

# JAARVERSLAG



## Rotterdam

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 bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Rotterdam mijn jaarverslag over 2019 aan. De werkzaamheden van de gemeentelijke kinderombudsman worden besproken in het jaarverslag kinderombudsman 2019.

Er kwamen in 2019 ongeveer 1.300 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen, die meteen konden worden afgewikkeld. Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik daarnaast 1212 klachten, een lichte stijging vergeleken met vorig jaar (1168 klachten). De daling van het aantal klachten over Werk en Inkomen zette in 2019 door. Het aantal klachten over Belastingen bleef ongeveer gelijk.

Er waren ook zorgelijker ontwikkelingen. Bijvoorbeeld over het doelgroepenvervoer. Dat is een gemeentelijke taak die in Rotterdam wordt uitgevoerd door een gecontracteerde aanbieder. Voor burgers is mobiliteit belangrijk voor participatie. Het helpt isolement te voorkomen. Zij die niet zelfstandig mobiel zijn, hebben daarom veel belang bij betrouwbaar en prettig vervoer. Uit de klachten blijkt dat dit helaas niet altijd is gegarandeerd. De ombudsman wil meer zicht krijgen op factoren die hieraan in de weg staan. Daarom is eind 2019 een meldpunt geopend waar mensen hun ervaringen kunnen delen.

In 2019 waren er klachten over de toegankelijkheid en de snelheid van de verwerking van verhuizingen en de registratie van mensen uit het buitenland. Als dit hapert, kunnen burgers in grote problemen komen. Klachten gaan onder meer over de tijd die de gemeente neemt bij deze voor burgers urgente en belangrijke administratieve handelingen. Vooral langlopend adresonderzoek en de langzame verwerking van inschrijvingen in de basisregistratie personen (BRP) bracht Rotterdammers in de knel. Inschrijving in de BRP vormt namelijk de eerste toegangspoort tot essentiële voorzieningen. Dan gaat het over

zorg op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning en over uitkeringen op grond van de Participatiewet. Sommige burgers verloren zelfs hun zorgverzekering – ook hiervoor is inschrijving vereist, op een adres dat niet in onderzoek is.

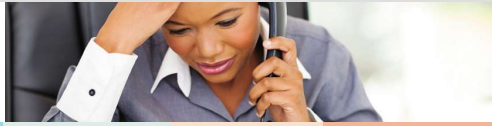
Het lukt de gemeente verder niet altijd klachten op tijd te behandelen. Soms voelde de ombudsman zich bijna een rappelsysteem voor de gemeente. Zijn dwingend oog was nodig om voortgang te krijgen en te houden. Dit speelde vooral bij de clusters Stadsontwikkeling en Maatschappelijke Ondersteuning.

De ombudsman hoopt oprecht over de genoemde zorgpunten volgend jaar positiever te kunnen berichten. Hij heeft in 2019 bij verschillende directeuren, de gemeentesecretaris en wethouders aandacht gevraagd voor zijn zorgen. Dat zal hij in 2020 blijven doen.

Gelukkig levert de gemeente ook mooie voorbeelden van hoe het wel moet. De ombudsman ziet binnen de hele gemeente toegewijde Rotterdamse ambtenaren. Zij komen na interventie door de ombudsman snel met effectieve oplossingen voor burgers die vastlopen bij de gemeente – ook als het probleem complex is of inzet van meer afdelingen vraagt. Het is heel belangrijk dat deze ambtenaren ruimte krijgen voor hun slimme en creatieve oplossingen. Zo leveren zij maatwerk en herstellen en versterken zij het vertrouwen van de Rotterdammer in de gemeente!



**Anne Mieke Zwaneveld**  
gemeentelijke ombudsman Rotterdam



De ombudsman bespreekt in het jaarverslag klachten aan de hand van thema's. Soms passen die één-één bij bepaalde taken van de gemeente. De ombudsman vraagt nadrukkelijk ook aandacht voor situaties waarin burgers en de gemeente met ingewikkelder problemen worstelen. Problemen die spelen op meerdere leefgebieden van de burger en die raken aan meerdere taken van de gemeente en die van andere organisaties.

Het vinden van oplossingen is in deze gevallen vaak moeilijk. Het vergt inzet van meerdere partijen. Soms is samenwerking of afstemming nodig met andere gemeenten en/of gecontracteerde zorgaanbieders. Als dit uitblijft of te laat komt, is de kans reëel dat de burger zijn problemen alleen maar groter ziet worden. Hij kan dan helemaal vastlopen en tussen de wal en het schip raken...

De gemeentelijke ombudsman heeft zijn jaarlijkse studiemiddag voor klachtbehandelaars gewijd aan mensen met problemen op meerdere leefgebieden. Het doel is te helpen voorkomen dat zij tussen de wal en het schip geraken. De deelnemers spraken met elkaar over samenwerking en verdeling van verantwoordelijkheid tussen de gemeente en zorgaanbieders. Ook was er veel aandacht voor samenwerking binnen en tussen gemeenten. De spreker benadrukte dat burgers met veel problemen lang niet altijd zelfredzaam genoeg zijn om eigenstandig afspraken met de gemeente te maken of na te komen. Dat iemand dan bijvoorbeeld niet op een afspraak komt kan zijn oorzaak vinden in de problemen waarmee hij of zij worstelt. Het stoppen van hulp omdat een afspraak is gemist betekent voor deze mensen vaak een verergering van de problemen. Die moeten dan later, met nog meer inzet van de gemeente, worden aangepakt.

De ombudsman vindt het waardevol dat de risico's voor burgers om tussen de wal en het schip te geraken nadrukkelijk aandacht krijgen. De gemeente kan daarbij niet zomaar naar de zorgaanbieder of een

andere gemeente wijzen als zorg niet wordt geleverd of als aanbieders de zorgverlening niet goed onderling afstemmen. De verlening van zorg voor maatschappelijke ondersteuning mag weliswaar worden uitgevoerd door zorgaanbieders, die zorg is wel een taak van de gemeente. Die blijft verantwoordelijk. De gemeente bepaalt ook welke zorgaanbieders worden gecontracteerd en wat de contractvoorwaarden zijn. Daarmee is ook vastgelegd hoe aanbieders voor de burger kunnen worden ingeschakeld.

### Zonder geld in Rotterdam

Schulden en geldnood komen regelmatig langs in de klachten. Om van schulden af te komen doen burgers veelal een beroep op de Kredietbank Rotterdam (KBR). Vaak komen zij dan in budgetbeheer voor een periode van 3 jaar. Zij krijgen leefgeld en de rest van hun inkomsten wordt gebruikt voor het aflossen van schulden. Voor cliënten van de KBR is echter niet altijd duidelijk waar hun geld naar toe gaat. Ze begrijpen niet waarom ze zo weinig leefgeld krijgen of hoe de berekeningen van de KBR in elkaar zitten. Als de ombudsman dan onderzoek doet naar klachten hierover, blijkt soms de communicatie hierover onduidelijk of niet vastgelegd. Er worden ook echte fouten gemaakt. Die kunnen burgers onaangenaam verrassen, zoals de heer M. overkwam.



#### *Duisternis aan het eind van de tunnel...*

De heer M. krijgt hulp van de KBR bij het aflossen van zijn schulden. Als het traject bijna klaar is, krijgt de heer M. toch weer brieven van schuldeisers over schulden die kennelijk niet zijn meegenomen. Hij vraagt KBR opheldering, maar de KBR stopt de schulddienstverlening zonder de gevraagde uitleg te geven.

De ombudsman doet onderzoek en ziet fouten. De KBR wist van een saldotekort op een oude bankrekening maar nam dit niet mee in de berekening van de schulden. Ook ontbreekt overzicht: de heer M. heeft geen idee welke eindafrekeningen nog te verwachten zijn. Een van zijn schulden is door een juridische procedure behoorlijk opgelopen.

De KBR heeft hier niet tijdig en adequaat gereageerd. De ombudsman vindt de KBR medeverantwoordelijk voor deze hogere schuld. De ombudsman adviseert voortaan negatieve saldi van oude bankrekeningen mee te nemen in het schuldenoverzicht. De KBR moet tijdens een schulddienstverleningstraject contact houden met cliënten en hen voorlichten over te verwachten periodieke (af)rekeningen van gas, licht, water, zorgkosten, belastingen en toeslagen. Bij de afronding van de schulddienstverlening moeten de KBR en de cliënt weten wie vanaf wanneer de rekeningen betaalt. De ombudsman zal bij klachten over schuldhelpverlening het optreden van de KBR aan deze aanbevelingen toetsen.

