

# 2017

## JAARVERSLAG



# 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**





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

Er kwamen in het verslagjaar 40 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen die gelijk konden worden afgewikkeld (2016: 33). Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik 49 klachten (2016: 52).

Ongeveer een derde van de door mij en mijn medewerkers behandelde klachten van Vlaardingers had ook ditmaal betrekking op *Stroomopwaarts MVS*, de organisatie die onder meer de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor de gemeenten Vlaardingen, Maassluis en Schiedam uitvoert. Omdat door deze gemeenten voor de externe klachtbehandeling is gekozen voor de Nationale ombudsman, moet ik inwoners van Vlaardingen naar hem doorverwijzen.

In mijn vorige jaarverslag heb ik uitvoerig aandacht besteed aan de manier waarop de gemeente Vlaardingen 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*. Ik heb daarin mijn waardering uitgesproken voor de grote aandacht die de gemeente Vlaardingen besteedt aan een zorgvuldige behandeling van klachten.

Ook in het jaar 2017 zag ik deze houding van de gemeente terug. Dat neemt niet weg dat het soms toch misgaat. Ik hoop dat een aantal van de klachten die ik in mijn jaarverslag heb opgenomen, aanknopingspunten biedt voor de verdere verbetering van de klachtbehandeling in Vlaardingen.

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



**Anne Mieke Zwaneveld**  
gemeentelijke ombudsman Vlaardingen



## Wonen in Vlaardingen

De ombudsman bracht dit jaar één rapport uit, naar aanleiding van een klacht over een berkenboom van de gemeente.



### *Algemeen belang ging hier voor individueel belang*

Mevrouw H. en de heer F. zijn burens. Eén van de gemeentelijke berkenbomen zorgt voor overlast: veel bladeren, vogelpoep en schaduw. Volgens de heer F. en mevrouw H. ondersteunen de andere burens deze klacht. Het liefst willen de heer F. en mevrouw H. dat de gemeente de boom helemaal kapt. Als dat niet kan, zien zij graag dat de gemeente één van de 2 'armen' kapt of de berk met een kwart terugsnoot. Zij zijn zelfs bereid zelf de boom te laten verwijderen en een nieuwe boom terug te planten. Tijdens het onderzoek van de ombudsman hebben mevrouw H. en de heer F. nog voorgesteld de bewuste berk tot 20% te toppen, omdat daarvoor geen kapvergunning nodig is.

De gemeente stelde zich op het standpunt dat de door de bewoners ervaren overlast niet zodanig ernstig is, dat een in goede staat verkerende, gezonde boom daarvoor gekapt, gesnoeid of getopt moest worden. Dat zou ook in strijd zijn met het Vlaardingse groenbeleid. De gemeente snoeit alleen bomen als dat nodig is om ze duurzaam volwassen te laten worden en bij deze berkenboom was dat niet aan de orde.

De ombudsman is ter plekke gaan kijken en heeft zich gebogen over de *Bomenverordening Vlaardingen 2010* en het *Groenplan 'Vlaardingen Blijvend Groen' 2012*. In zijn *rapport van 26 mei 2017* concludeert hij dat de door de heer F. en mevrouw H. ervaren overlast, hoe hinderlijk ook,

valt binnen de gewone overlast die bomen veroorzaken. Verder stelt hij vast dat de gemeente bij haar beslissing haar eigen groenbeleid in acht heeft genomen. Op basis daarvan moest de gemeente een belangenafweging maken: het algemeen belang – Vlaardingen als groene stad, in 2009 groenste stad van Nederland en in 2010 zelfs groenste stad van Europa – en het individuele belang van mevrouw H. en de heer F. De ombudsman vindt dat de uitkomst van deze belangenafweging door de gemeente voldoende is gemotiveerd en redelijk moet worden geacht. De gemeente heeft hier behoorlijk gehandeld.

Soms wenden burgers zich tot de ombudsman met een klacht die gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid betreft. De ombudsman is niet bevoegd over de inhoud daarvan een oordeel te geven. Gaat het om een klacht die nog niet door de gemeente zelf is behandeld, dan ziet de ombudsman erop toe dat dit alsnog gebeurt. Dat was ook zo met de klacht van mevrouw F.



