



Jaarverslag Vlaardingen

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voorwoord

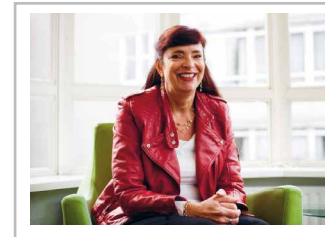
Graag bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Vlaardingen mijn jaarverslag over 2020 aan – het jaar van Corona. Net als overal zijn veel inwoners van Vlaardingen getroffen door de gevolgen. Ondernemers zagen hun inkomsten terugvallen. Sommige winkels mochten niet meer open. Inwoners werden beperkt in hun bewegingsvrijheid en persoonlijke contacten. Scholieren mochten niet naar school, veel ouderen moesten het zonder bezoek van familie en vrienden stellen. Voor de gemeenten betekende de lockdowns en andere maatregelen dat anders gewerkt moest gaan worden. Dat vergde de nodige flexibiliteit van de medewerkers, maar ook van de burgers. Dat ging soms mis maar meestal goed: de ombudsman ontving in 2020 slechts 2 klachten over de gemeente Vlaardingen die direct in verband gebracht konden worden met de situatie rond Corona.

In het verslagjaar ontvingen mijn medewerkers en ik 27 telefonische vragen en klachten die gelijk konden worden afgewikkeld. Daarnaast kwamen er per brief, e-mail en via de spreekuren 30 klachten binnen, net iets meer dan in 2019. Daarbij moet worden aangetekend dat – met het oog op de maatregelen vanwege de Corona-pandemie – mijn gratis inloopspreekuur voor inwoners en ondernemers in Vlaardingen voor het grootste deel van het jaar niet kon doorgaan.

Wat bij de afhandeling van een aantal klachten over de gemeente Vlaardingen – ook in vergelijking met andere gemeenten in de regio Rijnmond – opvalt is de juridische en soms strenge toon. Een meer empathische benadering zou voor inwoners die niet zijn ingevoerd in klachtrecht wellicht leiden tot een prettiger contact met de gemeente. Ook al zou de strekking van de afdoening niet anders zijn, de relatie wordt dan niet verstoord. In dit jaarverslag komt de toonzetting bij de bespreking van een aantal voorbeelden van klachten terug.

De werkzaamheden van de gemeentelijke kinderombudsman van Vlaardingen worden besproken in het [jaarverslag kinderombudsman 2020](#).

In het jaar 2020 kwam het bericht dat er na 2021 niet langer een eigen gemeentelijke ombudsman voor Vlaardingen zal zijn. Tot dan zal ik er onverkort zijn voor inwoners die vastlopen in hun contact met de gemeente Vlaardingen



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Vlaardingen



Klachten

Over straat in Vlaardingen

Bij wonen hoort bereikbaarheid. Dat betekent ook dat mensen makkelijk en veilig bij hun huis moeten kunnen komen. Dat lukt niet overal even goed.

Chicane

De heer K. heeft een woning aan een nogal onoverzichtelijk voetpad. Fietsers en scooterrijders gebruiken het pad al jarenlang om even snel de weg af te snijden. Dit leidt tot gevaarlijke situaties voor de bewoners. De heer K. en een buurman zoeken meermalen contact met de gemeente, volgens de heer K. al zo'n 10 jaar lang. De gemeente biedt geen oplossing. De heer K. wil nu handhaving en maatregelen om tweewielers te weren van dit voetpad.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. Uit de reactie van de gemeente blijkt dat de vraag van de heer K. inderdaad bekend is. Er is een verkeerskundige ter plaatse gegaan. Een tijdlang is ingezet op handhaving maar nu gaan er dubbele sluishekken komen. Door deze chicanes is het voetpad niet langer een snelle route. Na plaatsing van de hekken is het aantal brommers en fietsers op het voetpad, ook volgens de heer K., inderdaad aanzienlijk verminderd. Dat doet de ombudsman deugd.

Een ander straatonderwerp is parkeren. Wie dat fout doet kan een boete krijgen. Dat leidt nogal eens tot ongenoegen, ook in Vlaardingen.

Gevoelige plaat...

