

2017

JAARVERSLAG



Albrandswaard

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





In 2017 ontving ik als gemeentelijke ombudsman Albrandswaard in totaal 8 geregistreerde klachten. Dat is vergelijkbaar met 2016 (6 ingekomen klachten). Zonder geld was hierbij het meest voorkomende thema. Juist als inwoners afhankelijk van de gemeente zijn voor hun inkomen, is het belangrijk om oog te hebben voor hun situatie en maatwerk te bieden.

Klachten over de manier waarop inwoners worden bejegend door ambtenaren van de gemeente, zijn niet gemakkelijk te behandelen. Vaak is het probleem dat de klachtbehandeling lang duurt en het woord van de één staat tegenover het woord van de ander. Daarom heb ik in 2017 een onderzoek op eigen initiatief verricht naar de behandeling van deze klachten in alle bij mij aangesloten gemeenten. In mijn rapport bied ik 10 gouden regels voor een doeltreffende aanpak van deze soort klachten. Ik hoop dat dit ook uw gemeente handvatten biedt om goed om te gaan met deze klachten.

Ik zie uit naar een goede samenwerking met het college en de gemeenteraad, ook na de verkiezingen!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Albrandswaard



(Zonder) geld in Albrandswaard

De ombudsman ontving in het verslagjaar een aantal klachten van inwoners die financieel in de knel kwamen. Mevrouw A. schreef de ombudsman dat de gemeente onvoldoende heeft gedaan toen ze zonder inkomen zat en vroeg om een bijstandsuitkering en maatschappelijke ondersteuning. Omdat mevrouw A. niet reageerde op vragen van de ombudsman, is deze klacht niet verder behandeld. Dit is wel het geval bij de klacht van de heer C.



Niet gewerkt maar wel gekort op de bijstandsuitkering

De heer C. komt in februari 2017 op het spreekuur van de ombudsman in Albrandswaard. Hij vertelt dat de gemeente Albrandswaard in oktober en november 2015 twee keer € 200,- heeft ingehouden op zijn bijstandsuitkering, omdat hij in deze maanden heeft gewerkt en deze bedragen zou hebben verdiend. Toen heeft de heer C. echter niet gewerkt. Dit toont hij aan met een loonbriefje van zijn werkgever. De ombudsman vraagt aan de gemeente om deze klacht op te pakken.

De gemeente legt daarop uit dat het geld is ingehouden, omdat de heer C. in die periode een contract had voor minimaal 8 uur per week. Ook als hij niet heeft gewerkt, zou hij voor deze uren salaris moeten ontvangen. Dit loon kan de heer C. nog vorderen bij zijn werkgever. Omdat dit een moeizame en kostbare procedure is, neemt de gemeente bij uitzondering de betaling van € 400,- voor haar rekening en maakt ze dit bedrag alsnog aan hem over.

Soms leidt een fout van de gemeente tot grote financiële problemen voor de betrokken inwoner.



Van het kastje naar de muur

De heer en mevrouw H. ontvangen een bijstandsuitkering. In 2016 moesten ze een deel van de uitkering terugbetalen, omdat hun zoon stopte met de opleiding en daardoor onder de zogenoemde kostendelersnorm viel. Bovendien maakte de gemeente in oktober

2016 per abusievelijk duizenden euro's te veel over aan de familie H. In november betaalde de familie H. daarom bijna € 7.000 terug aan de gemeente Albrandswaard.

Helaas werd deze terugbetaling niet meegenomen in de jaaropgave van de gemeente Albrandswaard voor de Belastingdienst. Op basis van deze opgave concludeerde de Belastingdienst ten onrechte dat de heer en mevrouw H. in 2016 een hoger inkomen hadden dan werkelijk het geval was. Daarom moesten zij een fors deel van het Kindgebonden Budget en de zorgtoeslag terugbetalen.

De welzijnscoach van de familie heeft meerdere keren tevergeefs geprobeerd om dit te corrigeren. Zij werd echter van het kastje naar de muur gestuurd. De gemeente Albrandswaard verwees naar de Belastingdienst en adviseerde om opnieuw aangifte over 2016 te doen aan de hand van de bankafschriften en de Belastingdienst wilde een nieuwe – en dus correcte – jaaropgave van de gemeente hebben voordat ze iets corrigeerde. Hierdoor moest de familie H. elke maand een fors bedrag betalen aan de Belastingdienst. Dit zorgde voor veel financiële problemen. Ten einde raad wendde de welzijnscoach zich eind oktober 2017 tot de ombudsman.

De gemeentelijke ombudsman nam vervolgens contact op met de Nationale ombudsman, omdat de Nationale ombudsman klachten kan behandelen over de Belastingdienst. In overleg werd afgesproken dat de Nationale ombudsman aan de Belastingdienst vraagt om dit probleem met spoed op te lossen. Na interventie van de Nationale ombudsman corrigeerde de Belastingdienst de bedragen over 2016, zodat de terugvordering van het Kindgebonden Budget en zorgtoeslag werd stopgezet en de heer en mevrouw H. ook de ten onrechte betaalde bedragen terugkregen van de Belastingdienst.

Buren in Albrandswaard

De mogelijkheden van de gemeente om een oplossing te bieden bij overlast door burens zijn beperkt. Dit blijkt ook uit de volgende situatie.



Stankoverlast door de geurige keuken van de achterbuurvrouw

De achterbuurvrouw van de heer Z. kookt graag met veel kruiden. Omdat ze in haar schuur – die pal naast de tuin van de heer Z. staat – kookt, heeft de heer Z. hier veel last van. Hij moet elke keer al zijn ramen en deuren dichtdoen. Omdat hij hier al lange tijd last van heeft, klopt hij in mei 2017 bij de gemeente aan en vraagt om op te treden of te bemiddelen. De gemeente laat hierop weten dat ze geen juridische middelen heeft om op te treden tegen de stankoverlast. De heer Z. is erg ontevreden over dit antwoord en dient een klacht over de gemeente in bij de ombudsman.

De ombudsman vraagt aan de gemeente om de klacht te behandelen. Een bouwinspecteur van de gemeente gaat daarop op bezoek bij de buurvrouw van de heer Z. De inspecteur bevestigt vervolgens het standpunt van de gemeente dat er geen juridische mogelijkheden zijn om op te treden tegen de overlast.

Daarom stelt de gemeente aan de heer Z. voor om een bemiddelings-traject met een buurtbemiddelaar te starten. De gemeente stuurt een folder over de buurtbemiddeling op en biedt aan om een bemiddelingsgesprek te faciliteren, waarbij de burens met behulp van een onafhankelijke bemiddelaar met elkaar in gesprek kunnen gaan.

Ombudsman niet aan zet

De ombudsman heeft als uitgangspunt dat niemand met lege handen de deur uitgaat. Als de ombudsman niet zelf een klacht kan behandelen, geeft hij de inwoners informatie of advies, zodat ze weten waar ze wel terecht kunnen. Dat is bijvoorbeeld het geval als er wordt geklaagd over een bedrijf of over een andere overheidsinstantie dan de gemeente Albrandswaard.



Wie draait er op voor de kosten?

De heer O. heeft slimme energiemeters in zijn huis laten plaatsen. Na zijn vakantie ziet hij dat de meters aangeven dat er redelijk veel energie is verbruikt, terwijl hij alle elektrische apparatuur had uitgeschakeld. Daarom vraagt hij aan zijn energieleverancier om de meters te controleren. Dit wil de leverancier wel doen, maar dat kost dan € 250,-.

De heer O. vindt dat de leverancier voor de kosten moet opdraaien en vraagt de ombudsman om hulp. Omdat de ombudsman geen klachten over de energieleveranciers behandelt, vertelt de ombudsman waar de heer O. wel terecht kan: het Juridische Loket geeft juridisch advies en de ConsuWijzer informeert consumenten over hun rechten.



Cijfers



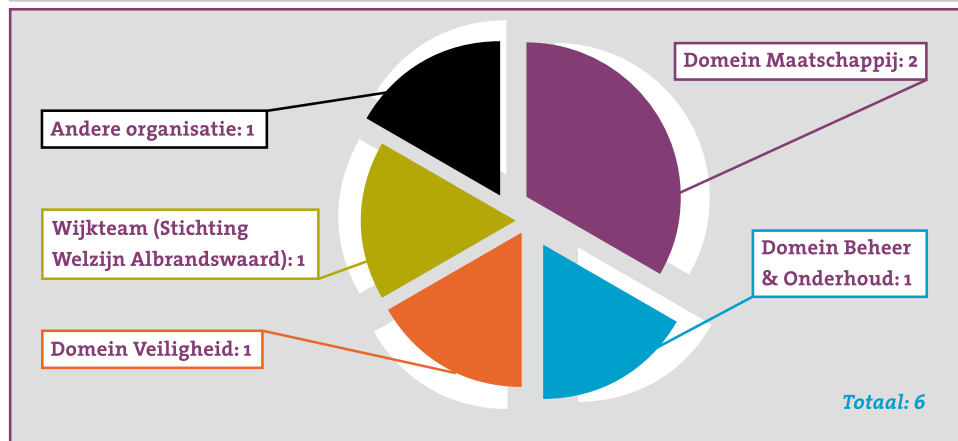
JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

In 2017 ontving de ombudsman in totaal 15 vragen en klachten (in 2016: 12). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de klachten die schriftelijk of op het spreekuur worden ingediend. In 2017 bedroeg het aantal geregistreerde ingekomen klachten 8 (2016: 6).

Behandelde geregistreerde klachten

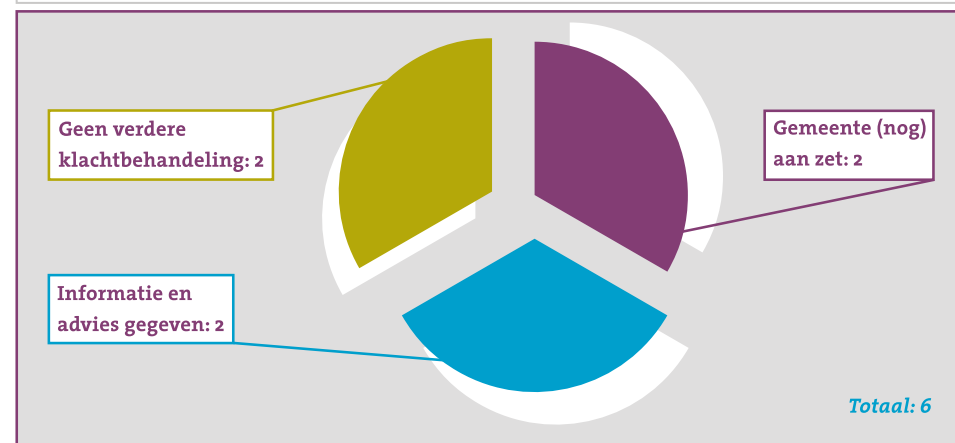
De ombudsman heeft in het verslagjaar 6 klachten behandeld. Figuur 1 toont de verdeling van de afgehandelde geregistreerde klachten over de verschillende afdelingen van de gemeente/BAR-organisatie.

Figuur 1: Verdeling afgehandelde geregistreerde klachten in 2017



Uit figuur 2 wordt duidelijk op welke manier de geregistreerde klachten in 2017 door de ombudsman zijn afgewikkeld. Als de gemeente de klacht nog niet heeft behandeld, biedt de ombudsman haar de gelegenheid om de klacht eerst zelf te behandelen. Wel kijkt hij of de klager van de gemeente tijdig en op een goede wijze een klachtafhandeling ontvangt. In andere situaties kan de ombudsman de klager op weg helpen met de juiste informatie of advies. Dit jaar stakte tweemaal de klachtbehandeling, omdat de klager niet meer reageerde op berichten van de ombudsman.

