

2020



Jaarverslag Capelle aan den IJssel

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voorwoord

Hierbij bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Capelle aan den IJssel mijn jaarverslag van 2020 aan. Een jaar dat is getekend door Corona. Het virus trof in de eerste plaats de mensen die ziek werden, hun familie en vrienden en hun verzorgers. Maar de maatregelen tegen verspreiding raakten iedereen. Contacten tussen mensen werden beperkt, net als hun bewegingsvrijheid. Scholen en kinderopvang maar ook buurthuizen gingen dicht. Net als de winkels, horeca en culturele instellingen. Grote delen van de economie kwamen tot stilstand. Ondernemers, zelfstandigen en werknemers zijn zwaar getroffen, gezonde bedrijven kwamen op omvallen te staan. Inkomsten vielen ver terug, vooruitzichten zijn verdampt.

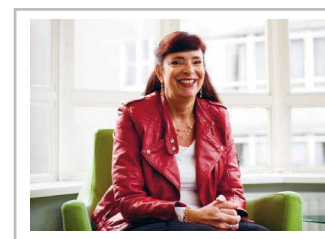
Wie wel kon doorwerken, deed dat vaak anders dan eerst. Dat was ook zo bij de gemeente. Het motto 'als het niet kan zoals het moet, moet het maar zoals het kan' werd in 2020 veelvuldig in praktijk gebracht. Dat ging vaak goed maar soms ook mis. Dat bleek uit verschillende klachten die bij de ombudsman binnenkwamen. De ombudsman is er tevreden over dat hij de inwoners van Capelle ook tijdens de coronacrisis kon blijven helpen.

In 2020 ontving de gemeentelijke ombudsman 21 klachten over Capelle aan den IJssel. De ombudsman ontving in 2020 8 klachten van inwoners van Capelle aan den IJssel over IJSSELgemeenten. Het totale aantal klachten dat de ombudsman ontving van Capellenaren staat daarmee op 29.

In 2020 zijn er minder klachten ontvangen over Capelle aan den IJssel dan in 2019. Ook het aantal klachten dat de ombudsman ontving over IJSSELgemeenten bedroeg in 2020 minder dan in 2019. Het totale aantal klachten dat de ombudsman in 2020 ontving van inwoners van Capelle aan den IJssel is daarmee minder dan voorgaande jaren. Deze daling laat zich mogelijk

verklaren doordat de locatie in Capelle aan den IJssel waar de ombudsman zijn spreekuren houdt, gesloten werd in verband met de coronamaatregelen. De spreekuren van de ombudsman in Capelle aan den IJssel konden hierdoor vanaf half maart 2020 niet langer doorgaan.

Veel van de klachten die de ombudsman ontving, konden snel worden afgehandeld. In een deel van de klachten konden mijn medewerkers uitleg of advies geven of de inwoner doorverwijzen naar de juiste instantie. In andere zaken is de klacht aan de gemeente gestuurd met het verzoek aan de gemeente om op de klacht te reageren. In deze gevallen zijn mijn medewerkers de afhandeling van de klacht door de gemeente blijven volgen. Ook in 2020 liep de samenwerking tussen de gemeente en de ombudsman bij de uitgezette klachten goed.



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel



Klachten en signalen

Buitenruimte

De gemeente vervult verschillende rollen in de buitenruimte. Iedereen tevreden houden is dan ook een uitdaging voor de gemeente. De ombudsman ontving in 2020 uiteenlopende klachten over de buitenruimte. Hieronder 2 voorbeelden van klachten die de ombudsman ontving.

Schadepost

In januari 2020 benadert mevrouw A. de ombudsman. Zij schrijft dat haar auto in oktober 2019 beschadigd is geraakt door een verkeersbord dat op het zebrapad lag. Zij wil de schade verhalen op de gemeente. Zij heeft al de nodige pogingen gedaan om in contact te komen met de gemeente. Ze hoort echter niets van de gemeente. Mevrouw A. schrijft aan de ombudsman dat zij begin januari 2020 telefonisch contact heeft opgenomen met het Bureau Schade van de gemeente. Zij kreeg in dit gesprek tot haar verbazing te horen dat haar e-mail nog niet in behandeling was genomen en dat er geen termijn zou zijn voor het afhandelen van verzoeken zoals haar verzoek. Mevrouw A. vindt het nu wel erg lang duren. Zij vindt ook dat de gemeente steeds met een ander excuus komt.