De KBR is maar één onderdeel van de gemeente waar een burger met schulden mee te maken kan krijgen. Het terugvorderen van uitkeringen gebeurt bijvoorbeeld door de afdeling Terugvordering en Verhaal van het cluster Werk en Inkomen (W&I). Ook hier blijkt uit klachten dat de burger soms uitleg mist en dat er fouten voorkomen.

Soms geeft de gemeente te veel informatie. Dat kan bedreigend overkomen. De afscherming van persoonsgegevens komt ook in de knel.



### **Teveel gevraagd?**

Mevrouw P. is een alleenstaande moeder met een bijstandsuitkering. De gemeente wil de uitkering deels verhalen op de vader van haar kind. Hierom stuurt de gemeente haar een 'Verklaring niet erkend kind' toe. De gemeente wil weten wie de geboorte van haar kind bij de gemeente aangaf. Mevrouw P. moet die informatie geven, weigering kan gevolgen hebben voor haar uitkering. Op het formulier dat mevrouw P. moet ondertekenen staat dat zij moet meewerken aan een eventueel DNA-onderzoek.

Mevrouw P. vindt deze brief te ver gaan en klaagt bij de gemeente. De gemeente vindt dat er geen reden was naar de aangever van het kind te vragen: de vader is al lang bekend. De gemeente geeft aan dat de

brief en het formulier met de verklaring zijn bedoeld om informatie aan mevrouw P. te geven.

De ombudsman vindt de passage over de verplichting mee te werken aan DNA-onderzoek niet behoorlijk. Zo ontbreekt bij de uitleg dat de rechter over de toelaatbaarheid van DNA onderzoek beslist – en dit zelden toestaat. De ombudsman beveelt de gemeente aan om het formulier 'Verklaring niet erkend kind' aan te passen en de mogelijkheid van DNA-onderzoek pas te vermelden wanneer betrokkene niet meewerkt aan het vinden van de verwekker van het kind. Ook beveelt de ombudsman aan mevrouw P. te wijzen op haar rechten op grond van de AVG.

De gemeente neemt de aanbevelingen over maar herhaalt dat ze met de brief aan haar informatieplicht voldoet. De ombudsman vindt dat de gemeente zo nog steeds de kern van de klacht mist. Een DNA-onderzoek is een zware inbreuk op de lichamelijke integriteit van een kind. Dit opnemen in een eerste informatiebrief is escalierend. Zeker als de toestemming hiervoor wordt gekoppeld aan gevolgen voor de uitkering.

### **Zonder werk in Rotterdam**

Burgers die een uitkering krijgen hebben een aantal plichten. De eisen die de gemeente kan stellen, leveren daarbij soms dilemma's op.



### **Van de regen in de drup?**

De gemeente ziet niet dat mevrouw S. in de knel komt door eisen die de clusters Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) en Werk en Inkomen (W&I) aan haar stellen. Zij heeft 2 kleine kinderen en een uitkering. Zij krijgt begeleiding van een jongerenconsulent van MO en van een jobcoach en een inkomensconsulent van W&I. Mevrouw S. heeft bovendien schulden, waaronder bij de belastingdienst. De gemeente weet dit maar eist toch dat mevrouw S. werk aanvaardt dat kinderopvang buiten de deur vereist.

Daardoor zullen haar schulden oplopen – de toeslag voor de kinderopvang kan zij niet gebruiken voor het betalen van kinderopvang. De toeslag zal door de belastingdienst namelijk worden verrekend met haar belastingschuld. De gemeentelijke voorzieningen kunnen dit voor haar niet compenseren. De bewindvoerder van mevrouw S. vindt dat W&I en MO geen rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van mevrouw S. Ze moeten samenwerken en dat gebeurt niet. Hij dient een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman stelt onderzoek in. Hij vraagt beide betrokken clusters van de gemeente een reactie. De gemeente bemiddelt en dat leidt tot een andere baan voor mevrouw S. Hier kan zij ook thuis werken en er is een goede regeling voor kinderopvang. De jobcoach biedt mevrouw S. nazorg en zal bij het nemen van beslissingen voortaan alert zijn op de financiële gevolgen voor mevrouw S.

De ombudsman vindt dit een goede reactie. Hij beveelt aan om de samenwerking tussen W&I en MO te verbeteren. Bij de toeleiding naar werk, moet de gemeente aandacht geven aan andere problemen van een uitkeringsgerechtigde. De jobcoach en de jongerenconsulent moeten een plan van aanpak samen bespreken.

De ombudsman zal bij nieuwe klachten bekijken of de samenwerking tussen MO en W&I inderdaad vruchten afwerpt.

Niet iedereen kan zelfstandig aan de slag. Er zijn altijd mensen die een zekere ondersteuning nodig hebben. Dat vraagt maatwerk, ook van W&I.



### **Zo dicht bij, en toch over de grens...**

De zoon van mevrouw M., R., woont in Hoek van Holland. Hij vindt een passende stageplek bij een bedrijf dicht bij zijn huis. Dat ligt echter buiten de gemeente Rotterdam. Hij heeft een arbeidsbeperking en hoopt hier na de stage ook een beschutte werkplek te krijgen. Nadat de school contact legt met de gemeente en de ombudsman bemiddelt, volgt toestemming voor een stage buiten de gemeente. Als R. klaar is met zijn opleiding, komt er een kink in de kabel: de

gemeente stemt niet in met een beschutte werkplek buiten Rotterdam. Hij moet van de gemeente in Rotterdam aan de slag. Dat is erg ongelukkig voor R. Hij moet dan ver reizen en hij kan niet goed tegen alle prikkels in de stad. Hij moet inspanning doen terwijl hij juist buiten wil werken. Daarom wendt mevrouw M. zich opnieuw tot de ombudsman.

Die neemt contact met de directeur Inclusief van W&I. Hij pakt de klacht op. Met een goede afloop: R. mag buiten Rotterdam werken bij het bedrijf waar hij stage heeft gelopen. Daar is iedereen zeer tevreden mee.

### **Zorg in Rotterdam**

Zoals al in het voorwoord is aangegeven, zijn er zorgen over het doelgroepenvervoer. Vervoer komt gezien de klachten te laat, te vroeg of helemaal niet. Of er komt een auto die niet geschikt is. Burgers vinden dat zij niet altijd beleefd te woord worden gestaan. De vervoerder verklaart menig klacht gegrond – dan krijgen de klagers een bloemetje of de rit wordt terugbetaald.

De zorg van de ombudsman is dat de klachten binnen blijven komen. Daarom is een meldpunt ingericht. Hier hebben zowel burgers als mensen uit de sector ervaringen met de ombudsman gedeeld. De ombudsman rapporteert in 2020 over hun ervaringen en waarnemingen.

Hieronder een van de klachten die de ombudsman in 2019 over doelgroepenvervoer ontving.



### **Niet dus!**

Mw. D. bestelt vervoer maar dat komt niet opdagen. De vervoerder geeft aan dat zij op de afgesproken tijd niet thuis was. Volgens mevrouw D. is zij tijdens dit telefoongesprek onbeleefd te woord gestaan en uitgescholden. Ze is dan ook ontevreden met deze reactie van de vervoerder.

Nadat de ombudsman de klacht voorlegt aan de vervoerder en de

gemeente, neemt de directeur van de vervoerder contact op. De telefoongesprekken zijn beluisterd en deze opnames tonen niet aan dat mevrouw D. is uitgescholden. Ook zijn de GPS-gegevens van de gebruikte auto uitgelezen. Daaruit blijkt dat de chauffeur niet bij mevrouw D. is geweest. Hij heeft hierover eerder niet de waarheid gesproken. De directeur maakt hiervoor persoonlijk excuses bij mevrouw D. en ook de gemeente biedt verontschuldigingen aan. De ritprijs wordt terugbetaald.