### *Woonwagencentrum Holy*

Mevrouw F. schreef de ombudsman dat zij niet tevreden was over het 'uitsterfbeleid' van de gemeente Vlaardingen ten aanzien van woonwagencentrum Holy. Volgens haar was het aantal standplaatsen teruggebracht van 15 naar 7, waardoor er voor haar kinderen geen standplaatsen meer beschikbaar waren. Mevrouw F. vond verder dat haar eigen, niet verrijdbare woonwagen, door het 'uitsterfbeleid' onverkoopbaar was geworden. Tot slot gaf zij aan dat op de leeggekomen standplaatsen grote plantenbakken waren geplaatst, die echter niet of nauwelijks werden onderhouden.

De ombudsman vroeg de gemeente deze klachten in behandeling te nemen en daarbij het toen net verschenen rapport *Woonwagene-bewoner zoekt standplaats* van de Nationale ombudsman te betrekken.

De landelijke ombudsman oordeelt in dat rapport dat een betrouwbare overheid de woonwagencultuur moet beschermen met beleid dat voldoende standplaatsen waarborgt. Hij constateert verder in zijn rapport dat niet alle gemeenten zich voldoende bewust zijn van de bijzondere positie die de woonwagencultuur inneemt. Het rapport bevat aanbevelingen aan de rijksoverheid en gemeenten om een gezamenlijke visie op het standplaatsenbeleid te ontwikkelen.

Mevrouw F. werd uitgenodigd voor een gesprek met vertegenwoordigers van de gemeente en woningcorporatie Waterweg Wonen. Daarbij zijn zowel het zogeheten nuloptiebeleid van de gemeente als de (on)verkoopbaarheid van de woonwagen van mevrouw F. en het (groen)onderhoud op het woonwagencentrum besproken. De klachten over het onderhoud op het centrum en in de openbare ruimte werden daarna opgepakt door de gemeente.

In de klachtafhandelingsbrieven aan mevrouw F. en de ombudsman liet de gemeente onder meer weten dat niet gemeentelijk beleid, maar vooral het niet verrijdbaar of verplaatsbaar zijn van de woonwagen, er de oorzaak van is dat deze minder waard of zelfs onverkoopbaar is. De gemeente zag daarom geen aanleiding tot financiële compensatie.

De gemeente berichtte de ombudsman het gemeentelijke nuloptiebeleid vooralsnog te handhaven, tenzij nieuwe wet- of regelgeving aanleiding zou geven tot heroverweging van dit beleid. Los van de huidige regelgeving heeft de gemeente om redenen van zorgvuldigheid de positie van mevrouw F. in relatie tot het gevoerde beleid en de gevolgen ervan besproken. De gemeente liet de ombudsman weten zich, gelet op de landelijke discussie, te zullen beraden op de houdbaarheid van het nuloptiebeleid. Zij zal daartoe ook advies inwinnen bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. De ombudsman heeft de

gemeente verzocht hem op de hoogte te houden van de ontwikkelingen rond het standplaatsenbeleid.

Soms trekken burgers te snel aan de bel. Dat overkwam de heer L., namens een Vlaardingse volkstuindervereniging.



### *Misverstand snel de wereld uit*

De heer L. had begrepen dat er in Vlaardingse 120 MOE-landers, mensen uit Midden- en Oost-Europa, zouden worden gehuisvest. Er zouden 3 locaties in beeld zijn, één daarvan vlak naast de volkstuindervereniging waarvan de heer L. lid is. Op zijn verzoek kreeg hij van de gemeente het voorgenomen plan mee voor de locatie bij zijn vereniging. Die heeft haar bezwaren tegen het plan aan de wethouder kenbaar gemaakt. De wethouder beloofde transparantie en de vereniging zou op de hoogte worden gehouden. Enige tijd later zag de heer L. tot zijn verbijstering in de Staatscourant dat er een wijziging van het bestemmingsplan voor het terrein naast de volkstuindervereniging op stapel stond. Hij vond dat de wethouder zijn belofte had gebroken. De heer L. ging naar het spreekuur van de ombudsman, die zijn klacht aan de gemeente voorlegde.

De gemeente organiseerde op korte termijn een gesprek met de heer L. en legde hem uit dat de voorgenomen wijziging uit de Staatscourant over een heel ander bestemmingsplan ging. Het had niets te maken met het huisvesten van MOE-landers. De heer L. moest erkennen dat zijn klacht op een misverstand berustte en zowel de gemeente als de ombudsman konden het dossier sluiten.

