

JAARVERSLAG



Krimpen aan den IJssel

Een goede gemeente luistert écht naar haar inwoners, zodat zij 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 Krimpen aan den IJssel mijn jaarverslag over 2018. Een belangrijke gebeurtenis was de benoeming van Stans Goudsmit tot plaatsvervangend ombudsman van Krimpen aan den IJssel. Als kinderombudsman brengt zij vanaf nu een eigen jaarverslag uit.

In 2018 ontving ik 16 schriftelijke of op het spreekuur ingediende klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten samen. Hiermee zet de vorig jaar al genoemde daling ten opzichte van eerdere jaren door (2017: 20, 2016: 24).

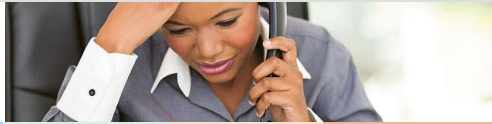
Sommige klachten waren zo complex dat een goede oplossing voor de gemeente moeilijk te vinden blijkt. Vooral als meer regels van toepassing zijn en die regels niet goed samen gaan, kan vertraging en onzekerheid voor de burger ontstaan. In spoedeisende gevallen kan dit voor de ombudsman reden zijn tot interventie. In dit verslag zijn voorbeelden opgenomen.

Soms is een klacht niet op te lossen met alleen excuses, nadere uitleg of een andere beslissing. Dan moet er iets meer of wat anders gebeuren om burger en gemeente bij elkaar te brengen. Bemiddeling is zo'n alternatief dat kan helpen bij het herstel van vertrouwen van een klager in de gemeente of, bij de in dit verslag besproken situatie, IJSSELgemeenten. De ombudsman waardeert hier de bereidheid van de klager en de gemeente om zo met elkaar tot een oplossing te komen. De in dit verslag besproken voorbeelden hebben gemeen dat ze het belang benadrukken van goed luisteren en het bieden van maatwerk waar dat is aangewezen. Dat geldt voor de gemeente, maar ook voor mij als gemeentelijke ombudsman.

Ik zie uit naar een goede samenwerking met de nieuwe gemeenteraad, het nieuwe college van burgemeester en wethouders en met de medewerkers van de gemeente Krimpen aan den IJssel in 2019.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel



Wonen in Krimpen aan den IJssel

Een aantrekkelijke woonomgeving is belangrijk voor ons welzijn. Tegelijkertijd kan die aantrekkelijke omgeving onder druk komen door de aanleg van voor goed wonen noodzakelijke voorzieningen. Dan gaat het om zaken als parkeerruimte en nutsvoorzieningen zoals afvalcontainers dicht bij huis. Het is voor de gemeente niet altijd makkelijk inwoners met tegenstrijdige omgevingswensen te bedienen met een oplossing die iedereen tevreden stelt.



Heg-gesteggel

De heer R. woont in een wijk waar bewoners al langer vragen om ondergrondse containers. Het vinden van een goede plaats hiervoor is moeilijk. De omgeving is flink bebouwd, onder veel open plekken zitten leidingen in de grond. Als dan een plaats – tegenover de woning van de heer R. – is aangewezen, blijkt uit nader onderzoek dat toch ondergronds infrastructuur aanwezig is. De gemeente kiest dan alsnog voor bovengrondse vuilcontainers. Die komen dicht naast het huis van de heer R. Hij is ongelukkig met de lelijke bakken naast zijn woning en stelt alternatieve locaties voor. Deze worden door de gemeente afgewezen, zij zegt wel toe een winterbestendige haag rond de containers te planten. Die is er 1,5 jaar later nog niet en daarom stapt de heer R. naar de gemeentelijke ombudsman. Die brengt de situatie nog eens onder de aandacht van de gemeente. Kort hierna wordt, tot tevredenheid van de heer R., de haag ingeplant.

Geen geld of werk in Krimpen aan den IJssel

De ombudsman zal, ook als de gemeente de klacht al heeft behandeld en de klager niet gelukkig is met de uitkomst, zich niet altijd richten op de vraag of een klacht gegrond is. Soms is er een probleem dat beter anders dan met een onderzoek en een oordeel kan worden opgelost.