De ombudsman stuurt de klacht van mevrouw A. aan de gemeente. De gemeente reageert met een brief op de klacht. De gemeente begint met het aanbieden van excuses aan mevrouw A. voor de trage afhandeling van haar e-mail van oktober 2019. De gemeente stelt dat zij niet aansprakelijk gesteld kan worden voor de schade aan de auto van mevrouw A. Volgens de gemeente kan mevrouw A. de aannemer die het bord geplaatst heeft, aansprakelijk stellen. De gemeente geeft in de brief de gegevens van die aannemer aan mevrouw A.

Omdat de ombudsman niets meer van mevrouw A. gehoord heeft, heeft hij het er bij gelaten. De ombudsman had zich echter voor kunnen stellen dat de gemeente mevrouw A. op zijn minst in contact zou hebben kunnen brengen met de aannemer. Dit nu de aannemer de werkzaamheden in opdracht van de gemeente uitvoerde.

Afvallige afvalcontainer

In maart 2020 stuurt de heer S. de ombudsman een e-mail met zijn klacht over een afvalcontainer. Bij zijn e-mail heeft hij een aantal foto's gevoegd van de afvalcontainer. Op de foto's is te zien dat er vuilniszakken en grof vuil naast de container zijn neergezet.

De heer S. licht zijn klacht verder toe in een telefoongesprek met een medewerker van de ombudsman. Hij vertelt dat de 'naastplaatsingen' volgens hem mede plaatsvinden doordat de opening van de afvalcontainer te klein is. Hij vertelt dat hij lichamelijke klachten heeft waardoor het hem veel moeite kost om de afvalcontainer te openen en het afval in de container te deponeren. De heer S. stelt dat meerdere buurtbewoners op leeftijd tegen dit probleem aanlopen. Omdat het correct aanbieden van zijn afval zoveel moeite kost, heeft hij zijn afval één keer in een container gedaan die niet voor restafval bestemd was. De heer S. heeft toen een boete gekregen voor het niet goed aanbieden van zijn afval. De heer S. vindt dat de gemeente het probleem met de afvalcontainer moet oplossen in plaats van boetes uit te delen. De heer S. vertelt ook nog dat hij van het kastje naar de muur gestuurd wordt als hij bij de gemeente meldt dat er afval naast de container geplaatst is. Al met al is de heer S. ontevreden over de afvalcontainer en over het uitblijven van een structurele oplossing.

De ombudsman stuurt de klacht van de heer S. aan de gemeente. In haar reactie laat de gemeente weten dat zij het vervelend

vindt dat de heer S. overlast heeft ervaren van de afvalcontainer en de hoeveelheid vuil die bij de container is neergezet. De gemeente schrijft dat zij gemerkt heeft dat er de laatste maanden meer grof vuil naast afvalcontainers geplaatst is dan zij gewend is. De gemeente schrijft dat dit mogelijk komt doordat mensen tijdens de coronacrisis hun huis hebben opgeruimd en deze mensen hun grof vuil vervolgens bij de container hebben gezet. De inzamelaar blijft er volgens de gemeente alert op om grof vuil zo snel mogelijk op te halen. De gemeente schrijft ook dat de afvalcontainer waar de heer S. over klaagt, vervangen is door een andere container.

De medewerker van de ombudsman neemt nog een keer contact op met de heer S. om te vragen of de klacht naar zijn tevredenheid is opgelost. De heer S. vertelt dat de afvalcontainer inderdaad vervangen is voor een container met een grotere opening. De heer S. is blij dat het probleem eindelijk opgelost is en hij bedankt de ombudsman voor de bemiddeling.

Dienstverlening

Onbevredigende contacten met de gemeente

In februari 2020 heeft de heer A.N. een gesprek bij de gemeente gehad over het indienen van zijn verzoek tot naturalisatie. De heer A.N. is niet tevreden over hoe dit gesprek gelopen is. De medewerker van de gemeente toonde volgens hem tijdens het gesprek geen interesse in zijn verhaal en in de stukken die hij had meegenomen naar het gesprek. Ook is de heer A.N. niet tevreden over de contacten die hij na het gesprek met de gemeente heeft gehad. De heer A.N. klaagt er tot slot over dat hij van de gemeente geen goede uitleg heeft gekregen over zijn mogelijkheden om voor naturalisatie in aanmerking te komen.

De heer A.N. schakelt de ombudsman in. De ombudsman legt de klachten aan de gemeente voor. De gemeente gaat

vervolgens met de heer A.N. in gesprek over zijn klachten. De gemeente geeft in dit gesprek aan dat zij het betreurt dat de heer A.N. geen goed gevoel heeft overgehouden aan de contacten met de gemeente. De gemeente hoopt dat dit gesprek het nare gevoel van de heer A.N. heeft kunnen wegnemen.