De ombudsman ontving het afgelopen jaar ook 3 klachten over woningcorporatie Waterweg Wonen. Hij kan deze klachten uiteraard niet behandelen en heeft de klagers gewezen op de eigen klachtenregeling

van de corporatie en op de mogelijkheid gratis advies in te winnen bij het Juridisch Loket.

## Met de auto in Vlaardingen



### *Toegenomen parkeerdruk door uitbreiding tandartspraktijk*

De heer en mevrouw B. hadden een garagebox, die tegenover een tandartspraktijk in een appartementencomplex lag. De afgelopen jaren had deze praktijk zich uitgebreid, waardoor de parkeerdruk in de straat was toegenomen. Er werd vaak buiten de parkeervakken geparkeerd en ook voor de garagebox van de heer en mevrouw B., zodat die er dan met hun auto niet uit konden. Als zij bezoekers en medewerkers van de tandartspraktijk hierop aanspraken, kregen zij regelmatig vervelende reacties. Medewerkers van de gemeente en de politie zouden hebben gezegd niets te kunnen uitrichten. De ombudsman vroeg de gemeente deze klacht in behandeling te nemen en stelde daarbij een aantal vragen.

### *Uitbreiding tandartspraktijk*

Uit het onderzoek van de gemeente bleek dat de praktijk in 1999 toestemming had verkregen om zich in het appartementencomplex te vestigen. Latere uitbreidingsverzoeken waren geweigerd. De gemeente liet de ombudsman weten de tandarts te zullen uitnodigen voor een gesprek over het gedrag van de patiënten en de ruimte die de praktijk inmiddels in beslag nam.

### *Parkeernormen en handhaving*

De gemeente liet de ombudsman weten dat voor een medische functie als deze bij nieuwbouw of bestemmingswijziging 2 parkeerplaatsen per behandelkamer zijn toegestaan. In een bestaande situatie, zoals hier, ging het echter om de beschikbare parkeerruimte: bewoners op

hun eigen erf, een aantal garages en op straat parkeren.

### *Eventuele andere oplossingen*

De ombudsman wilde ook weten of de gemeente andere mogelijkheden zag om de overlast aan te pakken, bijvoorbeeld het invoeren van vergunningparkeren voor de bewoners. Vergunningparkeren in deze wijk kon niet, zo berichtte de gemeente, omdat het huidige gemeentelijke parkeerbeleid daarin niet voorzag. Regulering door middel van vergunningen werd daarin alleen voorgesteld voor straten die aan het gereguleerde gebied grensden.

Behalve het voorgenomen gesprek met de tandarts, beloofde de gemeente opnieuw een verzoek om handhaving op de parkeeroverlast te doen bij zowel de politie als Veiligheid, Toezicht & Handhaving. De ombudsman gaat ervan uit dat deze maatregelen (vooralsnog) voldoende zijn.

Wanneer burgers zich tot de ombudsman wenden met een schadeclaim tegen de gemeente legt hij hen uit dat niet hij daarover oordeelt, maar de rechter. Dat kan alleen anders zijn wanneer de afwijzing van de gemeente duidelijk als onredelijk moet worden beschouwd. Dat was niet zo in het geval van mevrouw K., hoewel de gemeente natuurlijk wel op tijd hoort te reageren op een verzoek om schadevergoeding.



### *Reactie op schadeclaim duurde veel te lang*

Half februari 2016 liep de auto van mevrouw K. schade op toen zij bij het wegrijden een boomstronk raakte. De gemeente bleek daar een boom te hebben omgezaagd, waarna een stronk van ongeveer 10 centimeter hoog overbleef. Volgens mevrouw K. gaf de gemeente toe dat de situatie gevaarlijk was en nog diezelfde middag werd de stronk verwijderd.

Mevrouw K. diende een schadeclaim in bij de gemeente. Zij vond dat de gemeente de plek met de stronk had moeten markeren. Toen mevrouw K. geen reactie kreeg, trok zij bij de gemeente aan de bel. Ruim 3 maanden na het gebeurde werd er eindelijk contact met haar opgenomen en zij leverde de gevraagde paperassen in. Daarna verstreken er weer maanden, waarin mevrouw K. niet verder kwam bij de gemeente. In oktober 2016 werd de behandeling van haar verzoek door iemand anders overgenomen en aan de verzekeraar van de gemeente voorgelegd. Ruim een jaar na het incident wees de verzekeraar elke aansprakelijkheid voor de schade van de hand. Begin juni 2017 stapte mevrouw K. naar de ombudsman.