De heer D. krijgt een boete omdat hij zijn auto deels op het trottoir geparkeerd zou hebben. Hij neemt contact op met de gemeente. Hij hoort dat er een foto van de situatie is gemaakt maar de gemeente wil hem die niet geven. Dat vindt de heer D. vervelend. Hij wil de foto gebruiken om de behandeling van zijn beroep bij de rechter voor te bereiden. Hij vraagt de ombudsman om raad.

De ombudsman legt de klacht van de heer D. bij de gemeente neer. Hij wil weten wat de gemeente gaat doen. Er is inderdaad fotomateriaal. De gemeente geeft dat niet aan de heer D. omdat er een juridische procedure loopt. De stukken die daarbij horen moeten bij de rechter worden opgevraagd. Ook kan de foto door in te loggen bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) worden bekeken, zo stelt de gemeente.

Wel wil de gemeente met de heer D. ter plaatse gaan om toe te lichten waarom de boete is uitgeschreven. Zo wordt in ieder geval duidelijk waar de auto van de heer D. stond toen de bekeuring werd uitgeschreven.

De mogelijkheden voor interventie door de ombudsman zijn hier beperkt: de klacht gaat over een zaak die onder de rechter is. Hij kan wel zich inleven in de teleurstelling van de heer D. dat hij door de strikte opstelling van de gemeente, ook na tussenkomst van de ombudsman, de foto niet gewoon kan inzien bij de gemeente.

Heel belangrijk voor prettig wonen is het ontbreken van overlast. Tegelijkertijd is het fijn als de ruimte om huizen heen ook mogelijkheden biedt voor sport en ontspanning. Al deze zaken zijn niet altijd even makkelijk te verenigen.

Snoeihard trappen

Tegenover de woning van mevrouw G. ligt een speelveld met een aantal speeltoestellen. Maar er zijn ook kinderen die hier graag een balletje trappen. Soms wordt er flink doorgetrapt. Zo flink dat de ballen schade aanrichten in de omliggende tuinen. Mevrouw G. vraagt daarom de gemeente om maatregelen, bijvoorbeeld door planten tussen het veldje en de tuinen te plaatsen. Eerst geeft de gemeente aan een heuveltje met planten aan te willen leggen, maar uiteindelijk kan dit niet doorgaan. Het vergt teveel onderhoud.

Mevrouw G. begrijpt niet waarom de gemeente zomaar terugkomt op de plannen – de overlast verdwijnt zo niet. Zij stuurt een mail aan de ombudsman. Die brengt de klacht van mevrouw G. eind mei 2020 bij de gemeente onder de aandacht.

De gemeente kijkt opnieuw naar de zaak. Begin juni 2020 volgt meteen goed nieuws: in het najaar, als het plantseizoen begint, zal groen worden aangelegd om de ballen af te vangen.

Zorg in Vlaardingen

Zorg of hulp voor inwoners met lichamelijke of geestelijke problemen kan worden toegekend op grond van de wet maatschappelijke ondersteuning (wmo). Hiervoor is de gemeente verantwoordelijk. *ROGplus* is de organisatie die namens de gemeenten Vlaardingen, Maassluis en Schiedam de wmo uitvoert. Ook voor *ROGplus* behandelt de ombudsman klachten, in 2020 krijgt hij er 8.

De ombudsman vindt dat maatwerk hier extra belangrijk is. Mensen die vanwege lichamelijke of geestelijke problemen extra zorg of hulpmiddelen nodig hebben, verkeren vaak in een kwetsbare positie. Ze zijn vaak in hoge mate afhankelijk van hulp en ondersteuning, onder stressvolle omstandigheden. Maatwerk is dan heel belangrijk. Het is dus nodig dat de hulpvraag goed helder wordt. Daarvoor is niet alleen een luisterend oor van de gemeente nodig, maar ook voldoende informatie.

Laatste kans?

De ombudsman ontvangt nog in 2019 een klacht van een inwoner die vindt dat toegezegde hulp niet goed wordt uitgevoerd en dat niet wordt geluisterd naar wat hij wil. De inwoner klaagde meermalen maar het probleem is niet weg. *ROGplus* gaf wel aan dat het deze inwoner niet verder tegemoet kan komen. De inwoner ziet dit anders.