Na het gesprek blijft de gemeente contact houden met de heer A.N. Zo informeert de gemeente onder meer bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) naar de stand van zaken met betrekking tot het verzoek van de heer A.N. De gemeente deelt de informatie van de IND met de heer A.N. De gemeente laat aan de heer A.N. weten dat zij verder niets voor hem kan betekenen ten aanzien van zijn verzoek tot naturalisatie, omdat de gemeente zich aan de wet moet houden.

De ombudsman is er tevreden over dat de gemeente met de heer A.N. in gesprek is gegaan naar aanleiding van de klachten. Daarnaast is de ombudsman er tevreden over dat de gemeente zich na dat herstelgesprek is blijven inzetten voor de heer A.N.

Overlast

In de samenleving waarin we leven is verdraagzaamheid richting de burens en buurtbewoners belangrijk. Zo kunnen alle inwoners met plezier in de gemeente wonen. Van de inwoners mag verwacht worden dat zij enige last van burens, buurtbewoners of bezoekers verdragen. Wanneer deze last overgaat in overlast, kan de gemeente een rol spelen door buurtbemiddeling aan te bieden. Doel van deze buurtbemiddeling is dat de burens met elkaar in gesprek gaan en komen tot afspraken waar zij zich in kunnen vinden.

In 2020 ontving de ombudsman 3 berichten die gingen over overlast in de woonomgeving.

Laatste loodjes

Mevrouw L. benadert de gemeente in april 2020. Zij schrijft dat zij al jaren overlast ervaart van haar burens. Ze schrijft dat buurtbemiddeling al is ingezet en dat zij ook al meerdere meldingen heeft gedaan bij de politie, de verhuurder en bij de gemeente. Mevrouw L. is de situatie zo zat dat zij en haar partner besloten hebben te verhuizen. Met haar e-mail aan de gemeente wil mevrouw L. een laatste keer proberen om de overlast te laten stoppen en zo tot aan haar verhuizing met plezier in de woning te kunnen wonen.

De gemeente en mevrouw L. geven de ombudsman inzage in de berichten die vervolgens uitgewisseld worden. De gemeente is steeds eerlijk over waar zij wel en niet bij kan helpen. De gemeente laat weten dat buurtbemiddeling al vaker is ingezet om het conflict tussen mevrouw L. en haar burens op te lossen, zonder dat dit tot een oplossing geleid heeft. De gemeente ziet buurtbemiddeling dit keer dus ook niet als een mogelijke oplossing. De gemeente stelt voor dat mevrouw L. contact kan opnemen met de burencoach. De gemeente hoopt dat deze burencoach kan helpen om de woonsituatie voor mevrouw L. prettig te houden tot aan haar verhuizing.

Hoewel de ombudsman geen rol heeft gespeeld in het oplossen van deze klacht, heeft de ombudsman wel langs de zijlijn kunnen meekijken. De ombudsman is er tevreden over dat de gemeente haar best is blijven doen om met mevrouw L. te zoeken naar een tijdelijke oplossing.

De burens doen maar wat...

De heer K. klopt in mei 2020 bij de ombudsman aan. Hij vertelt dat zijn burens een overkapping hebben geplaatst waarvoor zij een vergunning hadden moeten aanvragen. De heer K. vertelt dat hij in april 2019 bij de gemeente aandacht heeft gevraagd voor deze illegale situatie. De gemeente heeft echter nog steeds

niet ingegrepen. Daarbij verloopt de communicatie met de gemeente moeizaam. De heer K. vraagt de ombudsman om advies.

De medewerker van de ombudsman legt aan de heer K. uit dat hij zijn klacht bij de gemeente kan indienen. Ook geeft zij uitleg over de klachtenprocedure van de gemeente. De medewerker van de ombudsman nodigt de heer K. uit om opnieuw contact met haar op te nemen als hij van de gemeente een reactie op zijn klacht krijgt waar hij het niet mee eens is of als hij geen reactie op zijn klacht krijgt. De heer K. begrijpt dit en gaat meteen met het advies aan de slag. Hij stuurt de ombudsman nog diezelfde dag een kopie van de klacht die hij bij de gemeente heeft ingediend.

De ombudsman heeft daarna niets mee van de heer K. gehoord. De ombudsman gaat er dan ook vanuit dat de gemeente de klacht van de heer K. naar tevredenheid heeft opgepakt.