Wat betreft de geclaimde schade moest de ombudsman mevrouw K. teleurstellen, daarvoor moest zij zich desgewenst van juridische bijstand voorzien. Wel vroeg hij de gemeente op de klacht over de lange behandelingsduur te reageren. Dat gebeurde uiteindelijk begin september 2017. De gemeente erkende dat het te lang had geduurd: de melding van de schade was niet op de juiste manier in behandeling genomen. De gemeente liet mevrouw K. weten dit te betreuren en bood haar excuses aan.

De klacht van de heer en mevrouw H. kon de ombudsman wel helemaal behandelen.



### **Parkeren of niet?**

In augustus 2017 liet de heer H. zijn vrouw uitstappen op het Schoutplein in Vlaardingen. Omdat mevrouw H. slecht ter been is, duurde dat even. Tot hun verbazing vonden zij kort daarna een boete op de mat: zij zouden zonder betalen in augustus 2017 op het Schoutplein hebben geparkeerd.

Het echtpaar betaalde de boete, maar wilde wel een bezwaarschrift indienen. De heer en mevrouw H. hadden echter geen verbalisantnummer en belden met P1, de organisatie die namens de gemeente Vlaardingen onder meer de invordering van parkeerboetes doet. Zij kregen het nummer niet en dienden hun bezwaar toen zo maar in. Toen een ontvangstbevestiging uitbleef, namen de heer en mevrouw H. contact op met de politie, die hun de naam van de heer X. van P1 gaf. Die kwam echter alleen aan de telefoon als hij daar zin in had, zo kreeg het echtpaar H. te horen toen het P1 belde.

Begin november 2017 zochten de heer en mevrouw H. contact met de gemeente. Hun bezwaarschrift bleek ten onrechte niet in behandeling te zijn genomen, dat zou nu alsnog gebeuren. Inderdaad kregen de heer en mevrouw H. ongeveer 2 weken later bericht: het bezwaar was ongegrond.

In december 2017 bezocht het echtpaar H. het spreekuur van de ombudsman, die de kwestie voorlegde aan de gemeente. Het bleek dat het bezwaarschrift eerst per abuis was doorgestuurd naar het Parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie en daardoor in Vlaardingen uit beeld was geraakt. De gemeente bood het echtpaar H. hiervoor haar excuses aan. Verder constateerde de gemeente dat het dossier onvolledig was en in de eerste week van 2018 kwam het bericht dat de gemeente de boete had geseponeerd en het bedrag zou terugstorten.

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

Sinds 1 juli 2015 worden onder meer de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening voor de gemeente Vlaardingen (en voor Maassluis en Schiedam) uitgevoerd door de gemeenschappelijke regeling *Stroomopwaarts MVS*. In die regeling is niet de Vlaardingse

ombudsman als tweedelijnsinstantie voor klachten aangewezen, maar de Nationale ombudsman. Veel Vlaardingers vinden dit onlogisch en dienen hun klacht over *Stroomopwaarts* toch bij de ombudsman Vlaardingen in. De ombudsman zet de klacht zo nodig op papier en verzoekt de Nationale ombudsman de klacht over te nemen.

Van de 49 klachten die de ombudsman vorig jaar van inwoners van Vlaardingen ontving, gingen er 18 over *Stroomopwaarts MVS*. De klachten betroffen onder meer de problemen die ontstaan wanneer iemand voor meer uren werk vindt en er verrekening met (een deel van) de uitkering moet plaatsvinden. Ook moesten mensen soms lang wachten op een reactie van *Stroomopwaarts MVS*. Diverse Vlaardingers klaagden over uitbetalingsproblemen en één klager noemde de administratie van *Stroomopwaarts MVS* ‘een chaos’. De ombudsman ontving ook de klacht dat iemands schuldhulpverlening al sinds 2015 niet van de grond kwam en een klacht van iemand die enige tijd dakloos was geweest en zei, behalve een postadres, geen enkele hulp te hebben ontvangen.