De ombudsman stelt bemiddeling voor. *ROGplus* werkt mee en schakelt een mediator in. Ook de inwoner is akkoord. Toch komt er geen oplossing. De inwoner is steeds onbereikbaar en tekent stukken niet. Zo gaat een groot deel van 2020 voorbij. Daardoor kan niet worden vastgesteld welke hulp deze inwoner precies nodig heeft. Er wordt ook geen indicatie vastgesteld.

Uiteindelijk krijgt ook de ombudsman geen contact meer met deze klager. Hij ziet ook niet wat *ROGplus* méér moet doen om voor een oplossing te zorgen. Met deze conclusie sluit hij het onderzoek eind 2020 af.

Het wettelijke stelsel voor maatschappelijke ondersteuning is erg ingewikkeld. Dat maakt het voor inwoners moeilijk te beoordelen of toegezegde zorg volgens de afspraken wordt verleend en of daarvoor terecht een eigen bijdrage is betaald. Terwijl het om 'hun' zorg of ondersteuning gaat.

Moet dat nou?

Mevrouw S. ontvangt 5 uur per week huishoudelijke hulp, haar indicatie is geldig tot in de zomer van 2021. Als zij begin 2020 naast huishoudelijke hulp een heel andere voorziening aanvraagt – een deuropener met afstandsbediening – hoort zij dat de bestaande indicatie voor huishoudelijke hulp tussentijds zal worden aangepast. Daarna krijgt zij een tijd helemaal geen huishoudelijke hulp meer waarbij ook de uitbraak van Corona

een rol speelt. Ze betaalt nog wel de eigen bijdrage. Het huis vervuult totdat een ouder familielid haar te hulp schiet. In mei 2020 dient ze een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman.

De ombudsman legt de klacht voor aan ROGplus. Uit de reactie van ROGplus wordt duidelijk wat er aan de hand is. ROGplus geeft aan dat er op zich geen verband is tussen de andere gevraagde voorziening en de onderbreking van de huishoudelijke hulp. Maar er zijn nieuwe regels, waardoor minder huishoudelijke hulp mag worden gegeven. Daarom komt er – ongevraagd en zonder toestemming – een nieuw besluit over het aantal uren hulp. Dat mevrouw een eigen bijdrage is blijven betalen komt doordat zij nog 2 voorzieningen benut.

Wat hier ook duidelijk uit wordt, is dat voor deze mevrouw, maar eigenlijk voor alle burgers zonder een heel goede uitleg niet begrijpelijk is waarom er opeens verandering in de WMO-voorziening plaatsvindt.

De ombudsman weet dat zulke berichten heel vervelend kunnen zijn voor iemand die minder hulp zal gaan krijgen. In de brief aan mevrouw S. over de afhandeling van de klacht leest de ombudsman weinig empathie – het gaat puur om een juridische uitleg: *“ROGplus is bevoegd tussentijds de beschikking aan te passen, al is deze nog geldig en is dit niet op uw verzoek. U heeft geen gebruik gemaakt om in bezwaar te gaan. Een nieuwe melding is alleen mogelijk als er een verandering in uw medische situatie is.”*

De ombudsman vindt dat dit beter kan. Een slecht bericht valt wellicht minder zwaar met een meer invoelende toon. Het helpt in ieder geval niet als alleen benadrukt wordt dat er de mogelijkheid (bevoegdheid) bestaat een beschikking tussentijds aan te passen. De reactie is juridisch correct, maar een uitleg waarom de bevoegdheid ook daadwerkelijk is gebruikt zou niet misstaan. Want als iets mag, moet dat dan ook? Gaat het hier om een verplichting of om een keuze? Waarom is dan deze keuze gemaakt?

Spoed

Mevrouw O. heeft met spoed Wmo-voorzieningen nodig en wordt daarbij geconfronteerd met wettelijke beslistermijnen. Op 12 mei 2020 vraagt zij voorzieningen aan. Die heeft zij nodig omdat zij haar woning anders niet kan verlaten. De gemeente pakt de aanvraag in eerste instantie niet met spoed op ‘omdat hier volgens onze richtlijnen geen aanleiding voor was’. Mevrouw zal binnen 6 weken worden gebeld door de WMO-consulent, zij is hierover in de woorden van de gemeente ‘wellicht ... onjuist of onvolledig geïnformeerd.’