Voetgangersgebied dat wordt gebruikt door (brom)fietsers

Mevrouw V. benadert de ombudsman in april 2020 omdat zij overlast ervaart van fietsers en bromfietsers in het voetgangersgebied bij haar woning. Mevrouw V. schrijft de ombudsman dat zij en haar hondje inmiddels meerdere keren bijna van de sokken gereden zijn. In haar woning ervaart ze daarnaast geluidsoverlast van de scooters die in het voetgangersgebied rijden. Mevrouw V. heeft al meerdere keren contact gezocht met de gemeente over deze overlast. Zij krijgt keer op keer te horen dat haar melding wordt doorgestuurd naar de handhavers. De gemeente geeft ook steeds de waarschuwing dat er niet genoeg handhavers zijn om het voetgangersgebied scherper in de gaten te houden.

De ombudsman stuurt de klacht van mevrouw V. naar de gemeente. Ook stelt de ombudsman een aantal aanvullende vragen aan de gemeente. Dit omdat de ombudsman vindt dat

de gemeente in haar eerdere contacten met mevrouw V. niet goed duidelijk heeft gemaakt wat mevrouw V. van de gemeente mag verwachten.

De gemeente legt in haar reactie onder meer uit waar mevrouw V. terecht kan als zij weer overlast ervaart. Ook geeft de gemeente uitleg over hoe de handhavers te werk gaan bij een controle in het voetgangersgebied.

De ombudsman ziet dat de gemeente nu opgehelderd heeft wat mevrouw V. van de gemeente kan verwachten en wat zij kan doen als er weer overlast is. Het stemt de ombudsman tevreden dat de gemeente de klacht over de overlast van (brom)fietzers in het bedoelde voetgangersgebied oppakt.

Corona

Ook de inwoners van Capelle aan den IJssel kregen te maken met Corona en de Corona-maatregelen. Dit leverde de volgende 2 klachten op.

Corona en handhaving

Een inwoner die anoniem wil blijven, schrijft in april in zijn bericht aan de ombudsman dat hij 80 jaar oud is en rekening houdt met de coronamaatregelen. Tijdens het uitlaten van zijn hond valt hem op dat maar weinig mensen zich houden aan de maatregel dat er 1,5 meter afstand gehouden moet worden van elkaar. De inwoner verbaast zich er over dat deze maatregel niet wordt gehandhaafd.

De ombudsman stuurt deze klacht aan de gemeente. De gemeente reageert al binnen een paar dagen op de klacht. De gemeente schrijft dat zij het vervelend vindt dat de inwoner ervaart dat de maatregelen niet worden nageleefd. Ook schrijft de gemeente dat de politie en handhavers het naleven van

de maatregelen en de Noodverordening controleren. Voor de politie en handhavers van de gemeente is het helaas niet mogelijk om altijd direct te reageren op de meldingen die zij ontvangen. Maar in het winkelcentrum in de buurt waar de inwoner woont, heeft de gemeente handhavend opgetreden richting de winkeliers die hun spullen hadden uitgesteld in de passages van het winkelcentrum. Dit om vrije doorloopruimte te creëren zodat de mensen zich kunnen houden aan de regel om 1,5 meter afstand te houden, zo schrijft de gemeente.

De medewerker van de ombudsman neemt contact op met de inwoner om de reactie van de gemeente met hem te delen en om te vragen of hij tevreden is over de reactie. De inwoner antwoordt dat hij het door privéomstandigheden niet kan opbrengen op deze vraag te reageren. Hij wil het hier bij laten. De ombudsman respecteert dit standpunt en sluit het dossier.

Signaal over de slechte ventilatie in de liften van een seniorencomplex

In augustus 2020 stuurt mevrouw Den B. de ombudsman een kopie van haar e-mail aan de woningcorporatie. Mevrouw Den B. schrijft dat zij zich zorgen maakt over de ventilatie in de liften van haar seniorencomplex. Met het oog op de coronacrisis voelt mevrouw Den B. zich niet veilig door de slechte ventilatie.

De ombudsman laat in een brief aan mevrouw Den B. weten dat hij mevrouw Den B. bedankt voor het signaal, maar dat hij niet bevoegd is om deze klacht in behandeling te nemen. In de brief geeft de ombudsman informatie aan mevrouw Den B. over het Juridisch Loket en over de klachtenregeling van de woningcorporatie. Zo geeft de ombudsman niet alleen uitleg over waarom hij niets voor mevrouw Den B. kan betekenen, maar probeert hij mevrouw Den B. ook de informeren over waar zij wel terecht kan met haar zorgen. De ombudsman denkt namelijk ook graag mee met de inwoners over klachten die hij niet in behandeling kan nemen.