Vertrouwensbreuk gelijmd

Mevrouw R. vraagt bijzondere bijstand. De ontvangstbevestiging en de afwijzing van deze aanvraag volgen nog diezelfde dag. Mevrouw R. heeft daarbij van haar gezinscoach gehoord dat de betrokken case-manager bemerkingen had bij eerdere uitgaven van mevrouw R. Zij zou daarom geen ondersteuning nodig hebben voor verhuiskosten. Voor mevrouw R. is dit een onaangename ervaring, ze voelt zich onheus bejegend. Nu er zo over haar is gesproken en zo snel is beslist, betwijfelt zij of haar aanvraag wel objectief is beoordeeld. Zij klaagt bij de gemeente. Die verklaart haar klacht gedeeltelijk gegrond, de opmerking over haar eerdere uitgaven had achterwege kunnen blijven. Het besluit berust echter niet op haar uitgavenpatroon, de afwijzing blijft in stand.

Mevrouw R. wendt zich tot de ombudsman. Zij heeft vanwege de gemaakte opmerkingen en de snelle afwijzing het vertrouwen in de gemeente verloren. De Ombudsman stelt een gesprek onder leiding van een bemiddelaar voor. De betrokken medewerker van de gemeente is hiertoe bereid. Er volgt een goed gesprek. Mevrouw R. geeft aan dat ze zich goed heeft kunnen verwoorden en het gebeurde nu kan afsluiten. Ze is blij met de geboden hulp en het luisterend oor.

Ziek in Krimpen aan den IJssel

Regels bieden vaak oplossingen, zekerheid en duidelijkheid. Er zijn echter ook situaties waarbij de ene regel iets eist van een burger waaraan die burger vanwege een andere regel onmogelijk kan voldoen. Een constructieve en creatieve opstelling van de gemeente is dan nodig. Zeker als het spoed heeft...



Kringetjes draaien...

De heer M. is na verblijf in het buitenland zijn identiteitsbewijs kwijt. Voor een nieuw identiteitsbewijs is een inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP), bijvoorbeeld met een briefadres vereist.

Voor het aanvragen van het briefadres moet de aanvrager een identiteitsbewijs overleggen. Daardoor loopt de heer M. vast. Zonder inschrijving in de BRP kan hij ook geen zorgverzekering afsluiten. De heer M. heeft medische hulp nodig en dat vereist spoed bij het vinden van een oplossing. De vader van de heer M. wil de impasse doorbreken en komt naar de gemeentelijke Ombudsman.

Die doet navraag bij de gemeente. De verantwoordelijk medewerker legt de Ombudsman uit dat er een voorgeschiedenis is, dat er meer speelt en dat daarom de beslissing over het briefadres nog niet is genomen. Er is ook verbazing dat de ombudsman een klacht hierover al opneemt terwijl het beslisproces nog loopt - de heer M. is door de gemeente verwezen naar het crisisteam KrimpenWijzer voor verdere hulp. De ombudsman houdt toch de vinger aan de pols omdat een snelle weg uit de impasse belangrijk is. Een uitweg komt er, 6 weken na het eerste contact tussen de gemeentelijke ombudsman en de gemeente. Na een gesprek tussen de heer M., zijn vader, medewerkers van het publiekscentrum en van Krimpenwijzer, wordt de heer M. in de BRP ingeschreven. Hij kan een nieuw identiteitsbewijs aanvragen en zich verzekeren.

Soms ontwikkelt het probleem zich verder en blijft een tevredenstellende uitkomst vooralsnog uit.



Als alles tegenzit..