Er komt vaart in de zaak als mevrouw O. op 29 mei 2020 een verklaring van haar specialist aan de gemeente stuurt en aangeeft dat sprake is van spoed. Er wordt een gesprek toegezegd op uiterlijk 5 juni 2020. Door een misverstand bij de gemeente gebeurt dit niet. Er komt uiteindelijk een afspraak voor 15 juni 2020. Enkele dagen daarvoor dient mevrouw O. ‘desondanks’ (in de woorden van ROGplus) een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman brengt deze klacht onder de aandacht bij de gemeente die de klacht doorgeeft aan ROGplus. Het gesprek van 15 juni 2020 gaat door. De aanvraag wordt dan ingenomen en een week later volgt de beslissing op de aanvraag.

De ombudsman ziet ook hier een formalistische opstelling bij de klachtafhandeling. De opmerking over het inschakelen van de ombudsman (‘desondanks’) vindt hij minder gepast. Of een aanvraag met spoed behandeld moet worden kan natuurlijk worden beoordeeld langs een beleidslijn. Maar ook kan de feitelijke situatie waarin een aanvrager verkeert worden meegenomen. Als iemand zonder een voorziening zelfs zijn woning niet meer kan verlaten, is ook zonder beleidsregel duidelijk dat het om een spoedaanvraag kan gaan. Een telefoontje aan de aanvrager om daar meer duidelijkheid over te krijgen had dan snel moeten en kunnen plaatsvinden.



De behandeling van een andere klacht door ROGplus verloopt een stuk prettiger.

Scootmobiel met lange adem

De heer R. heeft een scootmobiel in aanvulling op het doelgroepenvervoer. Dat is een prima oplossing, totdat corona zich aandient. Daardoor is vervoer per taxi niet meer toegestaan.

De heer R. moet echter regelmatig van Vlaardingen naar Rotterdam. Dat wil hij nu met de scootmobiel gaan doen. Helaas zijn de accu's van de scootmobiel hier te klein voor.

Eerder is een aanvraag voor grotere accu's afgewezen omdat voor langere afstanden doelgroepenvervoer beschikbaar was. De ombudsman legt de nu ontstane situatie met spoed voor aan ROGplus. De nieuwe situatie wordt per ommegaande onderkend en er wordt een indicatie voor meer accucapaciteit afgegeven. Dat is een opwekkend bericht in tijden van corona.

Zonder geld en zonder werk in Vlaardingen

Onder meer de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening worden voor de gemeente Vlaardingen (en voor Maassluis en Schiedam) uitgevoerd door de *gemeenschappelijke regeling Stroomopwaarts MVS*. In die regeling is de Nationale ombudsman aangewezen als behandelaar van klachten als klagen bij Stroomopwaarts MVS niet tot een oplossing leidt. Maar Vlaardingers blijven hun klacht over Stroomopwaarts MVS bij hun eigen, Vlaardingse ombudsman indienen. Die zet de klacht zo nodig op papier en verzoekt de Nationale ombudsman de behandeling van de klacht over te nemen. In 2020 ontving de Vlaardingse ombudsman 6 klachten over Stroomopwaarts MVS, net zoveel als in 2019.



Cijfers

In 2020 ontving de ombudsman in totaal 57 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk en via de spreekuren. Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd.

Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Vlaardingers naar het spreekuur komen. Het aantal in 2020 geregistreerde nieuwe klachten is 30. In 2021 zijn er 31 klachten afgehandeld, hier zijn klachten bij die nog in 2019 waren ontvangen en geregistreerd.

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten

	2020	2019
Ontvangen	30	28
Afgehandeld	31	29

De 30 in 2020 schriftelijk en via het spreekuur ontvangen klachten zijn als volgt over de gemeentelijke organisatie verdeeld.

Tabel 2a: In 2020 via spreekuur of schriftelijk ontvangen klachten*

Onderdeel gemeentelijke organisatie	aantal
(leden van het) College van B & W	2
Informatie, Facilitaire voorzieningen en publiek	6
Maatschappelijk ontwikkeling	5**
ROGplus	6
Stedelijk beheer	1
Stroomopwaarts MVS	6
Geen gemeente	4
Totaal	30

* Organisatie gemeente Vlaardingen per augustus 2020

** Inclusief 1 klacht over sociaal wijkteam

De verdeling van de 31 in 2020 behandelde klachten die op het spreekuur of schriftelijk zijn ingediend over de gemeentelijke organisatie, staat in tabel 2b.