## Zorg in Vlaardingen

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



### Een uit de hand gelopen hoorzitting

Op verzoek van haar toen 89-jarige vader bezocht mevrouw V. het spreekuur van de ombudsman. De heer V. woonde nog zelfstandig, maar zijn huishoudelijke verzorging was van 5 uur per week naar 2,5 uur per week teruggebracht. Hulp van anderen was lastig te regelen: zijn dochter was sinds een bedrijfsongeval volledig arbeidsongeschikt, zijn zoon woonde in Utrecht en deed vooral de grotere onderhoudsklussen, vrienden en bekenden waren overleden of intussen zelf te oud.

Er was al een bezwaarschrift ingediend bij *ROGplus* tegen de urenvermindering. De heer V. was uitgenodigd voor een hoorzitting, maar vreesde dat de geplande 15 minuten te kort waren om zijn bezwaar toe te lichten. Hij vroeg de ombudsman via zijn dochter om hulp. Omdat de bezwaarprocedure al liep, was de ombudsman niet bevoegd zich in de kwestie te mengen. Hij deed de dochter van de heer V. de suggestie een en ander tevoren op papier te zetten en aan de bezwaarschriftencommissie te overhandigen.

Op 18 april 2017 vond de hoorzitting plaats. De heer V. had voorafgaand aan de hoorzitting geïnformeerd naar de namen en functies van degenen die aanwezig zouden zijn, maar daarop geen reactie gekregen. Verder vond hij 15 minuten nog steeds te kort. Het grootste probleem ontstond echter toen de commissie – volgens vader en dochter zonder nadere uitleg – hen niet toestond een geluidsopname te maken. De voorzitter en de vertegenwoordiger van *ROGplus* gedroegen zich agressief qua toon en houding, aldus de heer V. en zijn dochter. Op hun beurt hadden ‘de juristen’ de houding van dochter V. als intimiderend en dreigend ervaren. Het eindigde ermee dat vader en dochter V. het woord werd ontnomen en de voorzitter de hoorzitting schorste.

De heer V. klaagde bij de ombudsman over de gang van zaken tijdens de hoorzitting. De ombudsman legde de klachten voor aan *ROGplus* met het verzoek ze te behandelen. Hoewel *ROGplus* in het kader van de klachtbehandeling probeerde een afspraak te maken om de heer V. thuis te horen, voelde deze daar op dat moment niet voor. Vervolgens gaf *ROGplus* in de klachtafhandelingsbrief van 20 juni 2017 onder andere de namen van ‘de juristen’ die bij de hoorzitting waren geweest. Ook legde *ROGplus* uit dat 15 minuten de standaard behandelingsduur was. Verder werd toegelicht dat de bezwaarschriftencommissie niet was voorbereid op een geluidsopname en daardoor niet in staat was

geweest zelf ook een geluidsopname te maken.

*ROGplus* deelde ook mee dat vader en dochter V. tijdens de voortzetting van de hoorzitting op 11 juli 2017 uitsluitend voor eigen gebruik en voor eventueel overleg met een juridisch adviseur of gemachtigde een geluidsopname mochten maken. De namen van de bij de hoorzitting aanwezige personen zouden in de definitieve uitnodiging bekend worden gemaakt. Tot slot gaf *ROGplus* uitleg over de klachtenprocedure. De heer V. liet de ombudsman weten eerst de voortgezette hoorzitting te willen afwachten. Dat leek de ombudsman een goed idee en hij wees de heer V. erop dat die zo nodig daarna weer contact met hem kon opnemen. Dat is niet gebeurd.

In de tweede klacht ging het eerst mis, maar na interventie door de ombudsman maakte *ROGplus* de kwestie heel snel in orde. Tot opluchting van mevrouw B.



### **Huishoudelijke hulp toch op tijd geregeld**

Mevrouw B. ontving al jaren huishoudelijke hulp. Haar indicatie zou per 1 januari 2018 aflopen. Omdat zij op 11 november 2017 voor ruim 4 maanden naar Spanje zou gaan en pas op 26 maart 2018 zou terugkeren, vroeg zij in mei 2017 de herindicatie aan. Dat was volgens *ROGplus* te vroeg. In augustus 2017 probeerde mevrouw B. het opnieuw, weer te vroeg. In september 2017 kreeg zij bericht dat iemand van *ROGplus* op 19 oktober 2017 bij haar thuis zou komen voor de herindicatie. Mevrouw B. zat klaar, maar er kwam niemand. Vervolgens bleek dat er nu te weinig tijd was om de herindicatie vóór het vertrek van mevrouw B. in orde te maken. Zij kon in december 2017 bellen, waarna er voor ergens in maart 2018 een gesprek zou worden ingepland. Dat betekende dat mevrouw B. het na haar terugkeer vermoedelijk enige weken zonder de voor haar onmisbare hulp zou moeten stellen.