Ook op andere terreinen gaat het wel eens mis met de zorg. Het aanvragen van een persoonsgebonden budget (PGB) is voor de gemiddelde burger niet makkelijk. De impact van vertraging of onduidelijkheid over het PGB dat een burger voor de zorg kan krijgen, kan heel groot zijn. Er is vaak veel geld mee gemoeid. Herindicaties en aanpassingen van het budget leiden tot verdere onzekerheid. Als dan ook bezwaarprocedures te lang aanslepen, wordt de onzekerheid voor burgers wel erg groot.



#### **PGB-bezwaar gaat de mist in...**

Dat merkt ook mevrouw H. Het PGB voor hulp aan haar zoon wordt lager vastgesteld dan gevraagd. Zij dient hiertegen in mei 2018 een bezwaarschrift in. De gemeente vraagt daarna meermalen dezelfde stukken op, die mevrouw H. ieder keer inlevert. Maar in april 2019 is er nog steeds geen nieuwe beslissing. Het helpt niet dat mevrouw H. in 2 jaar tijd 6 nieuwe gezinscoaches krijgt.

De ombudsman legt haar klacht voor aan de gemeente. Het blijkt dat de indicatiestelling over moet: bij de overdracht naar de nieuwe gezinscoach zijn stukken kwijtgeraakt, het laatste huisbezoek was niet goed voorbereid. De gemeente beslist in juni 2019 op het bezwaar uit 2018. Mevrouw H. heeft volgens haar destijds niet goed onderbouwd waarom de bijdrage hoger zou moeten zijn, maar de gemeente heeft de beslissing uit 2018 ook niet goed gemotiveerd. De gemeente kent daarom uit coulance een ruimer budget toe vanaf april 2018 tot juni 2019. Dan wordt het PGB opnieuw beoordeeld.

Zorg is een gevoelig onderwerp. Mensen met een zorgvraag zijn afhankelijk van hulp en dus kwetsbaar. Zorg gaat ook gepaard met de verwerking van gevoelige gegevens. Dit vergt zorgvuldige en foutloze systemen voor verwerking en verzending. Die verzending blijkt problematisch.



#### **Een bewindvoerder met zorgen...**

Mevrouw K. is bewindvoerder. Zij krijgt post van haar cliënt waarin staat dat de indicatie voor zorg binnenkort verloopt. Een bewindvoerder gaat daar niet over, die gaat alleen over geld. Doet mevrouw K. echter niets dan zal de zorg voor haar cliënt stoppen. Die weet dan niet dat een nieuwe indicatie nodig is. Mevrouw K. vindt dat de post over de Wmo naar de cliënt zelf verstuurd moet worden. De gemeente kent het probleem. Het komt doordat het MO het verzendsysteem gebruikt van W&I. Dit systeem voorziet niet in invoer van aparte adressen voor verschillende brieven. De gemeente werkt aan een oplossing. Een toezegging wanneer die er komt blijft uit. Dat stemt mevrouw K. niet tevreden.

De ombudsman kaart het probleem aan bij de concerndirectie. De gemeente geeft aan dat medio 2020 het systeem de mogelijkheid krijgt per verzending het adres aan te passen. Daarnaast zal de Vraagwijzer alert zijn op post aan deze bewindvoerder en de brieven over zorg naar haar cliënt sturen. De ombudsman vindt dit geen optimale oplossing. Het is een tijdelijk middel dat, omdat de adressering steeds handmatig moet worden aangepast, foutgevoelig is. De ombudsman wil dat de gemeente snel met een structurele aanpassing van het verzendsysteem komt. Een correcte adressering is erg belangrijk voor de continuïteit van de hulpverlening en voor de bescherming van de privacy. De ombudsman zal in 2020 scherp zijn op soortgelijke klachten en op de correcte adressering van dit soort gevoelige post.

Het stelsel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) maakt dat de gemeente vaststelt dat zorg nodig is en dat een zorgaanbieder

die zorg levert. Die doet dat via een arrangement dat met de cliënt wordt samengesteld. De ombudsman ziet regelmatig dat, als eenmaal een zorgaanbieder is ingeschakeld, de gemeente vervolgens niet kijkt of zorg wel goed wordt verleend.



### **Geleverd wat is beloofd en betaald?**

Mevrouw van D. heeft hulp nodig in de huishouding en voor bereiding van maaltijden. De gemeente kent een aantal uren hulp toe, in het zorgplan van de zorgaanbieder wordt echter minder tijd uitgetrokken. Mevrouw D. merkt dat die tijd ook niet werkelijk wordt besteed aan huishoudelijke hulp en de bereiding van maaltijden. Ze klaagt hierover bij de gemeente. Die ziet geen probleem: de hulp is geleverd en daarmee is het afgesproken resultaat gehaald. Daarmee is voldaan aan de regels.

De ombudsman vindt deze reactie van de gemeente bureaucratisch. De thuiszorgaanbieder vertaalt het te bereiken resultaat samen met de cliënt in uren. Het is logisch dat die cliënt dan naar het aantal uren kijkt. De reactie houdt ook geen rekening met de afhankelijke en kwetsbare positie van mensen die een beroep op de Wmo doen. Juist omdat deze mensen ziek of hulpbehoevend zijn, zouden zij niet zoveel moeite moeten hoeven doen om een antwoord op hun klacht te krijgen.

De ombudsman is teleurgesteld dat de gemeente na het toekennen van zorg geen rol voor zich ziet weggelegd bij de controle of de Rotterdammer de toegezegde hulp ook daadwerkelijk krijgt. Dat strookt volgens hem niet met de verantwoordelijkheid van de gemeente op grond van de Wmo. Zeker niet als hierover een klacht wordt ingediend. Een klacht is bovendien een signaal dat zaken mogelijk niet goed gaan.

Gelukkig zijn er ook situaties waar de gemeente juist wel in actie komt als er onvrede is over een zorgaanbieder.



### **Wisselende begeleiding**

De heer A. woont in een voorziening voor begeleid wonen van een zorgaanbieder. Hij heeft een klacht over de geleverde zorg. Er zijn wel erg veel wisselingen in de groep. Het blijkt dat er meer problemen zijn met deze aanbieder. De gemeente schakelt daarom een andere zorgaanbieder in om de heer A. te begeleiden. Zij maakt bovendien met de heer A. afspraken over de aanpak van een aantal knelpunten. Er wordt gewerkt aan het vinden van een eigen woning.

De ombudsman vindt dit een goed optreden van de gemeente. De gemeente heeft geluisterd en hulp geboden bij een probleem. Ook al ontstond dat door een zorgaanbieder. De heer A. kan weer verder en daar is de zorg voor bedoeld.

Er is in 2019 veel te doen over Acato. Hier kunnen tot mei 2019 kinderen terecht met een aandoening in het autistisch spectrum. Het gaat om kinderen die uitvallen in het onderwijs en thuis komen te zitten. De gemeente sluit in het voorjaar de door ouders opgerichte voorziening. Dit tot ongenoegen en verdriet van ouders en kinderen en van de oprichters en bestuurders van de school (waaronder ook ouders). De ombudsman ontvangt klachten over de sluiting, over de termijn waarop die plaatsvindt, over het uitblijven van een alternatief en over de bejegening van de bestuurders en oprichters van de school. Een bemiddelingspoging leidt niet tot het door de ouders beoogde resultaat. De ombudsman onderzoekt de klachten en zal in de eerste helft van 2020 zijn rapport uitbrengen.

### **Wonen in Rotterdam**

De ombudsman kreeg dit jaar de nodige klachten over wonen in Rotterdam. Daarbij valt op dat de gemeente soms moeilijk tot actie is te verleiden.



### **De paden op, de lanen in?**

De heer A. heeft al 20 jaar grond met daarop een recreatiewoning. De situatie ter plaatse is echter onjuist geregistreerd in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). De registratie wijkt van af van de werkelijke bebouwing en huisnummering. Als de heer A. de BAG

gegevens van zijn perceel inziet, staan hier voet- en fietspaden van de gemeente ingetekend, en een klein schuurtje van de burens, maar niet zijn woning. Ook klopt het huisnummer niet. Dit alles leidt tot problemen voor de heer A: de bestemming van de woning (recreatie) wordt ingetrokken en het pand kan niet langer worden verzekerd. De informatie in de BAG wordt door de gemeente aangeleverd. Daarom neemt de heer A. contact op met Stadsontwikkeling. Na ruim een half jaar dringt daar niet door dat de fout gevolgen heeft voor de heer A.: actie is geboden. De situatie zal snel duidelijk zijn als iemand even de moeite neemt langs te gaan.