Figuur 2: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2017



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

Onderzoek op eigen initiatief

De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Dit gaat niet over één specifieke klacht, maar over een onderliggend structureel probleem dat in meerdere klachten en signalen terugkomt. De bedoeling van een dergelijk onderzoek is dat de structurele problemen worden opgelost, het vertrouwen

tussen inwoners en de gemeente wordt hersteld en de gemeentelijke organisatie hiervan kan leren. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op www.ombudsmanrotterdam.nl.

De meeste rapporten op eigen initiatief gaan over de gemeente Rotterdam. Toch kunnen aanbevelingen, die de ombudsman aan de gemeente Rotterdam doet, ook voor andere gemeenten relevant zijn. Dat was bijvoorbeeld het geval met het rapport *Het hemd van het lijf* uit januari 2017 naar de privacybescherming van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente wenden.

Horen, zien en praten

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 ook voor om de klager meer invloed te geven op de wijze van klachtbehandeling. Met zijn *Tien gouden regels* hoopt de ombudsman de gemeenten, maar ook zichzelf, handvatten te geven voor een doeltreffender aanpak van dit type klachten. *Horen, zien en praten* kwam op 8 februari 2018 uit.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

Ontmoetingen en presentaties

In januari 2017 nam de ombudsman deel aan het debat 'Schuldig on tour', georganiseerd naar aanleiding van de documentaire *Schuldig*. Hierbij sprak hij over de bureaucratie waarin mensen met schulden terecht komen.

Medewerkers van de ombudsman spraken met het Sociaal Cultureel Planbureau over de uitvoering van de Wmo. In mei maakte de ombudsman kennis met de Autoriteit Persoonsgegevens. Later in

het jaar had de ombudsman een oriënterend gesprek met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Medewerkers van de ombudsman spraken met de directiesecretaris van de GGD Rijnmond over de gevolgen van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.

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 Rotterdam 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

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 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.



Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Albrandswaard, ombudsman van Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio. De ombudsman is tevens kinderoombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers die zich tot de ombudsman wenden. De medewerkers van de frontoffice verzorgen de gesprekken, beantwoorden telefonische vragen en gaan aan de slag met de brieven, e-mails en de online ingediende klachten. Zij leggen uit of de ombudsman iets kan doen en verwijzen zo nodig door naar de juiste instanties. Bij klachten waarin de ombudsman iets kan doen, zetten de medewerkers in op het snel oplossen en zo nodig bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook zij bemiddelen zo veel mogelijk, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet 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%).

Er was voor alle medewerkers 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 Albrandswaard over (medewerkers van) de ombudsman.



Financiën



JAARVERSLAG ALBRANDSWAARD

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 Albrandswaard, die op 1 januari 2017 volgens het CBS 25.105 inwoners telde, droeg daar exclusief BTW 12.552,50 euro aan bij.



De gemeentelijke ombudsman Albrandswaard

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Albrandswaard;
- 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 thema's binnen de gemeente;
- gebruikt bij alles de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.



ombudsman mr. A.M. (Anne Mieke) Zwaneveld (vooraan met rode jurk) en haar medewerkers

Kantoor

Minervahuis I
Meent 106 (4e etage)
3011 JR Rotterdam

gemeentelijke ombudsman

T (010) 411 16 00
E info@ombudsmanrotterdam.nl
W www.ombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsmano10

gemeentelijke kinderombudsman

T 0800 2345 111
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/kinderomb_010
Whatsapp 06 580 73 580
F www.facebook.com/kinderombudsmano10

Inlooppreekuur Albrandswaard

Iedere maand op maandag
9.00 – 10.00 uur. In 2018 is dat
op 18 juni, 16 juli, 13 augustus,
10 september, 22 oktober,
19 november en 17 december.

in het gebouw van Stichting
Welzijn Albrandswaard
Rijsdijk 17A 3161 HK Rhoon
Telefoon 010 501 12 22

Inlooppreekuur Rotterdam

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