Tabel 2b: Afgehandelde via het spreekuur of schriftelijk ingediende klachten

Onderdeel gemeentelijke organisatie	2020
College van B & W	1
Informatie, Facilitaire voorzieningen en publiek	5
Maatschappelijk ontwikkeling	5*
ROGplus	8
Stedelijk beheer	2
Stroomopwaarts MVS	6
Geen gemeente	4
Totaal	31

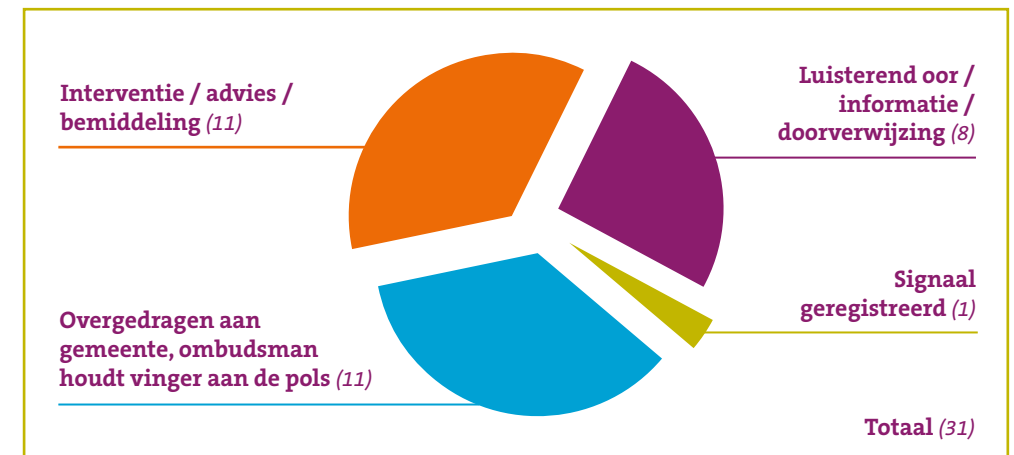
* Inclusief 1 klacht over sociaal wijkteam

In tabel 2b is te zien dat 6 van de 31 behandelde klachten gaan over Stroomopwaarts MVS. Dit is het samenwerkingsverband dat voor Vlaardingen, Maassluis en Schiedam onder meer de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uitvoert. De ombudsman voor Vlaardingen stuurt klachten hierover naar de Nationale ombudsman ter verdere behandeling.

De meeste (13) van de behandelde klachten raken aan maatschappelijke ondersteuning, verdeeld over ROGplus (8) behandeld, en Maatschappelijke ontwikkeling (5).

Figuur 1 toont hoe de ombudsman de 31 behandelde klachten in 2020 heeft afgewikkeld.

Figuur 1: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2020





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. Een van deze onderzoeken 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 zijn in september 2020, toen het aantal besmettingen weer snel begon op te lopen, gedeeld met de gemeente Rotterdam. In oktober 2020 publiceerde de ombudsman zijn rapport hierover, getiteld *'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie'*. Hierin staan de leerpunten beschreven, niet alleen voor de gemeente, maar ook voor de ombudsman zelf. Het is niet vaak dat een grootschalige crisis als de Corona-pandemie optreedt. Dit maakt de leerpunten in het rapport volgens de ombudsman ook interessant voor anderen dan inwoners, ondernemers, bestuurders en medewerkers van de gemeente Rotterdam.



De ombudsman buiten de deur

Vanwege de uitbraak van Corona in 2020 was optreden buiten de deur in 2020 niet zo vanzelfsprekend als in eerdere jaren. Met het oog op de Coronamaatregelen hebben er in 2020 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 inspinnen 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.