Zonder geld en zonder werk in Capelle aan den IJssel

De uitvoeringstaken op het gebied van Sociale Zaken zijn door Capelle aan den IJssel sinds 2015 ondergebracht bij IJSSELgemeenten. In 2020 zijn hierover minder klachten ontvangen dan in 2019. De ombudsman heeft de inwoners van Capelle aan den IJssel die hem benaderden met klachten over IJSSELgemeenten steeds voorzien van informatie of advies.

Betaaldagen uitkering

Mevrouw S. neemt in oktober 2020 contact op met de ombudsman. Zij schrijft dat zij het vervelend vindt dat haar uitkering iedere maand op een andere dag gestort wordt. Hierdoor komt zij niet uit met haar geld. Mevrouw S. schrijft ook dat zij vindt dat zij onheus bejegend is door een medewerker van IJSSELgemeenten met wie zij sprak over haar onvrede over de wisselende betaaldagen. Mevrouw S. schrijft tot slot dat zij haar klacht ook al bij IJSSELgemeenten heeft ingediend.

De ombudsman laat mevrouw S. in een brief weten dat zij de juiste weg bewandeld heeft door de klacht aan IJSSELgemeenten te sturen. In de brief geeft de ombudsman uitleg over de termijnen die gelden voor IJSSELgemeenten voor het afhandelen van de klacht. Ook schrijft de ombudsman aan mevrouw S. dat zij weer contact met de ombudsman kan opnemen als zij geen reactie krijgt op haar klacht of als zij niet tevreden over de reactie van IJSSELgemeenten op haar klacht.

De ombudsman heeft daarna niets meer van mevrouw S. gehoord. De ombudsman gaat er dan ook vanuit dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld door IJSSELgemeenten.

Voorschot voor open doel?

In april benadert mevrouw N. de ombudsman met een klacht over IJSSELgemeenten. Omdat mevrouw N. overstuur is, is niet

meteen duidelijk wat haar klacht is. De medewerker van de ombudsman start dan ook met het bieden van een luisterend oor. Nadat mevrouw N. tot rust gekomen is, geeft zij haar gegevens door. Met deze gegevens doet de medewerker van de ombudsman navraag bij IJSSELgemeenten. IJSSELgemeenten bevestigt hierop aan de ombudsman dat zij mevrouw N. kennen en dat de aanvraag van mevrouw N. voor een uitkering in behandeling is genomen.

In juni neemt mevrouw N. opnieuw contact op met de ombudsman. Ze vertelt dat zij op 1 juni een voorschot zou krijgen van IJSSELgemeenten. Dit voorschot is nog niet aan haar betaald. De medewerker van de ombudsman bevestigt aan mevrouw N. dat zij de juiste weg bewandeld heeft door de klacht eerst aan IJSSELgemeenten voor te leggen. De medewerker van de ombudsman spreekt met mevrouw N. af dat hij zal blijven meekijken met mevrouw N. Uit de e-mails die mevrouw N. vervolgens aan de ombudsman doorstuurt, maakt de ombudsman op dat mevrouw N. inmiddels wordt bijgestaan door de sociaal raadslieden. Twee dagen later geeft mevrouw N. aan de ombudsman door dat IJSSELgemeenten heeft toegezegd dat het voorschot nog diezelfde dag zal worden overgemaakt aan mevrouw N. Hiermee lijkt de rust weergekeerd voor mevrouw N.

Hoewel de ombudsman slechts een beperkte rol heeft gehad in het vlot trekken van de situatie van mevrouw N., is de ombudsman blij dat hij mevrouw N. heeft kunnen helpen door haar een luisterend oor te bieden en door met haar mee te blijven kijken.

Hulpteam Toeslagen 010

Een heel bijzondere inzet voor de ombudsman in 2020 is het ondersteunen van Rotterdamse gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire. De ombudsman en de gemeente

Rotterdam werken hierbij samen in het Hulpteam Toeslagen 010. Veel gedupeerden hebben alle vertrouwen in de overheid – en daarmee ook in de gemeente – verloren. De inzet van de ombudsman in het Hulpteam Toeslagen 010 is deze mensen te vinden, te achterhalen welke hulp zij nodig hebben en hen weer in contact te brengen met de gemeente zodat die hen alsnog kan ondersteunen.

Hoewel het Hulpteam Toeslagen 010 alleen bevoegd is om Rotterdammers te helpen, melden zich ook Capellenaren. Die laat de ombudsman natuurlijk niet in de kou staan. Hieronder een voorbeeld daarvan.