Nadat de ombudsman de klacht doorstuurt en wijst op de moeilijkheden voor de heer A., komt er beweging. Een inspecteur van Stadsbeheer gaat langs. Die ziet de woning van de heer A. en dat die voldoet aan de hieraan te stellen eisen. Het BAG zal worden bijgewerkt naar de werkelijke situatie en het correcte huisnummer zal worden geregistreerd.

Er zijn gelukkig ook voorbeelden waarbij de gemeente snel reageert als de ombudsman een urgent probleem aankaart.



### **Over spam en dwang...**

De heer H., gaat verhuizen naar Rotterdam. Hij vraagt in maart 2019 een huisvestigingsvergunning aan. De gemeente neemt de aanvraag in behandeling en vraagt in april en eind mei 2019 aanvullende informatie. Dat doet de gemeente per e-mail. Deze mails komen in het Spam-filter van de heer H. terecht. Die verwacht niet dat de gemeente informatie per mail vraagt – hij is gewend dat dit per brief gebeurt. Zo mist de heer H. de mails en hij reageert er dus ook niet op. Daarop stelt de gemeente de aanvraag buiten behandeling. De heer H. is wel verhuisd, dat ziet ook de gemeente bij een controle begin juni 2019. Er volgt (per post) een brief: de heer H. moet de woning verlaten. De heer H. geeft zijn zienswijze op de brief en legt uit wat er is misgegaan. Die uitleg blijft zonder resultaat: de gemeente houdt de heer H.

verantwoordelijk voor het beheer van zijn post, inclusief zijn mailbox. Ze stuurt in juli een last onder dwangsom.

De heer H. wendt zich nu tot de ombudsman. Die legt de uitleg nog eens aan de gemeente voor. Nu er een last tot dwangsom is opgelegd vraagt hij de gemeente of er een snelle oplossing mogelijk is. De aanvraag wordt dan met spoed opgepakt. De heer H. stuurt – per mail – alsnog de ontbrekende informatie in. Een dag later laat hij de ombudsman weten dat de huisvestingsvergunning alsnog is verleend.

Als iemand eenmaal een woning heeft, zijn er de lusten maar ook plichten en lasten. Bewoners betalen heffingen, zoals de afvalstoffenheffing. Mensen met een laag inkomen en weinig geld kunnen de gemeente vragen die heffing kwijt te schelden. Dat pakt soms anders uit dan de aanvrager verwacht.



### **Spaargeld met een negatief rendement...**

Mevrouw L. vraagt kwijtschelding voor de afvalstoffenheffing maar krijgt die niet. Ze heeft te veel spaargeld volgens de gemeente. Mevrouw L. spaart met een aantal vriendinnen het hele jaar voor een jaarlijks uitstapje. De rekening waarop de vriendinnen sparen, staat op naam van klaagster. Het saldo op deze rekeningen is door de gemeente meegenomen in de berekening. Daarom is de kwijtschelding afgewezen. Mevrouw L. klaagt hierover, het geld op deze rekening is niet van haar. Nadat de ombudsman de klacht van mevrouw L. aan de gemeente heeft doorgestuurd wordt alsnog kwijtschelding verleend.

Soms loopt de gemeente achter bij het opleggen van een bewonersheffing. Het kan dan even nemen voordat ze weer bij de tijd is...



### **Dubbel dokken?**

Mevrouw M. verkocht haar appartement, de overdracht is op 18 december 2018. Toch ontvangt zij over deze woning een aanslag voor



gemeentelijke heffingen 2019. Mevrouw M. betaalt niet, in mei volgt een aanmaning. Zij dient hierop een bezwaarschrift in en in juni krijgt ze bericht dat de aanslag onterecht is. Toch volgt in juli een dwangbevel tot betaling van de heffing, de aanmaningskosten en het dwangbevel zelf. Dat terwijl sprake is van een evidente fout van de gemeente: in de bijlage van het dwangbevel zit een kopie van de akte waaruit blijkt dat mevrouw M. al sinds 18 december 2018 geen eigenaar meer is van de woning.

Mevrouw M. vraagt de ombudsman te interveniëren. Die legt de situatie voor aan de gemeente. Het blijkt dat de voorgenomen vernietiging van de aanslag wel in de systemen is opgenomen, maar niet is uitgevoerd.

Een bewoner kan ook met andere lasten worden geconfronteerd dan heffingen. Rotterdam is al jaren 'booming'. Dat vraagt aanpassingen in de infrastructuur. Dat is fijn voor de stad maar minder leuk voor de omwonenden van de werkzaamheden. Als zij klagen over overlast blijkt dat zij te maken kunnen krijgen met verschillende partijen.



### **Maak er een potje voor...**

De heer V. krijgt te maken met veel geluidsoverlast die lang duurt. Hij woont met zijn gezin aan de rivier de Schie. Hij heeft daar ook zijn bedrijf. Er zijn grootschalige werkzaamheden voor een bocht-afsnijding van de Schie.

Door al het lawaai in 2017 kan hij zijn klanten niet te woord te staan. De provincie, de gemeente en de aannemer komen langs en proberen de overlast te beperken, maar de heer V. vindt dat hij in de periode van de werkzaamheden niet goed kan werken. De geluidsoverlast is bovendien hevig en gaat soms 's-nachts door. Dat tast het woongenot en de gezondheid van hem en zijn gezin aan.

In 2018 gaan het werk verder. De heer V. heeft weer overlast, nu van het heien. Hij vindt dat er weer niet genoeg is gedaan om de overlast te beperken. Hij wil dat dit alsnog gebeurt. Het voelt alsof hij met zijn klacht tussen de gemeente, de provincie en de aannemer heen

en weer wordt gestuurd. Hij klaagt daarover bij de ombudsman.

De ombudsman onderzoekt de klacht, die is gegrond. De gemeente had alle betrokken organisaties voor aanvang van de werkzaamheden – begonnen in 2017 - met de heer V. en zijn bureaus aan één tafel moeten brengen. Dan kan de te ervaren overlast in overleg zoveel mogelijk worden beperkt. Dat had zeker voor de werkzaamheden in 2018 gemoeten. Iedereen wist toen tenslotte wie er overlast zou hebben en wat dat zou betekenen.

De ombudsman doet ook aanbevelingen voor soortgelijke situaties: zorg dat er tevoren met de betrokken burger(s) overlegd wordt als veel overlast is te voorzien. Vraag daarbij naar oplossing(en) die burgers zelf zien, kijk hoe daaraan tegemoet gekomen kan worden. Maak een potje voor vergoedingen. Regel een vaste, coördinerende contactpersoon die contacten met de verschillende andere betrokken partijen onderhoudt.

De gemeente laat weten dat zij deze werkwijze toegepast bij gemeentelijke projecten waar overlast werd veroorzaakt. De gemeente zegt toe dat zij zal onderzoeken hoe zij in de toekomst ook externe partijen zoals aannemers en andere overheden kan aanzetten burgers te betrekken bij overlast gevende werkzaamheden en het vinden van oplossingen daarvoor. De gemeente vindt ook dat daar compenserende maatregelen bij passen.

### **Communicatie en informatie door de gemeente**

Bij veel klachten blijkt dat de communicatie en het informeren van burgers door de gemeente niet goed gaat. Bureaucratisch denken en spreken past niet zo goed bij hoe de burger iets beleeft. Een formeel correct antwoord, dat via de juiste interne procedure tot stand komt, kan dan door de burger toch als onbehoorlijk worden ervaren.



### **Ambtelijke antwoord op een vraag?**

Zo sprak de ombudsman ook dit jaar weer een aantal mensen met

zorgen om zaken die hen direct raken. Bijvoorbeeld de herbestemming van een gebouw die tot overlast kan leiden, of de verhuizing van het wijkcentrum. Sommige burgers zoeken hiervoor bestuurlijke aandacht en sturen brieven of mails aan het college en/of de gemeenteraad. Zij verwachten dan ook antwoord van het bestuur. Zij krijgen echter reactie van een ambtenaar. Dat is onbevredigend voor deze burgers. Als hun brief door een ambtenaar wordt beantwoord, weten zij niet of de bestuurders van de stad hun zorgen wel onder ogen hebben gekregen.