De heer V. verkeert in moeilijkheden. Hij gaat failliet en heeft schulden. Hij krijgt een met een urgentieverklaring een woning waar hij later weer uit moet. Daarna kan hij zich niet inschrijven op een volgend adres waar hij verblijft. De familie die hem opvangt wil niet dat hij zich daar inschrijft want die verliest dan huur- en zorgtoeslagen. De heer V. raakt zijn uitkering kwijt. Hij kan zijn zorgverzekering niet meer betalen terwijl hij medicijnen nodig heeft wegens ernstige klachten. Hij vraagt de gemeentelijke ombudsman weer beweging in de zaak te brengen. Die bespreekt de positie van de heer V. met de gemeente.

De gemeente zoekt dan al naar een oplossing en pakt snel door. Een oplossing die zowel binnen de regels past, als de heer V. tevreden stelt, wordt echter nog niet gevonden. De heer V. volgt het gemeentelijke advies zich te melden bij Centraal Onthaal in Rotterdam niet. Dan biedt de gemeente hem een puntadres aan, een fictief, tijdelijk adres waar de heer V. wordt ingeschreven totdat hij weer eigen woonruimte heeft. Hier hoort een meldplicht bij. De heer V. geeft aan dat dit hem niet vooraf is verteld en voelt zich door de meldplicht als crimineel behandeld. De gemeente kan zonder meldplicht geen puntadres laten bestaan. Zij moet de heer V. dan opnemen in de Registratie voor niet-ingezetenen (RNI). Dan kan hij echter geen beroep doen op gemeentelijke voorzieningen. De gemeente schrijft de heer V. in plaats daarvan in op het adres van KrimpenWijzer. Hier is de heer V. het niet mee eens. Hij wil dan liever een inschrijving in het RNI.

Op een gegeven moment komt de uitspraak van de rechter ter tafel waarmee de heer V. eerder zijn woning is uitgezet. Hier staat in dat hij niet altijd in het huis verbleef. De gemeente vordert hierop de eerder verstrekte bijstandsuitkering terug. De heer V. vertelt dat, omdat hij geen adres heeft, hij deze beslissing pas heeft vernomen na afloop van de bezwaartermijn.

De nu voorliggende weg loopt naar het juridisch loket. Dat kan de gemeente vragen toch nog een bezwaar van de heer V. te behandelen tegen de beslissing de uitkering terug te vorderen.

Administratie en financiële zaken

Schuldverrekening is soms ingewikkeld, ook voor gemeenten. Financieringsconstructies van de eigen woning zijn evenmin altijd makkelijk te doorgronden. Als de aflossing van de hypotheek samenloopt met het verrekenen van een gemeentelijke vordering op de hypotheeknemer, kan onbegrip gemakkelijk leiden tot onbehagen

bij de schuldenaar. Zeker als de communicatie met de gemeente niet zo goed loopt.



Hypotheekgelden

Mevrouw D. heeft een schuld aan de gemeente. Bij de verkoop van haar huis wordt daarom de opbrengst van twee aan de hypotheek gekoppelde beleggingspolissen rechtstreeks aan de gemeente betaald.

Dit verloopt niet erg overzichtelijk. Een van de verzekeraars betaalt niet, zoals afgesproken, direct aan de gemeente maar keert uit aan de ex-echtgenoot van mevrouw D. Die maakt het geld over aan de gemeente. De andere verzekeraar betaalt later dan op de afgesproken datum. Mevrouw D. mist daarbij een duidelijke uitleg en inzage in alle correspondentie. Zij heeft geen overzicht meer en betwijfelt of de gemeente in deze zaak goed is optreden.

Zij dient hierover een klacht bij de gemeente in. Tijdens een gesprek over die klacht legt de gemeente ook nog eens een naheffing op tafel. Door een daling op de aandelenmarkt keerde een van verzekeraars namelijk minder uit dan eerst werd verwacht. De gemeente wil het verschil alsnog verhalen. Mevrouw D. ervaart het ter sprake brengen van deze naheffing bij de behandeling van haar klacht als intimiderend.

De gemeente biedt uiteindelijk excuses aan over de manier waarop de afwikkeling van de hypotheek is verlopen. Ze trekt bovendien de naheffing in. Mevrouw D. denkt echter dat zij nog steeds niet alle relevante stukken heeft gezien. Zij mist informatie voor de belastingaangifte en voor het te zijner tijd kopen van een ander huis. Zij dient een klacht in bij de gemeentelijke Ombudsman, temeer omdat zij ook denkt dat ook de afhandeling van de hypotheek niet volgens de regels is verlopen. Daarbij voelt zij zich onheus bejegend door de gemeente, vooral bij het gesprek over haar klacht bij de gemeente,

waar de naheffing ter tafel kwam en meteen over het inschakelen van de deurwaarder werd gesproken.

De ombudsman bestudeert de stukken en ziet dat er mogelijk fouten zijn gemaakt, maar niet door de gemeente. De ombudsman adviseert mevrouw D. daarvoor de notaris en de betrokken verzekeringsmaatschappijen aan te spreken. Zij kan hiervoor via de Vraagwijzer of het Juridisch Loket hulp vragen.

Uit de stukken die mevrouw D. heeft overgelegd blijkt niet dat mevrouw D. door de gemeente is benadeeld bij de verrekening met de hypotheek. Na raadpleging van het gemeentelijke dossier door de ombudsman blijkt ook dat alle correspondentie bij mevrouw D. bekend moet zijn.

De gemeente koos wel een onhandig en ongelukkig moment om de naheffing aan mevrouw D. uit te reiken. Dat had de gemeente zelf ook al ingezien en zij heeft de naheffing zelf ingetrokken.



Cijfers



Bij de bespreking over de cijfers wordt onderscheid gemaakt tussen het aantal in 2018 *ontvangen* klachten en de in 2018 *afgehandelde* klachten. Een aantal klachten dat in 2018 is afgehandeld kan in 2017 zijn ontvangen. Klachten die in 2018 zijn ontvangen kunnen in voorkomende gevallen in 2019 worden afgehandeld. De aantallen in 2018 ontvangen en afgehandelde klachten zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke of op spreekuur ingediende klachten, 2018 en 2017

	2018 excl. IJSSEL- gemeenten	2017 excl. IJSSEL- gemeenten	2018 incl. IJSSEL- gemeenten	2017 incl. IJSSEL- gemeenten
Ontvangen	12	16	16	20
Afgehandeld	12	12	16	15

Hieronder worden bovengenoemde cijfers nader uitgesplitst en toegelicht.

De in 2018 ontvangen klachten

In 2018 ontving de ombudsman in totaal 23 vragen en klachten over Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten samen: telefonisch, schriftelijk of via het spreekuur (2017: 29). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de ombudsman worden wel geteld maar niet op inhoud gerubriceerd.

Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Krimpenaren naar het spreekuur komen. In tabel 1 is het aantal op die manieren ontvangen klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel opgenomen. Het aantal is gedaald van 16 in 2017 naar 12 in 2018.

Voor IJSSELgemeenten is het aantal van 4 ontvangen klachten gelijk aan dat van het vorige jaar.

In 2018 behandelde klachten

De ombudsman heeft in 2018 12 klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel afgehandeld en 4 over IJSSELgemeenten. In de onderstaande tabel 2 zijn de afgehandelde klachten nader uitgesplitst.

Tabel 2: Klachten afgehandeld in 2018 en 2017

	2018	2017
Afdeling Ruimte	5	5
Afdeling Samenleving	1	3
Afdeling Financiën en Control	0	1
College van burgemeester en wethouders	0	0
Afdeling Publiekscentrum	4	0
Gemeenteraad	0	1
Andere overheid of geen overheid	2	3
Totaal Krimpen aan den IJssel*	12	13
IJSSELgemeenten	4	3
Totaal Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten	16	16

**Een klacht betrof meer dan 1 afdeling van de gemeentelijke organisatie.*

Het grootste verschil met 2017 is hier te zien bij het Publiekcentrum. Daar waar de ombudsman vorig jaar geen klachten over deze afdeling afhandelde, waren dit er 4 in 2018. Twee van deze klachten gingen over inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP). Bij 1 was de bejegening van de aanvrager van een identiteitsbewijs de aanleiding voor de klacht en 1 klacht ging over aanvraag van bijzondere bijstand voor buitengewone kosten.

De meeste behandelde klachten, 5, gingen over de afdeling Ruimte en daarbinnen over groen en verkeer. Geklaagd werd over aanpassing van de verhuurprijs van gemeentegrond, het opschrift van een verkeersbord, schade door de manier waarop parkeerplaatsen zijn aangelegd, het inplanten van groen en uitblijven van een evaluatie van een parkeerregeling.

Figuur 1 hieronder toont hoe de schriftelijk of via het spreekuur ontvangen klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel in 2018 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

Figuur 1: Afhandeling klachten over gemeente Krimpen aan den IJssel in 2018



Voor 1/3 van de klachten volstond het geven van informatie of advies. In de helft van de gevallen was de klacht nog niet behandeld door de gemeente. Dan geeft de ombudsman de gemeente hiervoor alsnog de ruimte, maar houdt wel de vinger aan de pols en grijpt zo nodig in.

IJSSELgemeenten is de *gemeenschappelijke regeling* waaronder de gemeenten Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Zuidplas samen de uitvoering op het domein van sociale zaken hebben georganiseerd. Bij de 4 klachten die de ombudsman in 2018 van burgers uit Krimpen aan den IJssel over IJSSELgemeenten ontving, heeft hij tweemaal de klager op weg geholpen met de juiste informatie en in één geval de klacht doorgestuurd naar IJSSELgemeenten ter behandeling. Naar aanleiding van de vierde klacht heeft bemiddeling plaatsgevonden.

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

De meeste van die onderzoeken gaan over de gemeente Rotterdam. Soms kunnen aanbevelingen, die de ombudsman aan de gemeente Rotterdam doet, ook voor andere gemeenten relevant zijn.

Horen, zien en praten (2018)

Zo bracht de ombudsman op 8 februari 2018 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 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.

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.



Op 12 juni 2018 bezocht de ombudsman de gemeenteraad van Krimpen aan den IJssel om het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman over 2017 te bespreken.

In het voorjaar nam de ombudsman verder deel aan de Bestuurlijke Top *Kwetsbare mensen met verward gedrag – van incidenten naar risicogestuurde aanpak*, georganiseerd door onder meer de gemeente Rotterdam en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Een medewerker gaf een presentatie over het rapport *Horen, zien en praten* van de ombudsman voor klachtbehandelaars van de gemeente Utrecht. Verder was de Ombudsman spreker 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 ontving 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. Verder sprak de ombudsman met Lokaal FNV Rotterdam Rijnmond over de opvolging van de aanbevelingen uit zijn re-integratierapport *Het pad naar werk*.

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. Hij is maandelijks te gast in *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond.



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 instantie. 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 2018 telde het bureau gemiddeld 16,3 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.

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

De ombudsman is behalve van Krimpen aan den IJssel gemeentelijke ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis,

Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne, en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.



Over 2018 is door de gemeente Rotterdam 1.615.000 euro bijgedragen (begroot 1.577.000 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 regiogemeenten – personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten bedroegen in het verslagjaar exclusief BTW 165.514 euro. De gemeente Krimpen aan den IJssel – met op 1 januari 2018 volgens het CBS 29.290 inwoners – droeg hieraan 14.645 euro bij, exclusief de BTW.



De gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Krimpen aan den IJssel en over IJSSELgemeenten;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- gebruikt bij alles 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

Inlooppreekuur

Krimpen aan den IJssel

iedere maand op donderdag
9.00 - 10.00 uur; in 2019: 27 juni, 25 juli,
22 augustus, 19 september, 17 oktober,
14 november en 12 december.

Ontmoetingscentrum De Tuyter
Nachtegaalstraat 8 Krimpen a/d IJssel
*De inlooppreekuren in Rotterdam en de
andere gemeenten staan ook open voor
inwoners van Krimpen aan den IJssel*

Inlooppreekuren Rotterdam

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