Dringende hulpvraag van een gedupeerde Capelse ouder

Een familielid van mevrouw P. uit Capelle aan den IJssel benadert het Hulpteam. Het familielid informeert het Hulpteam over de dringende hulpvraag van mevrouw P., nu voor mevrouw P. en haar gezin een uithuiszetting dreigt. Al snel wordt duidelijk dat mevrouw P. aan te merken is als een ouder die gedupeerd is door de kinderopvangtoeslagaffaire.

De medewerkers van het Hulpteam gaan in gesprek met mevrouw P. Het Hulpteam heeft vervolgens contact opgenomen met de gemeente Capelle aan den IJssel om aandacht te vragen voor de situatie van mevrouw P. De gemeente heeft hierop onder meer aangegeven dat de dreigende huisuitzetting inmiddels was afgewend. De ombudsman heeft de hulpvraag van mevrouw P. vervolgens overgedragen aan het Meldpunt Kinderopvangtoeslag van de gemeente Capelle aan den IJssel. Dit Meldpunt heeft nog aan het Hulpteam teruggekoppeld dat zij mevrouw P. zal ondersteunen. In deze ondersteuning zal maatwerk aan mevrouw P. geleverd worden, zo laat het Meldpunt weten.

Het Hulpteam Toeslagen 010 is blij dat het Meldpunt Kinderopvangtoeslag van de gemeente Capelle aan den IJssel de hulpvraag van mevrouw P. voortvarend heeft opgepakt. Ook is het Hulpteam tevreden over de prettige samenwerking met het Meldpunt Kinderopvangtoeslag van de gemeente Capelle aan den IJssel



Cijfers

Ontvangen klachten

In 2020 ontving de gemeentelijk ombudsman in totaal 51 vragen en klachten uit Capelle aan den IJssel: telefonisch, schriftelijk of tijdens het spreekuur. In 2019 waren dit er 75.

Telefonische vragen en klachten, direct afgedaan

Van deze 51 vragen en klachten zijn er 22 via de telefoon ontvangen en direct afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice. De inhoud van deze gesprekken en de afhandeling ervan wordt niet nader geregistreerd.

Schriftelijke klachten, klachten ingediend op spreekuur

De 29 andere klachten zijn schriftelijk of op het spreekuur ingediend. In 2020 werden er op die manieren 21 klachten over Capelle aan den IJssel ontvangen en 8 klachten over IJSSELgemeenten die door inwoners van Capelle aan den IJssel zijn ingediend.

Tabel 1: Schriftelijk of op spreekuur ontvangen klachten in 2019 en 2020

	2020 incl. IJSSELgemeenten	2020 excl. IJSSELgemeenten	2019 incl. IJSSELgemeenten	2019 excl. IJSSELgemeenten
Ontvangen klachten	29	21	44	31

Daling aantal klachten ten opzichte van 2019

Waar in 2018 het aantal klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel boven het gemiddelde van de laatste jaren lag, daalde dat aantal weer in 2019. In 2020 is er een verdere daling te zien van het aantal klachten dat de ombudsman heeft ontvangen

van inwoners van Capelle aan den IJssel. De grootste daling betrof het aantal klachten over IJSSELgemeenten.

De ombudsman ziet als mogelijke verklaring hiervoor dat de coronacrisis leidde tot een andere werkwijze bij de uitvoering van de Participatiewet door IJSSELgemeenten, in verband met de beperking van de mogelijkheden om betaald werk te vinden. Eenzelfde daling ziet de ombudsman trouwens ook in de andere gemeenten waar hij ombudsman is. Daarnaast speelt volgens de ombudsman mee dat de locatie waar de ombudsman spreekuren houdt, gesloten werd in verband met de Coronamaatregelen. Hierdoor heeft de ombudsman vanaf maart 2020 geen inloopspreekuren kunnen houden in Capelle aan den IJssel.

De in 2020 ontvangen en geregistreerde klachten waren als volgt over de gemeente Capelle aan den IJssel en IJSSELgemeenten verdeeld.

Tabel 2: Verdeling in 2020 ontvangen geregistreerde klachten

Afdeling	Ontvangen klachten in 2020
Bestuur en organisatie	1
Financiën	2
Publiekszaken	3
Stadsbeheer	8
Stadsontwikkeling	3
Welzijn en educatie	2
Stichting Welzijn Capelle	1
Geen gemeente	1
Totaal Capelle aan den IJssel	21
IJSSELgemeenten	8
Totaal	29

Afgehandelde geregistreerde klachten in 2020

In 2020 heeft de gemeentelijke ombudsman 26 klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel afgehandeld die schriftelijk of tijdens spreekuren zijn ingediend. Daarnaast heeft hij 10 klachten over IJsselgemeenten van inwoners van Capelle behandeld.