De ombudsman krijgt ook klachten over de afhandeling van verzoeken om informatie. Mensen die informatie zoeken kan gevraagd worden een Wob-verzoek in te dienen. De afhandeling daarvan wil, zeker bij vragen om informatie over ruimtegebruik of bouwplannen, soms lang aanslepen. Dat leidt tot onvrede bij de klagers.



#### **De gemeente neemt de verkeerde inrit**

De heer S. woont in Rotterdam. Zijn buurman heeft 2 inritten en hij maakt op een lichtmast reclame voor zijn bedrijf. De heer S. wil dat de inritten en de reclame verdwijnen en hij dient bij de gemeente een verzoek om handhaving in.

De gemeente pakt de reclame aan. Over de inritten zegt de gemeente dat hiervoor vergunningen zijn verleend. De heer S. wil deze graag zien. Hij vraagt de gemeente een kopie. Die verwijst hem naar de Wob-procedure. De heer S. snapt dit niet. Hij vindt dat de gemeente te laat reageert op zijn vragen en onjuiste informatie geeft.

De ombudsman onderzoekt de zaak, de gemeente meldt dan dat er voor de inritten toch geen vergunning is. De eerdere informatie van de gemeente is dus onjuist. De ombudsman ziet ook dat de gemeente te laat reageert op de klachten van de heer S. De ombudsman begrijpt daarbij niet waarom een formeel Wob-verzoek nodig is om de (naar later blijkt niet bestaande) inritvergunningen te bekijken. Omgevingsvergunningen zijn gewoon openbaar, ze worden

gepubliceerd op het internet. De vergunningen waar de heer S. naar vraagt zouden - als ze hadden bestaan - zijn afgegeven in een jaar dat er nog geen internet was. Dat maakt deze oudere vergunningen niet minder openbaar.



#### **Als het maar duurt en duurt en duurt...**

De heer B. dient een Wob-verzoek in voor inzage in stukken over Feyenoord City. Het verzoek wordt behandeld door het cluster Stadsontwikkeling. Als er na 8 maanden nog geen reactie is doet de heer B. een beroep op de ombudsman. Die bemiddelt tussen de gemeente en de heer B. Het duurt toch nog 6 maanden voordat de heer B. de stukken te zien krijgt.

#### **Ondernemen in Rotterdam**

Er is veel ondernemerschap in Rotterdam. De stad kent ook veel mensen die een kleine onderneming uitbaten. Die zijn soms sterk afhankelijk van de gemeente. Bijvoorbeeld als die gemeente de eigenaar is van het pand van waaruit zij werken.



#### **Ondernemer voelt nattigheid...**

De heer S. huurt zijn bedrijfsruimte via een vastgoed beheerder van de eigenaar, de gemeente Rotterdam. Bij het opnemen van de waterstand blijkt dat er 700m<sup>3</sup> is verbruikt. Dat is wel erg veel en de heer S. inspecteert het pand, een waterleiding blijkt lek. In principe is de eigenaar van een pand verantwoordelijk voor dit soort kosten, maar de gemeente laat weten dat ze niet gaat betalen. De gemeente wijst daarvoor op het contract zonder aan te geven op welke bepaling dan. De heer S. vindt die enkele verwijzing summier en is ontevreden met dit antwoord. De ombudsman pakt deze klacht op en hij vraagt de gemeente naar de nadere motivering. Dan blijkt de originele huurovereenkomst (waar de gemeente dus naar verwijst) niet meer te vinden. De gemeente betaalt alsnog de gevraagde vergoeding.



Ook als de gemeente een essentiële vergunning moet afgeven is de ondernemer kwetsbaar. Dat gaat mis bij de organisatie van een evenement.

### **Driemaal is geen scheepsrecht...**

De heer B. wil een 2-daags evenement organiseren in een kerk. Hierbij zal harde muziek worden gespeeld. De heer B. maakt afspraken met de kerk en legt zijn plannen voor aan de gemeente. De gemeente vraagt aanvullende stukken die hij inlevert.

Daarop geeft de gebiedsadviseur horeca van de gemeente Rotterdam aan dat de kerk niet over de juiste exploitatievergunning beschikt. Er is ook niet meer genoeg tijd voor de kerk om alsnog de goede vergunning te krijgen.

De gemeente verwijst naar 2 alternatieve locaties. Die blijken echter evenmin de juiste vergunningen te hebben. De heer B. probeert het evenement dan nog te verplaatsen buiten Rotterdam. Mensen met een kaartje eisen echter massaal hun geld terug.

De heer B. benadert de ombudsman over de situatie. De heer B. geeft aan dat hij wordt bedreigd en dat hij failliet dreigt te gaan. Hij voelt zich te weinig gehoord en gesteund door de gemeente. De ombudsman besluit de klacht van de heer B. met een aantal vragen aan de gemeente voor te leggen.

De gemeente biedt verontschuldiging aan. Ze kwam te laat met informatie die bovendien niet klopte. De gemeente gaat de medewerkers beter informeren over de vereisten voor het organiseren van een dergelijk evenement. Zo kunnen de organisatoren beter en sneller geïnformeerd worden. De ombudsman kan geen uitspraken doen over het toekennen van een schadevergoeding.

### **Rotterdam per auto**

Wie in een grote stad als Rotterdam over auto's praat, komt al snel bij parkeerboetes uit. Soms wordt handhavend opgetreden tegen een burger die oprecht denkt dat hij niets verkeerd heeft gedaan.



### **Welkomstcadeautjes**

De heer G. krijgt eind 2018 de sleutel van zijn woning in Rotterdam. Hij schrijft zich online in en vraagt gelijk een parkeervergunning aan. De verwerking van zijn aanvragen zal ongeveer 1,5 week duren. Hij belt de gemeente voor tijdelijke oplossing voor het parkeren. Hem wordt verteld dat de beoordeling van zijn aanvragen 2-3 weken zal duren. Een tijdelijke oplossing is er niet. Ruim een week later belt de heer G. nog eens en dan wordt de mogelijkheid van een tijdelijke parkeervergunning genoemd. De heer G. vraagt die aan. Later die dag ziet hij online dat een parkeervergunning is toegewezen. Vanaf dan parkeert hij zonder te betalen.

Dan ontvangt hij een parkeerboete. Begin 2019 – ruim na de door de gemeente genoemde beslistermijn – volgt nog een parkeerboete. Hij ziet online dat hem inmiddels 3 boetes zijn opgelegd. De heer G. vreest voor meer boetes.

De ombudsman brengt de klachten van de heer G. onder de aandacht van het cluster Dienstverlening. De medewerkers daar luisteren de telefoongesprekken uit. Er is verkeerde informatie gegeven. Wat volgt zijn excuses, vernietiging van de boetes en een cadeaubon.

Die 3 parkeerboetes van de heer G. vormen samen een flink bedrag. Maar het kan nog veel erger.



### **Oud adres, nieuwe boetes**

Daar weet de heer G. alles van. Hij denkt dat hij een parkeervergunning heeft. Die is echter door de gemeente ingetrokken wegens wanbetaling. Dat weet de heer G. niet, de gemeente liet niet weten dat de vergunning is ingetrokken. Tot overmaat van ramp worden de kennisgevingen van de boetes naar een oud adres gestuurd. Als de heer G. eindelijk ontdekt wat er speelt, zijn er 21 parkeerboetes opgelegd. Hij doet navraag bij de gemeente maar krijgt geen uitleg over het intrekken van de parkeervergunning.

De heer G. klaagt over deze gang van zaken bij de ombudsman. Die stuurt de klacht door naar de gemeente. Uitkomst: de parkeervergunning is ten onrechte ingetrokken, er zijn 18 boetes vernietigd, de invorderingskosten worden teruggestort en de gemeente maakt excuses.

### De administratie van Rotterdam

De ombudsman ontving in 2019 diverse klachten over de administratie van Rotterdam. Hij roept daarom nog eens de aanbevelingen in herinnering uit zijn onderzoek uit 2014 naar de gang van zaken voor, tijdens en na adresonderzoek in Rotterdam. Helaas blijkt uit ontvangen klachten dat niet alle knelpunten van destijds zijn opgelost. De ombudsman krijgt duidelijke signalen over wel erg langdurig adresonderzoek. Ook wordt erover geklaagd dat er te weinig mogelijkheden zijn om een afspraak met de gemeente te maken. Bijvoorbeeld voor een aangifte van een geboorte of de voorbereiding van een huwelijk. Rond de jaarwisseling 2019/2020 was de eerste mogelijkheid voor een afspraak voor een eerste vestiging opgelopen tot een maand.



