouw E. en haar cliëntondersteuner kunnen zich vinden in het voorstel van de gemeente om samen met de regisseur Zorgcasuïstiek naar een definitieve oplossing te zoeken. Het uitgangspunt daarbij is om toe te werken naar individueel beschermd wonen, met intensieve begeleiding.

Ongeveer 2 weken na het tweede gesprek bericht mevrouw E. de ombudsman dat zij al 7 weken lang haar post niet meekrijgt van aanloophuis *De Groene Luiken* te Vlaardingen. Op dat adres staat zij ingeschreven, nadat *Stroomopwaarts MVS* haar daarheen had verwezen. Navraag door de ombudsman bij de gemeente leert dat *Stroomopwaarts MVS* de gemeente heeft verzocht een zogeheten adresonderzoek in te stellen: mevrouw E. zou namelijk zowel bij *De Groene Luiken* als bij dak- en thuislozenopvang *De Elementen* ingeschreven staan. De regisseur Zorgcasuïstiek regelt dat het briefadres van mevrouw E. weer ‘actief’ wordt, zodat zij haar post nu wel kan afhalen.

Uit het onderzoek van de gemeente naar de klacht van mevrouw E. blijkt dat het wijkteam haar al eind 2016 naar een schuldhulpverlenings-traject wilde begeleiden. Volgens het wijkteam hield mevrouw E. zich echter niet aan de adviezen, waarna het de begeleiding heeft beëindigd. Iets vergelijkbaars heeft zich voorgedaan met *De Elementen*. Toen mevrouw E. daar sinds begin januari 2018 niet meer kwam, is de begeleiding – gericht op het oplossen van de problemen en op eigen onderdak – door *De Elementen* gestaakt. Onderzocht zal nu worden of voor mevrouw E. een indicatie voor beschermd wonen mogelijk is. De cliëntondersteuner van mevrouw E. mag haar blijven helpen tot haar situatie stabiel is. De ombudsman hoopt dat alles nu loopt. Mevrouw E. heeft zich in ieder geval niet meer bij hem gemeld.

Net als in 2017 ontving de ombudsman in het verslagjaar 2 klachten over *ROGplus*, de organisatie die voor Vlaardingen, Maassluis en Schiedam de Wet maatschappelijke ondersteuning uitvoert.

De administratie van Vlaardingen

In 2017 ontving de ombudsman een klacht van de heer B. over het onaangekondigd ruimen van een graf, waarvan de grafrechten niet waren verlengd. Mevrouw R. benaderde de ombudsman in 2018 met eenzelfde klacht.



“Laat nabestaanden weten dat het graf wordt geruimd”

Mevrouw R. dient de klacht in voor haar 81-jarige vriendin, mevrouw C. Die had van de gemeente Vlaardingen 4 jaar geleden de vraag gekregen of zij de rechten voor het graf van een overleden vriendin wilde verlengen. Daar had mevrouw C. het geld niet voor, waarna de gemeente liet weten dat het graf dan zou worden geruimd. Jaren gebeurt er niets. Tot mevrouw C. in februari 2018 voor een begrafenis op begraafplaats Holy is. Dan ontdekt zij tot haar grote schrik en verdriet dat het graf van haar vriendin er niet meer is.

Mevrouw R. vindt dat de gemeente haar oude vriendin veel leed had kunnen besparen, door haar bijvoorbeeld een maand vooraf een berichtje te sturen dat het het graf nu echt aan de beurt was om te worden geruimd. Daarbij zouden de nabestaanden er ook over kunnen worden geïnformeerd dat de overblijfselen van geruimde graven op een andere plaats op de begraafplaats worden neergelegd. De reactie van de gemeente dat dit niet in hun geautomatiseerde systeem past, vindt zij onbegrijpelijk. Kortom, zij verwacht van de gemeente meer begrip en piëteit voor nabestaanden.

De ombudsman ontvangt deze klacht nog geen 3 maanden nadat hij het klachtdossier van de heer B. heeft afgesloten, daarom besluit hij op dit moment geen onderzoek in te stellen. De klacht van de heer B. ging namelijk over precies hetzelfde. Ook hij werd ineens onaangenaam geconfronteerd met het verdwenen graf van zijn ouders.