Tabel 3: Afgehandelde klachten

	2020 incl. IJSSSELgemeenten	2020 excl. IJSSSELgemeenten	2019 incl. IJSSSELgemeenten	2019 excl. IJSSSELgemeenten
Afgehandelde klachten	36	26	50	34

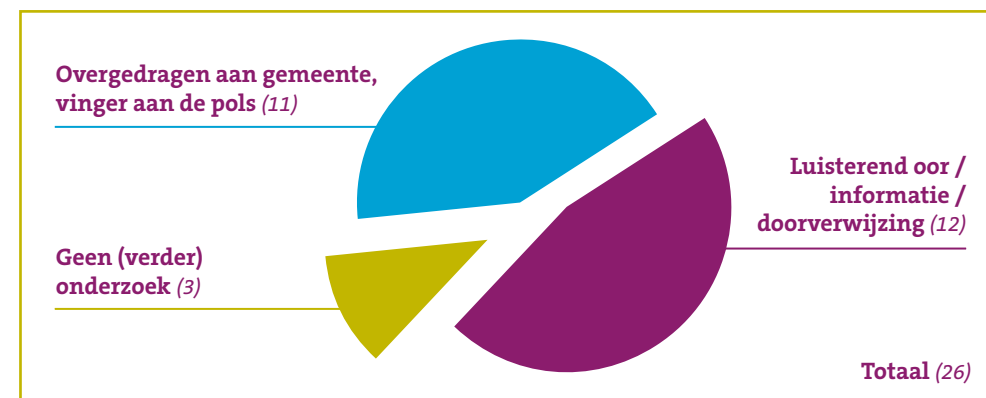
Figuur 1a toont de verdeling van de in 2020 afgehandelde klachten over de verschillende afdelingen van de gemeente. De door de ombudsman in 2020 afgehandelde klachten zijn als volgt verdeeld.

Tabel 4: Verdeling afgehandelde geregistreerde klachten in 2020 en 2019

Afdeling	2020	2019
Stadsbeheer	10	7
Publiekszaken	2	4
Financiën	2	4
Bestuurs- en Concernondersteuning	1	1
Stadsontwikkeling	5	6
Samenleving	-	3
Facilitaire diensten	-	1
Welzijn en educatie	2	-
Welzijn Capelle	1	3
College van B en W	-	2
Geen gemeente	3	3
Totaal Capelle aan den IJssel	26	34
IJSSSELgemeenten	10	16
Totaal Capelle aan den IJssel en IJSSSELgemeenten	36	50

Hieronder wordt aangegeven hoe de gemeentelijke ombudsman in 2020 de klachten over Capelle aan den IJssel heeft behandeld.

Figuur 1a: Wijze van afhandeling klachten Capelle aan den IJssel in 2020



In 2020 behandelde de ombudsman klachten over IJSSSELgemeenten als volgt af.

Figuur 1b: Wijze van afhandeling klachten IJSSSELgemeenten in 2020



Rapporten van de ombudsman

De ombudsman heeft in 2020 2 klachten in onderzoek genomen. Deze 2 onderzoeken hebben (nog) niet geleid tot een oordeel. In het eerste onderzoek reageerde de inwoner niet meer op de berichten van de ombudsman. Het tweede onderzoek is door de ombudsman aangehouden. De gesprekken tussen de inwoner en de gemeente lopen nog. De ombudsman blijft deze zaak in 2021 monitoren.



Onderzoeken op eigen initiatief

De gemeentelijke ombudsman doet niet alleen onderzoek nadat hij een individuele klacht heeft ontvangen. Hij kan ook op eigen initiatief onderzoek doen. In 2020 zijn drie van deze zogenoemde onderzoeken op eigen initiatief afgerond. Een onderzoek ging er over wat er geleerd kan worden van klachten die verband houden met de aanpak van de gevolgen van de Corona-uitbraak in de gemeente Rotterdam. De bevindingen van dit onderzoek worden in september, als het aantal besmettingen weer snel begint op de lopen, gedeeld met de gemeente Rotterdam. In oktober 2020 publiceert de ombudsman zijn rapport *'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie'*. Hierin staan de leerpunten beschreven, niet alleen voor de gemeente, maar ook voor de ombudsman zelf.