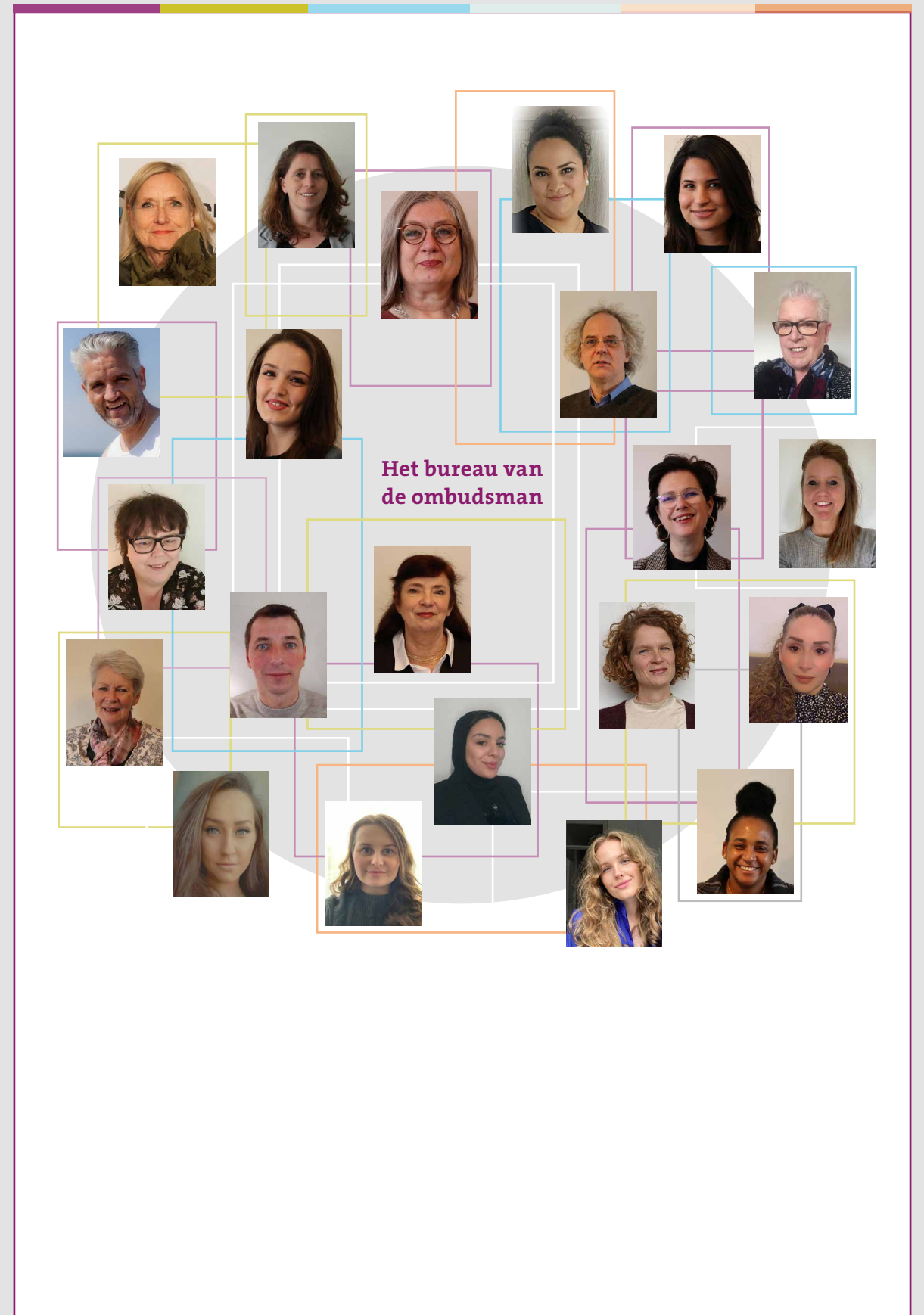
Financiën

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 € 36.698,50 voor rekening van Vlaardingen.

De gemeentelijke ombudsman Vlaardingen

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



Kantoor

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

Inlooppreekuren Rotterdam

Wekelijks:

dinsdag 09.00 – 11.30 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur

Oneven weken:

donderdag 18.30 – 20.30 uur

De inlooppreekuren in Rotterdam en
in de andere gemeenten staan ook open
voor de inwoners van Vlaardingen
(www.ombudsmanrotterdam.nl)

Inlooppreekuur Vlaardingen

woensdag 09.00 – 10.00 uur
(alleen in de even weken)

In het gebouw van Minters
Burgemeester van Lierplein 51
3134 ZB Vlaardingen

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