Mevrouw B. diende een klacht in bij de ombudsman, die de zaak diezelfde dag telefonisch en een dag later schriftelijk met spoed uitzette bij *ROGplus*. Vanuit *ROGplus* werden aan mevrouw B. direct telefonisch excuses aangeboden en er zou nog die week iemand bij haar langskomen. Dat gebeurde. In de klachtafhandelingsbrief bood *ROGplus* mevrouw B. nogmaals excuses aan. Op 1 november 2017 belde mevrouw B. met het kantoor van de ombudsman om te bedanken: zij had de herindicatie ontvangen en T-Zorg zou contact met haar opnemen voor het maken van de verdere afspraken.

## **De administratie van Vlaardingen**



### **Problemen rond een huwelijksakte**

De heer S. had een Nederlands paspoort, zijn Irakese vrouw een verblijfsvergunning. In augustus 2016 was hun zoontje Y. geboren. Hun huwelijk stond niet in de Basisregistratie Personen geregistreerd, waardoor de heer S. formeel niet als de vader van Y. gold. Volgens de gemeente Vlaardingen kon zij het huwelijk alleen inschrijven met een origineel afschrift van de huwelijksakte met consulaire verklaring van de Irakese ambassade te Den Haag. De heer S. had echter alleen een rechterlijke uitspraak waarin hij onder ede zijn huwelijk had bevestigd en dat was niet genoeg. De heer S. bezocht het spreekuur van de ombudsman, die de gemeente verzocht de klacht in onderzoek te nemen.

Uit de klachtbehandeling door de gemeente werd de ombudsman duidelijk dat het verzoek van de heer S. om zijn huwelijk te registreren al in juni 2016 was afgewezen. In dat besluit had de gemeente ook aangegeven wat de heer S. moest doen om het huwelijk rechtsgeldig te laten registreren. Tegen het afwijzende besluit was geen bezwaarschrift ingediend. Verder was de heer S. begin januari 2017 bij het Klantcontactcentrum van de gemeente geweest. Toen bleek dat de heer S. niet in



persoon bij het huwelijk aanwezig was geweest en daarom geen huwelijksakte kreeg. De medewerker van het Klantcontactcentrum heeft de heer S. uitgelegd dat hij dan een document moest overleggen waarin de bevoegde autoriteiten verklaren dat hij geen bewijs van het huwelijk kan krijgen, omdat hij er niet bij aanwezig was. De heer S. zou hiervoor opnieuw naar de Irakese ambassade gaan.

De gemeente vond de klacht dat zij de heer S. niet verder hielp en hem beter had moeten informeren, niet terecht en verklaarde de klacht ongegrond. Zij betreurde het dat de heer S. de gang van zaken als onrechtvaardig had ervaren, maar wees erop dat deze regels voor iedereen gelden. De ombudsman begreep het standpunt van de gemeente. Hij heeft er met instemming kennis van genomen dat de gemeente het verzoek van de heer S. nogmaals in overweging wil nemen en *“(...) uitgaande van voortschrijdend inzicht in relatie tot de documenten die u [de heer S.] hebt overlegd - wederom oordelen onder welke voorwaarden de gemeente over zou kunnen gaan tot acceptatie van die overlegde documenten”*.

Ook in 2017 ontving de ombudsman één klacht over verkiezingen. In dit geval de Tweede Kamerverkiezingen van 15 maart van dat jaar.



### **Kiezerspassen Tweede Kamerverkiezingen nét op tijd binnen**

De heer en mevrouw G. hadden bij de gemeente Vlaardingen kiezerspassen aangevraagd om in een andere gemeente te kunnen stemmen voor de Tweede Kamerverkiezingen op 15 maart 2017. Toen de passen er na de beloofde 3 à 4 werkdagen nog niet waren, namen zij contact op met de gemeente Vlaardingen. Er bleken in hun wijk problemen te zijn rond de verzending van de kiezerspassen, maar het zou direct in orde worden gemaakt. Dat viel tegen. Uiteindelijk werden de passen op 14 maart 2017 op hun woonadres bezorgd. De heer en mevrouw G.

verbleven toen al op hun vakantieadres. Hun bureaus hebben de kiezerspassen diezelfde dag opgestuurd naar de heer en mevrouw G., die daardoor toch op 15 maart 2017 op hun vakantieadres hun stem konden uitbrengen.

De burgemeester van Vlaardingen heeft de heer en mevrouw G. vervolgens uitgenodigd en met hen de gang van zaken rond de verzending van de kiezerspassen besproken. Het echtpaar G. liet de ombudsman later weten dat zij heel tevreden waren over dit gesprek. Met de gemeenteraadsverkiezingen van 21 maart 2018 in het vooruitzicht vroeg de ombudsman de gemeente of het verzenden van de kiezerspassen binnen de eigen organisatie was geëvalueerd. Ook wilde hij weten of de gemeente bij de volgende verkiezingen een andere werkwijze zou kiezen, bijvoorbeeld een andere manier van postbezorging.

In haar brief aan de ombudsman liet de burgemeester weten dat de gemeente behoorlijk geschrokken was dat de kiezerspassen zo laat bij het echtpaar G. waren bezorgd. De gang van zaken was intern geëvalueerd en de gemeente onderzocht nu wat de beste manier was om problemen met de postbezorging voor de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2018 te voorkomen. De burgemeester liet de ombudsman weten dat het bezorgen van de post was aanbesteed, waardoor de gemeente met dezelfde partij zaken moest doen. Met de postbezorger waren al concrete afspraken gemaakt over de bezorging. De burgemeester beloofde dat de gemeente er alles aan zou doen om toekomstige problemen te voorkomen.

De ombudsman heeft de reactie van de burgemeester doorgestuurd aan de heer en mevrouw G. Hij schreef hen onder meer: *“(...) Ik begrijp hieruit dat de gemeente de kwestie van de bezorging van de passen zeer*

serieus neemt. Ik ga er van uit dat de gemeente er alles aan zal doen om de bezorging voor de volgende verkiezingen beter te laten verlopen. Ik zie in de reactie van de burgemeester geen aanleiding om zelf onderzoek te doen naar de situatie rond de verzending van de kiezerspassen voor de Tweede Kamerverkiezingen. Ik sluit daarom nu dit dossier (...)”.



## Cijfers



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

In 2017 ontving de ombudsman in totaal 89 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk en via de spreekuren (2016: 85). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Vlaardingers naar de spreekuren komen. In 2017 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 49 (2016: 52).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten in 2015 – 2017

	2017	2016	2015
Ontvangen	49	52	45
Afgehandeld	46	53	47

Tabel 2 laat zien dat een derde van de behandelde klachten ook nu weer *Stroomopwaarts MVS* betrof: 35%, hetzelfde percentage als in 2016.

*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.

De afdeling Publiek met 3 klachten en de afdeling Stedelijk Beheer met 6 klachten hebben ten opzichte van 2016 met elkaar van plaats 'geruild'.

Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2017 en 2016

	2017	2016
<i>Stroomopwaarts MVS</i>	16	19
Stedelijk Beheer	6	3
Publiek	3	6
Informatie & Facilitaire Voorzieningen	2	-
<i>ROGplus</i>	2	1
Directie	1	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	1	7
Stedelijke Ontwikkeling	1	
Middelen	0	1
Sociale Zaken en Werk ( <i>vóór 1 juli 2015 ontvangen</i> )	-	1
College van B & W	2	3
Gemeenteraad	1	2
Geen gemeente	11	10
<b>Totaal</b>	<b>46</b>	<b>54*</b>

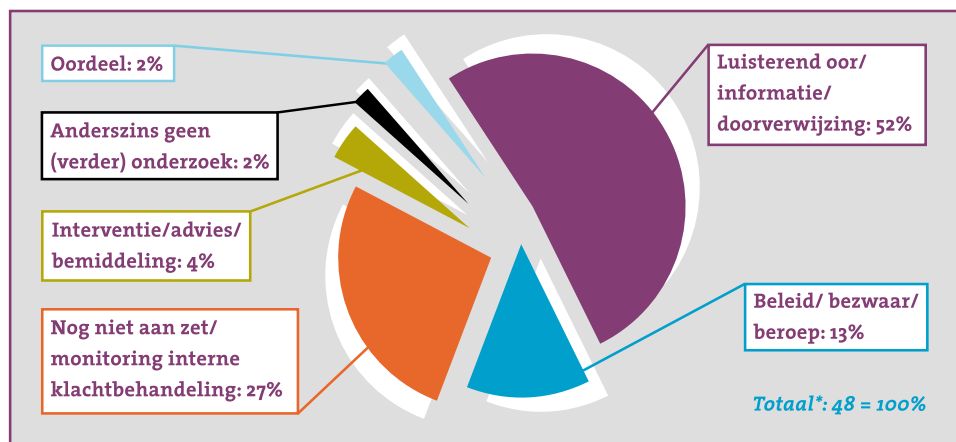
\*Eén klacht betrof meer dan één afdeling.

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 de klachtbehandeling door de gemeente vervolgens wel nauwgezet, 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.

Uit figuur 1 wordt duidelijk op welke manier de geregistreerde klachten in 2017 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

Figuur 1: **Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2017**

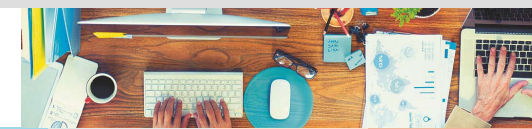


\*Soms bestaat een klacht uit meer dan één klachtonderdeel.

In één klacht bracht de ombudsman een rapport met een oordeel uit. Dat oordeel luidde dat de klacht niet gegrond was.



## Onderzoek op eigen initiatief



De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Op [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://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 Vlaardingen, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Westvoorne. De aanbevelingen aan Vlaardingen 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 zijn. Een voorbeeld is het rapport *Het hemd van het lijf* uit januari 2017 over de privacybescherming van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente wenden.

### Horen, zien en praten (2018)

In 2017 heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar de behandeling van bejegeningklachten door de bij hem aangesloten gemeenten. Het uitpluizen van deze klachten door gemeente of ombudsman duurt lang en loopt vaak uit op een welles-nietes. De ombudsman denkt dat het inzetten op bemiddeling en herstel van de relatie meer kan opleveren dan het produceren van eindeloze verslagen en een oordeel. Hij stelt in het rapport 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



JAAERVERSLAG VLAARDINGEN

### Ontmoetingen en presentaties

Op 7 juni 2017 brachten de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman een bezoek aan Vlaardingen voor de kennismaking met de burgemeester en de gemeentelijke klachtencoördinator.

De ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman waren op 7 september 2017 aanwezig bij de behandeling van de jaarverslagen 2016 van de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen en de gemeentelijke kinderombudsman Vlaardingen in de raadscommissie Samenleving.

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.

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

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

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

### Contacten met andere ombudsmannen

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

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

### In de media

In maart 2017 werd de ombudsman telefonisch geïnterviewd door Omroep Vlaardingen over klachten over *Stroomopwaarts MVS*. De ombudsman werd door de NOS geïnterviewd over re-integratie van uitkeringsgerechtigden en verder was hij te horen in *Standpunt.nl*. In *RaadsledenNieuws* verscheen een interview met de (kinder)ombudsman.

De ombudsman is iedere maand op dinsdag of woensdag van 18.00 tot 19.00 uur te gast in het radioprogramma *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. Hij bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.



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

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers. De medewerkers van de frontoffice verzorgen de gesprekken en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instanties. Klachten proberen zij snel op te lossen en waar mogelijk bemiddelen zij tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd en onderzoek of verdergaande bemiddeling vergen. Een klein aantal klachtonderzoeken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente.

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

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.

Er waren in 2017 geen klachten uit Vlaardingen over (medewerkers van) de ombudsman.



## Financiën



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

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 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 Vlaardingen, die op 1 januari 2017 volgens het CBS 71.999 inwoners had, droeg daar 35.999,50 euro 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 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](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)  
W [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)  
T [www.twitter.com/Ombudsman010](https://www.twitter.com/Ombudsman010)

### gemeentelijke kinderombudsman

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

### Inloopspreekuur Vlaardingen

woensdag 9.00 – 10.00 uur  
(alleen in de even weken)  
in het gebouw van Minters  
Burgemeester van Lierplein 51  
3134 ZB Vlaardingen

*De inloopspreekuren in Rotterdam en de andere gemeenten staan ook open voor de inwoners van Vlaardingen*

### Inloopspreekuur Rotterdam

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