De gemeente Rotterdam is centrumgemeente voor een aantal andere gemeenten, waaronder de gemeente Capelle aan den IJssel. Capelse ondernemers kunnen dus bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen van de gemeente Rotterdam aankloppen voor het aanvragen van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Dit maakt dat het rapport volgens de ombudsman ook interessant is voor Capellenaren.



De ombudsman buiten de deur

Vanwege de uitbraak van Corona in 2020 was optreden buiten de deur in 2020 niet zo vanzelfsprekend dan in eerdere jaren. De ombudsman is inmiddels, net als de medewerkers en bestuurders van de gemeente en de externe partners, zeer vertrouwd met de verschillende digitale overlegmethoden. Dat maakt het onderscheid tussen buiten en binnen de deur wel een stuk minder duidelijk dan normaal...

Ontmoetingen met de gemeente Capelle aan den IJssel

In juni 2020 lichtte de gemeentelijke ombudsman zijn jaarverslag over 2019 toe in de commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen van de gemeenteraad in Capelle aan den IJssel.

Verder hebben er, met oog op de Coronamaatregelen, geen ontmoetingen tussen de ombudsman en de gemeente plaatsgevonden.

Verdere contacten en presentaties

De gemeentelijke ombudsman heeft in 2020 onder meer gesproken met vertegenwoordigers van de sociale advocatuur en Stichting je goed recht. Begin 2020 was de Ombudsman een van de hoofdsprekers op het landelijke congres van sociaal raadslieden.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Helaas heeft vanwege de maatregelen om de verspreiding van Corona te remmen, de jaarlijkse studiedag voor klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren geen doorgang kunnen vinden.



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 ieder kwartaal bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht. Een van de medewerkers is in de zomer van 2020 geïnterviewd voor dit tijdschrift.



Het bureau van de ombudsman

Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. Zij proberen klachten waar dat kan snel op te lossen, bijvoorbeeld door te bemiddelen 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 2020 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 17,06 fte (2019: 16,57 fte) medewerkers. Het gaat inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman om 2 mannen en 19 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg in 2020 5,97% (2019 3,97): 0,67% kortdurend (2019: 0,63%), 0,66% middellang (2019: 1,98%) en 4,64% langdurig (2019: 2,32%).

Individueel volgden medewerkers verschillende opleidingen passend bij hun kennisvraag en mobiliteitsbehoud. 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.

De medewerkers hebben ook een basisopleiding op maat ontvangen over de toeslagenaffaire; medewerkers die meedraaien in het Hulpteam Toeslagen 010 hebben daarnaast een verdiepte opleiding hierover gekregen.



De ombudsman deed ook in 2020 mee aan het medewerkers tevredenheidsonderzoek dat de gemeente Rotterdam tweejaarlijks laat uitvoeren. Hij heeft met instemming kennis genomen van de positieve resultaten en blijft zich in 2021 inspannen voor een prettig en veilig werkklimaat.

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 en lid van de Integriteitscommissie voor het ministerie van Justitie en Veiligheid. Deze 3 nevenfuncties zijn bezoldigd. De ombudsman is lid van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvang. Deze nevenfunctie is onbezoldigd. Verder is de ombudsman onbezoldigd voorzitter van de vereniging van eigenaren van het appartementencomplex waar hij woont.



Financiën

Over 2020 is door de gemeente Rotterdam € 1.629.761,- bijgedragen (begroot € 1.693.158,-).

De inkomsten uit de aangesloten regiogemeenten bedroegen exclusief BTW € 167.863,-. Hiervan kwam € 33.561,- voor rekening van Capelle aan den IJssel.

De gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Capelle aan den IJssel en IJsselgemeenten;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen 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.



Kantoor

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

Inloopsprekuren Rotterdam

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

Inloopsprekuren Capelle aan den IJssel

donderdag 9.00 - 10.00 uur
(alleen in de even weken)
In het gebouw van cultuurpodium CAPSLOC,
Pelikaanweg 3, 2903 ER
in Capelle aan den IJssel, (010) 258 78 50

De inloopsprekuren in Rotterdam en de
andere gemeenten staan ook open voor
inwoners van Capelle aan den IJssel

gemeentelijke Ombudsman



T (010) 411 16 00
E info@ombudsmanrotterdam.nl
W www.ombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsman010

gemeentelijke kinderombudsman



T 0800 2345 111
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsman010
WhatsApp 06 580 73 580



T 0800 2345 888
E info@meldpuntzorgrotterdam.nl
W www.meldpuntzorgrotterdam.nl



T 0800 2345 111
E info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl
W www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl



T 0800 2345 888
E info@htt010.nl
W www.htt010.nl