#### De buik vol

Dat ook de aangifte van een geboorte een flinke bevalling kan zijn ontdekt de heer D. Het lukt niet om binnen 3 dagen, zoals de wet voorschrijft, in een stadswinkel bij hem in de buurt een afspraak te maken voor de aangifte van de geboorte van zijn tweeling. Als er uiteindelijk een tijdstip beschikbaar is moet hij lang op zijn beurt wachten. Dan blijkt dat hij voor beide baby's een afspraak had moeten maken.

De gemeente stelt in reactie op zijn klacht dat er op korte termijn meerdere mogelijkheden zijn en dat veel jonge ouders van een tweeling vergeten 2 afspraken te maken.

De ombudsman heeft naar aanleiding van onder meer de klacht van de heer D. enkele maanden lang de website van de gemeente *Afspraken maken, eerstvolgende mogelijkheid voor een geboorteaangifte* in de gaten gehouden. Daaruit blijkt dat er inderdaad regelmatig de

mededeling 'geen tijden, kijk later nogmaals' verschijnt en het maken van een afspraak binnen een redelijke termijn dan niet mogelijk is.

Snel werken door de ene afdeling is soms nodig omdat een andere afdeling een burger anders niet op tijd kan helpen. Het tijdig verwerken van een inschrijving is hier een belangrijke factor. Hieronder volgt een voorbeeld, waarbij de gemeente na interventie door de ombudsman wel met een oplossing kwam.



#### (G)een steuntje om op te leunen...

De vader van de heer S. is niet meer mobiel. Hij koopt daarom een aanleunwoning in Rotterdam. Omdat zijn gezondheid snel achteruit gaat, verhuist hij meteen. Klager heeft zijn vader via DigID medio september 2019 ingeschreven bij de gemeente Rotterdam. De aanvraag zou dan na 6 weken, eind oktober dus, verwerkt moeten zijn. De gemeente geeft aan dat deze termijn niet gehaald wordt. Zolang de vader van klager niet is ingeschreven, kan er geen Wmo-aanvraag worden ingediend. Er kan dus geen huishoudelijke hulp geregeld worden, hulpmiddelen kunnen niet aangevraagd en ook een gehandicaptenparkeerkaart is niet mogelijk. Daarnaast geldt er ook voor een Wmo-aanvraag een termijn van 6 weken, en de gemeente denkt ook deze termijn niet te halen. De heer S. en zijn zus bellen de gemeente zo ongeveer plat om alles toch snel geregeld te krijgen, maar zonder resultaat. Zij komen naar de ombudsman en die zet de klacht uit bij de gemeente.

Dan reageert de gemeente wel snel: de verhuizing wordt alsnog met spoed verwerkt en de coördinator van de Vraagwijzer laat meteen een Wmo-melding aanmaken zodat de aanvragen behandeld kunnen worden.

## Ontvangen klachten

In 2019 ontving de ombudsman ruim 2.500 vragen en klachten (2018: 2576). Bij het Meldpunt Zorg kwamen 15 meldingen binnen (2018: 13), het Meldpunt Jeugdzorg ontving 5 meldingen (2018: geen). De Meldpunten zijn niet opgenomen in de cijfers hieronder.

## Geregistreerde ontvangen klachten

Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden geturfd, maar niet geregistreerd. Dit waren er circa 1.300.

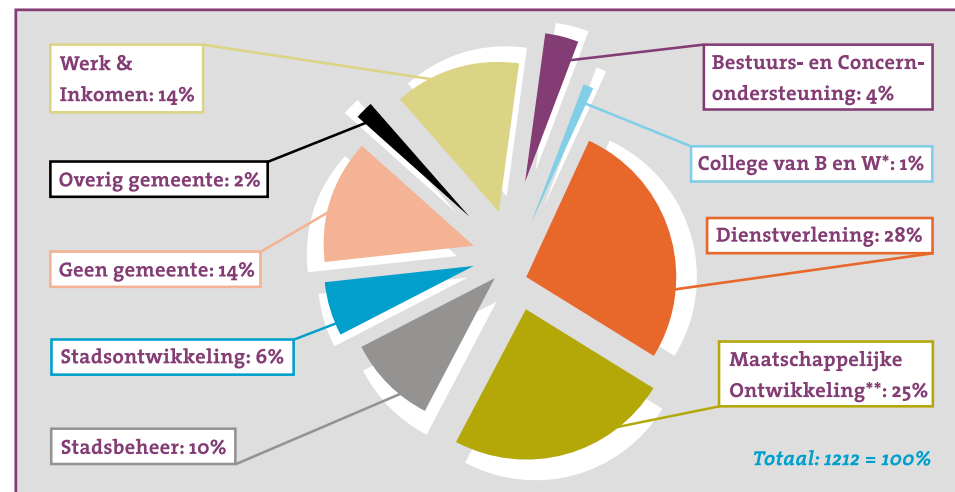
Schriftelijk en online ingediende klachten en de klachten waarmee Rotterdammers naar de spreekuren komen worden wel nader geregistreerd. Het aantal geregistreerde klachten steeg van 1168 in 2018 naar 1212 in 2019.

Tabel 1: Door de ombudsman geregistreerde ontvangen klachten

	2019	2018
Ontvangen	1212	1168
Afgehandeld	1190	1163

De geregistreerde in 2019 ontvangen klachten zijn als volgt over de gemeente verdeeld

Figuur 1: Verdeling van de in 2019 geregistreerde ontvangen klachten.



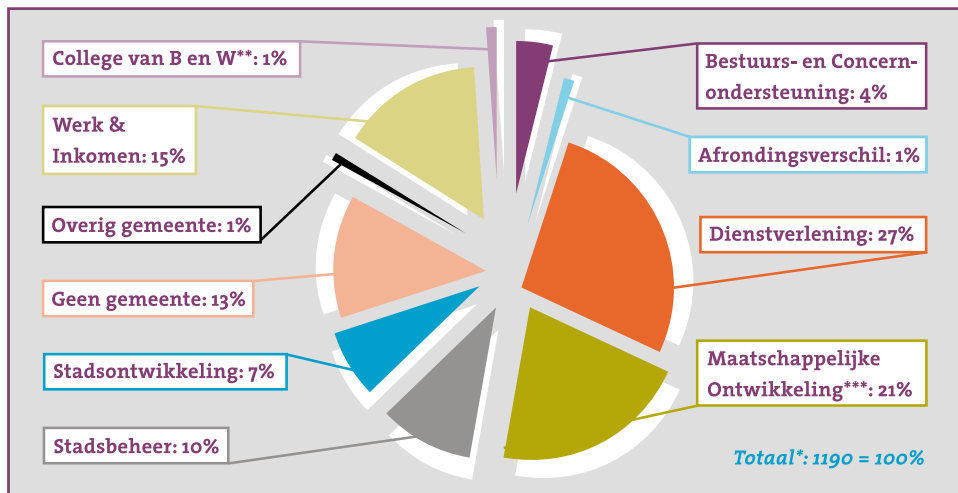
\* Klachten over burgemeester, over het College of over leden van het College, waaronder begrepen meerdere klachten over de sluiting van Acato (hiervoor in dit jaarverslag besproken).

\*\* Inclusief klachten over uitvoerders Wmo.

## De afhandeling van geregistreerde klachten

De verdeling van de in 2019 afgehandelde klachten over de onderdelen van de gemeente was vrijwel gelijk aan die van vorig jaar, met twee uitzonderingen. Het aandeel van W&I in de afgehandelde klachten daalde van 22 naar 14% - dat in lijn met het dalende aantal klachten over W&I in 2018 en 2019. Het aandeel 'maatschappelijke ontwikkeling' steeg van 17% naar 24%.