De gemeente had de heer B. en de ombudsman in november 2017 laten weten dat het niet mogelijk is om een voorafgaande waarschuwing aan de nabestaanden in het geautomatiseerde beheerssysteem van de begraafplaats te registreren. Het is evenmin mogelijk dit alsnog in het systeem in te bouwen. De gemeente besloot haar reactie toen aldus: *“Wellicht kan in de toekomst bij vervanging van het huidige beheerssysteem bekeken worden of het mogelijk is nog een extra rappeldatum toe te voegen als graven geruimd gaan worden. Over een termijn hiervan is nog niets te zeggen”.*

De ombudsman is voornemens in het nieuwe jaar bij de gemeente na te gaan hoe de stand van zaken is en aan welke oplossing wordt gedacht indien het nieuwe registratiesysteem er voorlopig niet mocht komen.

De ombudsman bespreekt hieronder nog één klacht.



Onjuiste uitschrijving uit het BRP gecorrigeerd

Tot de beëindiging van zijn relatie per juni 2018 woont de heer K. in de X-straat te Vlaardingen. Daarna verblijft hij tijdelijk bij familie en vrienden. Half augustus 2018 komt hij er door een brief van zijn zorgverzekeraar achter dat hij is uitgeschreven uit de Basisregistratie Personen (BRP). Later wordt duidelijk dat zijn ex-partner hier de hand in heeft. Zij heeft in december 2017 bij de gemeente gemeld dat de heer K. zou zijn vertrokken, waarna de gemeente een adresonderzoek is gestart. De uitschrijving heeft nogal wat gevolgen. De heer K. verliest zijn inschrijving bij de Kamer van Koophandel, waardoor hij – zelfstandige – niet kan werken. Verder is hij niet verzekerd voor ziektekosten.

Op het moment dat de heer K. erachter komt dat hij uit de BRP is uitgeschreven, is de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift al verstreken. Hij dient daarom een klacht in bij de gemeente. Die wordt ongegrond verklaard, omdat de gemeente de vereiste procedure heeft gevolgd. De heer K. benadert daarop de ombudsman.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente en vraagt haar gemotiveerd de eerdere beslissing te heroverwegen. De gemeente nodigt de heer K. daarop voor een gesprek uit. In dit gesprek krijgt hij de gelegenheid met bewijsstukken aan te tonen dat hij vanaf december 2017 wel degelijk nog op het adres in de X-straat woonde. Dat leidt er in februari 2019 toe dat de gemeente het eerdere inschrijvingsbesluit intrekt en de inschrijving in het BRP met terugwerkende kracht corrigeert.



In 2018 ontving de ombudsman in totaal 63 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk en via de spreekuren (2017: 89). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden op aantal geturfd, maar niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Vlaardingers naar het spreekuur komen. In 2018 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 43 (2017: 49).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten in 2016 - 2018

	2018	2017	2016
Ontvangen	43	49	52
Afgehandeld	44	46	53

Stroomopwaarts MVS is het samenwerkingsverband dat voor Vlaardingen, Maassluis en Schiedam onder meer de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uitvoert. De ombudsman Vlaardingen is niet bevoegd klachten over deze organisatie te behandelen.

In tabel 2 is te zien dat het aantal klachten over *Stroomopwaarts MVS* in het verslagjaar met meer dan de helft is gedaald in vergelijking met 2017, van 16 klachten naar 8. Daarmee daalde het aandeel klachten over deze organisatie ten opzichte van het totaal aantal klachten van 35% in 2017 naar iets meer dan 18% in 2018. Met slechts 3 klachten meer dan in 2017 is de afdeling Stedelijk Beheer daarmee in 2018 de grootste klachtenleverancier geworden.

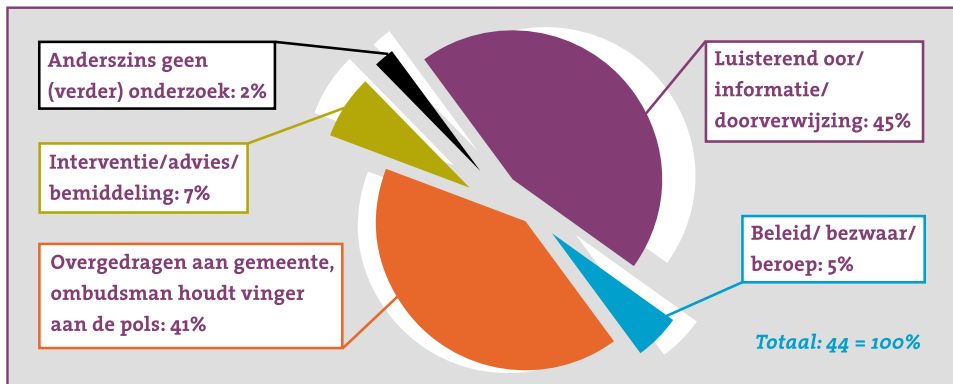
Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2017 en 2018

	2018	2017
Stedelijk Beheer	9	6
<i>Stroomopwaarts MVS</i>	8	16
Maatschappelijke Ontwikkeling	4	1
Stedelijke Ontwikkeling	4	1
Publiek	3	3
<i>ROGplus</i>	2	2
Directie	2	1
Informatie & Facilitaire Voorzieningen	0	2
Burgemeester	2	0
College van B & W	1	2
Gemeenteraad	1	1
Geen gemeente	8	11
Totaal	44	46

De ombudsman mag geen klachten behandelen over de inhoud van gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid. Verder stelt de ombudsman normaal gesproken geen onderzoek in wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. De ombudsman volgt wel nauwgezet de daaropvolgende klachtbehandeling door de gemeente, zeker wanneer het (onderliggende) probleem urgent is. 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 tussentijds beëindigt, zijn kennelijk ongegronde klachten en klagers die niet meer reageren.

Figuur 1 laat zien op welke manier de geregistreerde klachten in 2018 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

Figuur 1: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2018



De ombudsman heeft in het verslagjaar geen rapporten uitgebracht over de gemeente Vlaardingen.



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

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

Ook de rapporten op eigen initiatief over de gemeente Rotterdam bevatten soms aanbevelingen die voor andere gemeenten relevant zijn. Een voorbeeld is het rapport *Het hemd van het lijf* uit januari 2017 over de privacybescherming van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente wenden.

Horen, zien en praten (2018)

Op 8 februari 2018 bracht de ombudsman zijn rapport *Horen, zien en praten* uit over 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 wellestnietes. 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.

Rol lokale ombudsman bij aanpak van schulden (2019)

Studenten van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur te Den Haag gaan in opdracht van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam en Den Haag onderzoek doen naar onder meer de rol, positionering en werkwijze van lokale ombudsmannen bij de problematiek van burgers met complexe schulden. Het rapport zal in de eerste helft van 2019 uitkomen.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

Ontmoetingen en presentaties

De ombudsman was spreker tijdens het symposium *Bejegening van FNV Uitkeringsgerechtigden*. In het voorjaar nam de ombudsman deel aan de Bestuurlijke *Top Kwetsbare mensen met verward gedrag – van incidenten naar risicogestuurde aanpak*, georganiseerd door onder meer de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

Later in het jaar hield de ombudsman voor een groep van maatschappelijk betrokken Schiedamse (bijna) postactieven de Probus Lezing over het werk van de ombudsman. Ook hield de ombudsman een inleiding tijdens *Het Nivel verbindt: van klachten leren* van het Nederlands

Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg.

De ombudsman was op uitnodiging van de Tweede Kamer één van de 100 deelnemers aan *Verantwoordingsdag V-100*. Op uitnodiging van het ministerie van Justitie en Veiligheid nam de ombudsman deel aan het programma *Verkenning juridische dienstverlening*.

De ombudsman bezocht samen met een medewerker het Maatschappelijk Centrum Rotterdam van het Leger des Heils en sprak daar met de directeur en teamleiders. Verder ontving hij de bestuursvoorzitter van de organisatie voor psychiatrie en verslavingsproblematiek Antes.

In november sprak de ombudsman met Per Saldo, de belangenvereniging voor houders van een persoonsgebonden budget. De ombudsman ontving een palliatief verpleegkundige over 'het oerwoud van regels' in de zorg.

In het najaar bracht het team Informatievoorziening van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een werkbezoek aan het bureau ombudsman. Een medewerker gaf een presentatie over het rapport *Horen, zien en praten* van de ombudsman voor klachtbehandelaars van de gemeente Utrecht.

Op verzoek van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) nam de ombudsman plaats in de benoemingsadviescommissie voor een ombudsfunctionaris EUR. In het kader van afstudeerscripties en onderzoeken sprak de ombudsman met studenten van de Fotovakschool Rotterdam, de EUR, de School voor Journalistiek te Utrecht, de Universiteit van Amsterdam en de Universiteit Leiden.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Op 19 april 2018 vond de studiemiddag *De waarde van privacy* voor klachtbehandelaars en klachtcoördinatoren uit Rotterdam en de regio plaats. Onder leiding van Esther Keymolen, techniekfilosoof en universitair

docent bij eLaw Leiden, kwam onder meer aan de orde hoe systemen processen efficiënter kunnen maken, maar tegelijk waarden als privacy en rechtvaardigheid onder druk kunnen zetten.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Groningen en de ombudscommissies van 's-Hertogenbosch, Overijssel en Zeeland.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman bezocht samen met een medewerker de studiemiddag *Beroepsquerulant of contactintensieve burger* van de vereniging. Het bureau ombudsman leverde 4 bijdragen aan de rubriek *Casusprudentie* van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

In de media

In maart leverde de ombudsman op verzoek van de redactie input voor *Nieuwsuur* van de NOS voor de uitzending rond de gemeenteraadsverkiezingen 2018. Verder is hij maandelijks te gast in *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. De ombudsman bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.



Het bureau van de ombudsman



JAAERVERSLAG VLAARDINGEN

Organisatie en medewerkers

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

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond vallen binnen zijn bevoegdheid.

De ombudsman is tevens kinderombudsman van Vlaardingen, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis (sinds 1 januari 2019), Krimpen aan den IJssel en Rotterdam. Deze functie wordt vervuld door de plaatsvervangend ombudsman van Rotterdam.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers. 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 enkele keer wordt een klacht-onderzoek afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente.

Eind 2018 telde het bureau gemiddeld 18,3 fte medewerker, inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman (2017: 16 fte), 4 mannen en 15 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 2,99% (2017: 6,61%): 0,60% kortdurend (2017: 0,82%), 1,66% middellang (2017: 0,35%) en 0,72% langdurig (2017: 5,43%).

Het hele kantoor volgde een training Schrijfvaardigheden. Individueel volgden medewerkers onder meer de opleiding Bestuursprocesrecht, een cursus Terugvordering en trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Eén medewerker slaagde voor het praktijkexamen Mediation en staat inmiddels ingeschreven als erkend mediator.

Er waren in 2018 geen klachten uit Vlaardingen over (medewerkers van) de ombudsman.

De ombudsman is raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld).



Over 2018 is door de gemeente Rotterdam € 1.615.000 bijgedragen (begroot € 1.577.000). De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten – personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten bedroegen in het verslagjaar exclusief BTW € 166.255. De gemeente Vlaardingen, die op 1 januari 2018 volgens het CBS 72.051 inwoners had, droeg daar € 36.025,50 exclusief BTW aan bij.



De gemeentelijke ombudsman Vlaardingen

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Vlaardingen;
- 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 daarbij de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.



ombudsman Anne Mieke Zwaneveld en haar medewerkers

(foto Michelle van Overdam)

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
WhatsApp 06 580 73 580
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl

Inloospreekuur Vlaardingen

woensdag 09.00 – 10.00 uur
(alleen in de even weken)
In het gebouw van Minters
Burgemeester van Lierplein 51
3134 ZB Vlaardingen

De inloospreekuren in Rotterdam en in de andere gemeenten staan ook open voor de inwoners van Vlaardingen
www.ombudsmanrotterdam.nl

Inloospreekuren Rotterdam

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