Figuur 2: Afgehandelde geregistreerde klachten per cluster in 2019

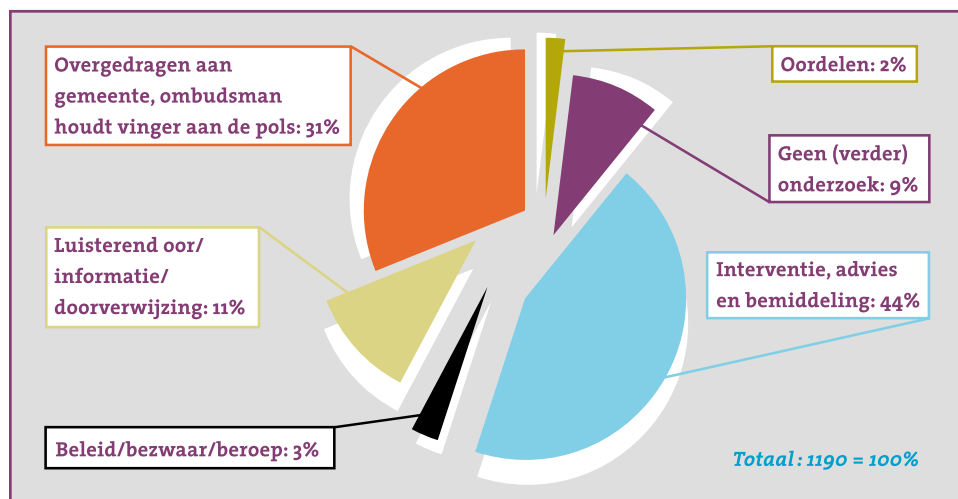


\* Sommige klachten betreffen meer onderdelen van de gemeente.

\*\* College, burgemeester en/of individuele wethouders

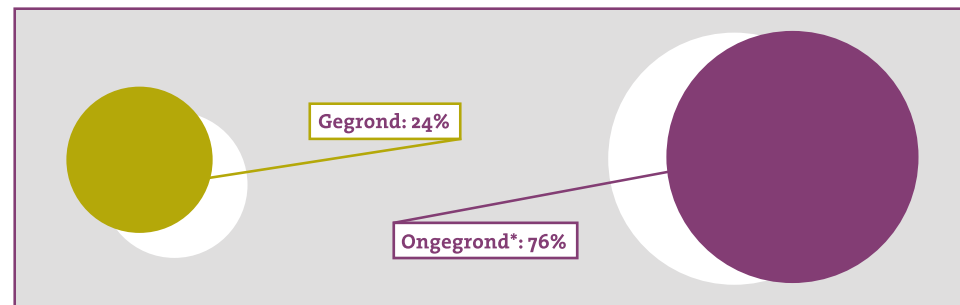
\*\*\* Inclusief uitvoerders Wmo

Figuur 3: Afhandeling geregistreerde klachten in 2019



De ombudsman bracht in 2019 12 (2018: 13) klachtrapporten uit met in totaal 25 (2018: 21) oordelen.

Figuur 4: Oordelen in de geregistreerde klachten in 2019



\* Inclusief klachtonderdelen waar de gemeente gaande het onderzoek klager tegemoet komt



## Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG ROTTERDAM

### Toegang tot de schuldhulpverlening in Rotterdam (2019)

In 2011 publiceerde de ombudsman zijn rapport *KBR: een tussenbalans*, over zijn onderzoek naar maatregelen van de KBR om de dienstverlening te verbeteren. In 2014 bracht de ombudsman een vervolg op dit rapport uit, *De Kredietbank Rotterdam is in balans*. In 2019 deed de ombudsman verder onderzoek naar de dienstverlening door de Kredietbank Rotterdam. Daarbij keek hij vooral naar de toegang tot de schuldhulpverlening. In juni 2019 rapporteerde de ombudsman hierover in zijn rapport *Kredietbank Rotterdam: het blijft balanceren*. De ombudsman vindt het traject dat een burger moet afleggen tot aan schuldhulpverlening nog steeds erg lang – hij moet veel stappen zetten en pas in een laat stadium komt hij rechtstreeks in contact met de KBR. De gemeente biedt de burger daarbij weinig hulp – ze verwijst hem door naar Welzijnsorganisaties. Daarom

beveelt de ombudsman aan dat de gemeente burgers met problematische schulden meer actief en individueel benadert. Verder roept de ombudsman de gemeente op tot betere registratie en een eenduidiger werkwijze van de Vraagwijzers. Ook is een betere afscherming nodig van spreekruimtes bij de Vraagwijzers en de KBR. Cliënten kunnen dan in een meer besloten, veiliger omgeving hun verhaal doen.

Nog een belangrijke bevinding is dat de gemeente jongeren met schulden nog onvoldoende bereikt. Voor hen lijkt een meer op hun positie en situatie gerichte aanpak de aangewezen weg.

### Rol lokale ombudsman (2019)

Studenten van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) te Den Haag deden in opdracht van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam en Den Haag onderzoek naar de rol, positionering en werkwijze van lokale ombudsmannen. Dit onderzoek vormt de basis van het door de NSOB in juni gepubliceerde rapport *'In het oog van de orkaan, onderzoek naar de rol, positie en bevoegdheden van lokale ombudsmannen in een veranderende context'*. De onderzoekers geven mee dat kan worden overwogen lokale ombudsmannen ook een rol, positie en bevoegdheden te geven ten aanzien van semipublieke of private actoren voor zover zij publieke waarde tot stand brengen. Aangezien uitvoering van gemeentelijke taken steeds vaker worden uitbesteed aan private aanbieders een zienswijze die nadere aandacht verdient. Dit is te meer interessant nu een wet wordt voorbereid over de klacht- en beroepsregeling voor klachten over gecontracteerde zorgaanbieders.

### Burgerinitiatieven

De gemeentelijke ombudsman is in 2019 een onderzoek begonnen naar de manier waarop de gemeente met burgers met een initiatief omgaat. Het gaat daarbij om burgers die zelf een idee hebben om de samenleving in straat, buurt of stad te versterken en daarbij de gemeente nodig hebben. Dit onderzoek verloopt gelijktijdig met onderzoek door de Rekenkamer. De ombudsman verwacht medio 2020 zijn rapport te publiceren.



Op 1 januari 2019 had de ombudsman 3 meldingen van een vermoeden van een misstand in behandeling. In 2019 ontving de ombudsman 11 nieuwe meldingen hiervan. De ombudsman heeft in 2019 10 dossiers over een melding van een vermoeden van een misstand afgesloten. Op 31 december 2019 heeft de ombudsman dus nog 4 meldingen in behandeling. In 2019 heeft de ombudsman geen rapport uitgebracht naar aanleiding van het onderzoek naar een melding van een vermoeden van een misstand.

Tabel integriteitsmeldingen en hun afwikkeling in 2019

Onderdeel gemeente	Aantal	Afwikkeling
Werk en Inkomen	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeente doet intern onderzoek. Ombudsman ziet na inzage van het rapport van het interne onderzoek en daarop gebaseerd standpunt van de gemeente geen aanleiding verder onderzoek te doen.</li> <li>Melding niet-ontvankelijk. Over de kwestie zijn bovendien door diverse rechterlijke instanties uitspraken gedaan. Ombudsman is overigens ook niet bevoegd.</li> <li>Organisatieperikelen en functioneringstraject: ombudsman ziet t.a.v. integriteit geen rol voor zichzelf.</li> <li>Re-integratie en bejegening bij ziekte: ombudsman ziet t.a.v. integriteit geen rol voor zichzelf.</li> </ul>
Maatschappelijke Ontwikkeling	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ombudsman neemt inzage in het interne onderzoeksrapport en vindt dat voldoende helder. Daarom ziet de ombudsman, geen aanleiding tot verder onderzoek. Wel voert hij over de melding en de afhandeling daarvan gesprekken met concerndirecteur en algemeen directeur.</li> </ul>



### Overleg met de gemeente Rotterdam

De ombudsman had (regulier) overleg met de burgemeester, de wethouders van Financiën, organisatie, haven en grote projecten; van Volksgezondheid, zorg, ouderen en sport; van werk, inkomen en Nationaal Programma Rotterdam Zuid; en van Handhaving, buitenruimte, integratie en samenleven. Ook sprak hij de raadsgriffier, de werkgeverscommissie en de directeur Rekenkamer Rotterdam. Daarnaast overlegde de ombudsman met de gemeentesecretaris en diverse (concern)directeuren. Hieronder waren de clusterdirecteuren Dienstverlening, Maatschappelijke Ontwikkeling en Werk & Inkomen. Dit zijn sectoren met veel contacten met inwoners.

De ombudsman was in september spreker bij een seminar over mensen met verward gedrag, georganiseerd door het wijkteam Charlois en Politie Charlois. Ook sprak hij met het Nationaal Programma Rotterdam Zuid over de ontwikkelingen op het gebied van wijkrechtspraak en over het belang van samenwerking en een integrale aanpak van problemen ter versterking van bepaalde wijken in de stad. De ombudsman maakte tijdens twee bijeenkomsten kennis met een aantal onafhankelijke cliëntondersteuners in Rotterdam.

In december verzorgde de ombudsman een presentatie voor de vertrouwenspersonen en onderzoekers Integriteit van de gemeente Rotterdam.

### Verdere contacten en presentaties

De ombudsman gaf in maart een presentatie aan de Budgetmaatjes. Dit zijn vrijwilligers die mensen ondersteunen die in financiële problemen terecht zijn gekomen. In april nam de ombudsman deel aan een bijeenkomst over digitale inclusie, georganiseerd door de Bibliotheek Rotterdam.

In september organiseerde hij een inspiratiesessie voor het Rotterdam Impact Agency.

Stadsbeheer Toezicht en Handhaving	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtspositionele kwestie en er heeft intern onderzoek plaatsgevonden, melder wil uiteindelijk geen verder onderzoek door de ombudsman.</li> <li>• Anonieme melding. Ombudsman neemt inzage in rapport van het intern onderzoek en de afhandeling. Jegens aantal medewerkers zijn disciplinaire maatregelen genomen. Melder vindt die maatregelen te licht. De ombudsman ziet zorgvuldig onderzoek, besluitvorming en beoordeling door de gemeente. Daarom ziet hij geen rol voor zichzelf.</li> <li>• Idem</li> </ul>
Griffie	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De melder heeft zijn melding ingetrokken, de ombudsman ziet nu geen rol voor zichzelf.</li> </ul>
Stadsontwikkeling	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsman onderzoekt door de gemeente gevolgde procedure en neemt inzage in stukken. De conclusie is dat de procedure juist lijkt te zijn gevolgd. Hij ziet geen aanleiding om verder onderzoek te doen.</li> </ul>
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	

In 2019 heeft de ombudsman geen uitkering gedaan uit het gemeentelijke Klokkenuidersfonds voor kosten van juridische bijstand van melders.



De ombudsman woonde diezelfde maand de opening van het academisch jaar van de Erasmus Universiteit Rotterdam bij. Ook in september nam de ombudsman deel aan het panel tijdens de 2e Daklozendag, georganiseerd door de Pauluskerk. In november sprak de ombudsman tijdens het UWV Management Seminar over de menselijke maat bij handhaving.

Gedurende het jaar nam de ombudsman deel aan diverse bijeenkomsten in het kader van de Verkenning Juridische Dienstverlening, georganiseerd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Ook droeg hij bij aan onderzoek van de Raad voor de Rechtsbijstand. Dit onderzoek ging over geschillenbeslechting tussen burger en overheid.

### Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Op 5 november 2019 organiseerde de ombudsman zijn jaarlijkse studiemiddag voor klachtbehandelaars en -coördinatoren van alle aangesloten gemeenten. Het thema van dit jaar was 'Tussen wal en schip'. Hierbij draaide het om de vraag: Hoe verloopt het vinden van een oplossing voor complexe klachten, zeker als daar meer dan één organisatie of afdeling voor nodig is? De aanwezige medewerkers van de verschillende gemeenten wisselden hun ervaringen uit en dachten na over mogelijke oplossingen. Dit werd voorafgegaan door een prikkelende lezing door mevrouw Van Straaten van het Onderzoeksinstituut IVO.

### 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.

Het bureau ombudsman leverde vier bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

### In de media

De ombudsman is meermalen door RTV Rijnmond geïnterviewd over het door hem ingestelde Meldpunt Trevvel. Ook sprak hij met het Algemeen Dagblad en de NRC.

De ombudsman heeft een tweemaandelijks column in de Stadskrant. Hierin bespreekt hij uiteenlopende voorbeelden uit zijn dagelijkse praktijk.



## Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG ROTTERDAM

### Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de gesprekken en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. Zij proberen snel klachten op te lossen, waar mogelijk bemiddelen zij tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd, uitgebreid en formeel onderzoek of meer complexe bemiddeling vergen. Formeel klachtonderzoek wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente. Een aantal van deze rapporten wordt op de website van de ombudsman geplaatst.

Eind 2019 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 16,57 fte medewerkers, dat is inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman (2018: 16,3 fte), 3 mannen en 17 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 3,97 (2018: 2,99%): 0,63% kortdurend (2018: 0,60%), 1,98% middellang (2018: 1,66%) en 2,32% langdurig (2018: 0,72%).

De medewerkers van het kantoor volgden als groep een training in het

bewaken van persoonlijke grenzen bij het voeren van telefoongesprekken en kregen voorlichting over de-escaleren in situaties dat bezoekers zich agressief of ernstig verward gedragen. Individueel volgden medewerkers verschillende opleidingen. De ombudsman voert een actief opleidingsbeleid. Dat rust op drie pijlers: ontwikkeling van kennis en vaardigheden voor het verrichten van de werkzaamheden; persoonlijke ontwikkeling en welzijn van de medewerkers en het behoud c.q. versterken van de mobiliteit.

### Klachten over de ombudsman

In 2019 kwam 1 klacht binnen over (het bureau van) de ombudsman (2018: 2) en zijn in totaal 3 klachten behandeld. De nieuwe klacht is gericht tegen het niet verder in onderzoek nemen van een klacht tegen de gemeente door de ombudsman. Het heeft te lang geduurd voordat de ombudsman dit heeft laten weten, de klager had bezwaar tegen de in zijn ogen ongelukkige datering van de brief (1 april 2019) en de ontvangst door een medewerker van de ombudsman. De ombudsman heeft onderzoek ingesteld en is met de klager in gesprek gegaan. De uitkomst is dat de klacht tegen de beslissing de klacht niet verder te onderzoeken niet ontvankelijk is. De klacht over de datering van de brief – 1 april was in 2019 een reguliere werkdag – is ongegrond. Ook de klacht over de ontvangst door de medewerker is ongegrond. Het klachtdeel dat gaat over te late informatie over de voortgang en de beslissing is gegrond, de klager had eerder geïnformeerd moeten worden en het onderzoek naar de klacht over de ontvangst door de medewerker is niet binnen de vereiste termijn afgehandeld.

### Nevenfuncties ombudsman

De ombudsman is raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag. Daarnaast is hij lid van de afdeling klachten van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten. Beide nevenfuncties zijn bezoldigd. Verder is de ombudsman onbezoldigd voorzitter van de vereniging van eigenaren van het appartementencomplex waar hij woont.



## Financiën



JAARVERSLAG ROTTERDAM

Over 2019 is door de gemeente Rotterdam € 1.561.132 bijgedragen (begroot € 1.527.160). De inkomsten uit de aangesloten regiogemeenten bedroegen exclusief BTW € 170.440.



### De gemeentelijke ombudsman Rotterdam

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Rotterdam;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- beoordeelt op grond van de *Regeling Melding Vermoeden Misstand* in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen binnen de gemeente;
- 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;
- gebruikt daarbij de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.



*ombudsman Anne Mieke Zwaneveld 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/kinderomb\\_010](https://www.twitter.com/kinderomb_010)  
**WhatsApp** 06 580 73 580

### **Inloopsprekuren Rotterdam**

Wekelijks:  
dinsdag 09.00 - 11.30 uur  
woensdag 13.30 - 16.00 uur  
Oneven weken:  
donderdag 18.30 - 20.30 uur

### **Meldpunt Zorg Rotterdam**

**T** 0800 2345 888  
**E** [info@meldpuntzorgrotterdam.nl](mailto:info@meldpuntzorgrotterdam.nl)  
**W** [www.meldpuntzorgrotterdam.nl](http://www.meldpuntzorgrotterdam.nl)

### **Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam**

**T** 0800 2345 888  
**E** [info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl](mailto:info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl)  
**W** [www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl](http://www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl)