



Jaarverslag Nissewaard

Een goede gemeente luistert écht naar haar inwoners,
zodat zij zich gehoord en gezien voelen!

Die gemeente is:

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voorwoord

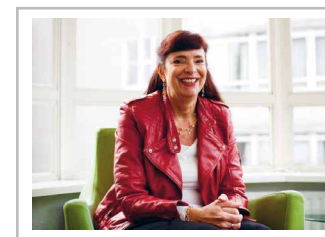
Graag bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Nissewaard mijn jaarverslag over 2020 aan – het jaar van Corona. Net als overal zijn veel inwoners van Nissewaard getroffen door de gevolgen. Ondernemers zagen hun inkomsten terugvallen. Sommige winkels mochten niet meer open. Inwoners werden beperkt in 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 inwoners. Het bureau ombudsman ontving in 2020 geen klachten over de gemeente Nissewaard die direct in verband gebracht konden worden met de situatie rond Corona.

In totaal ontving ik 116 telefonische en schriftelijke vragen en klachten, iets meer dan in 2019 (112). Hiervan zijn er 62 als klacht geregistreerd. Net als in eerdere jaren kwamen de meeste klachten binnen over de afdelingen 'Inkomen' en 'Zorg & Samenleving'. Dat zijn afdelingen waar veel kwetsbare inwoners met een hulpvraag terecht komen.

In vorige jaren schreef ik dat de klachtbehandeling bij Nissewaard te lang duurt. Dit was in 2020 vaak nog steeds zo. Ik heb dit gedurende dit jaar meermalen besproken met de gemeente. Het is nodig dat Nissewaard de behandeling van klachten verbetert. Nu worden kansen gemist voor de gemeente om het vertrouwen in Nissewaard te behouden of te herstellen.

Ik hoop dan ook dat de gemeente in 2021 dit beeld keert. Het goede voorbeeld kan de gemeente in eigen huis vinden: in dit jaarverslag staat óók een mooi voorbeeld van een snelle en adequate reactie op een klacht door de gemeente Nissewaard.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Nissewaard



Klachten

Hulp en ondersteuning in Nissewaard

Er zijn mensen in Nissewaard die niet volledig zelfredzaam zijn. Zij hebben bij sommige dingen hulp en ondersteuning van de gemeente nodig. Bijvoorbeeld hulp bij schulden of inkomenssteun in de vorm van een bijstandsuitkering. Of een voorziening volgens de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), zoals thuishulp of een scootmobiel.

Voor sommige inwoners is echter niet duidelijk dat ondersteuning door de gemeente helaas niet altijd zal leiden tot oplossing van een probleem. Als duidelijk is wat inwoners en de gemeente van elkaar mogen verwachten, is de kans groter dat hulp en ondersteuning soepel en naar tevredenheid verloopt. De wederzijdse verwachtingen kunnen nogal uiteen lopen.

Als een inwoner bijvoorbeeld een grote afstand tot de arbeidsmarkt heeft, kan de gemeente een werkervaringsplaats aanbieden. De afstand tot de arbeidsmarkt kan hierdoor kleiner worden. Maar daarmee heeft iemand nog niet de zekerheid van langdurig betaald werk. Als een inwoner dit wel denkt, zal hij ontevreden zijn over de gemeente als hij geen baan vindt.

Er zijn ook mensen die denken dat de gemeente altijd kan zorgen voor een woning. Dat is niet zo. De gemeente kan een urgentieverklaring afgeven. Maar zelfs voor mensen met een urgentieverklaring zijn er weinig kansen. Er zijn gewoon te weinig beschikbare huizen.

Een inwoner zal eerder tevreden zijn over de gemeente als die dit soort zaken op een voor die inwoner begrijpelijke wijze uitlegt. Ook het moment en de manier waarop de gemeente uitleg geeft kan bepalend zijn hoe een inwoner het optreden van de gemeente ervaart. Hier hoort ook bij dat de gemeente snel en voldoende invoelend reageert op klachten.

Dat lukt de gemeente Nissewaard niet altijd. Dat ervaart ook de heer G.

Beetje karig?

De heer G. bezoekt begin januari 2020 het inloopspreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat hij al in september 2019 een aanvraag voor bijzondere bijstand indiende bij de gemeente. Hij hoort niets van de gemeente. Als hij met de gemeente belt hoort hij dat zijn aanvraag al in november 2019 is afgewezen. Hij heeft geen beslissing ontvangen.

De ombudsman ziet dat de heer G. nog geen klacht bij de gemeente Nissewaard heeft ingediend. Daarom geeft hij de gemeente de gelegenheid de klacht eerst zelf te behandelen. Hierop stuurt de gemeente Nissewaard de heer G. een brief. De gemeente legt de formele procedure voor het beoordelen van een aanvraag bijzondere bijstand uit. De gemeente geeft aan dat de eerdere beslissing, waarin zijn aanvraag werd afgewezen, opnieuw is toegestuurd. Zo kan de heer G. alsnog bezwaar aantekenen. De gemeente vertelt wat het onderscheid is tussen een voornemen tot afwijzing – waar de heer G. op kan reageren – en de beslissing tot afwijzing – waartegen de heer G. een bezwaarschrift kan indienen. De gemeente vindt dat de heer G. deze stukken door elkaar haalt. Daarmee heeft deze brief vooral het karakter van een procedurele uitleg.

De gemeente gaat niet in op de vraag of de brieven in 2019 nu wel of niet aan de heer G. zijn verstuurd. In zijn klacht noemde hij toch duidelijk dat hij deze stukken toen niet heeft ontvangen.

De ombudsman vindt deze omissie jammer. Het punt dat hij de stukken niet heeft ontvangen is toch een belangrijk onderdeel van zijn klacht. Als de stukken destijds inderdaad niet zijn verzonden, heeft de heer G. niet de kans gekregen om de voorgenomen beslissing van commentaar te voorzien.

Ook spreekt de gemeente geen oordeel uit over de klacht. De brief bevat vooral een uitleg waaruit moet blijken dat de klager een aantal zaken niet goed interpreteert. Het zou de gemeente sieren als in een dergelijke brief meer empathie blijkt voor de positie van de klager. En ook zou moeten worden ingegaan op de hele inhoud van zijn klacht en de beoordeling daarvan.

Overigens mag de gemeente soms ook iets van een inwoner verwachten. Bijvoorbeeld dat deze aanwijzingen opvolgt, dat hij zich niet misdraagt tijdens contacten met medewerkers van de gemeente en dat hij relevante informatie geeft. Als een inwoner daaraan niet voldoet, is het belangrijk dat duidelijk is wat daarvan de gevolgen zijn.

Maar ook als het contact niet goed verloopt, mag de gemeente die inwoner niet aan zijn lot overlaten. Dat is vooral belangrijk als die inwoner zonder de gemeente niet verder kan. Die vraag komt in de nu te bespreken klacht prominent op tafel. In deze zaak kost het de ombudsman veel tijd, moeite en drang om de gemeente zover te krijgen dat ze de formele aanpak loslaat en in plaats daarvan als uitgangspunt het oplossen van een onwenselijke situatie – en de menselijke maat – kiest.

Vrijlaten is niet loslaten...

De heer P. komt eind februari 2020 op het inloopspreekuur van de ombudsman. Hij is in april 2019 vrijgekomen uit detentie. Daarna komt de begeleiding niet goed op gang. Dat komt onder meer omdat hij geen geld en geen huis heeft. Hij weet niet waarom hij geen uitkering krijgt en of hij nog een adres heeft. De gemeente Nissewaard wees hem door naar de daklozenopvang in Rotterdam. De heer P. heeft alleen geen geld om daarheen te reizen. Ook zou hij moeten betalen voor de daklozenopvang en dat kan hij zonder uitkering niet.

Hij weet niet hoe hij nu verder moet. Hij dreigt ook niet aan de

eisen van de reclassering te kunnen voldoen. De ombudsman brengt zijn situatie met spoed onder de aandacht van de gemeente. Hij stelt daarbij de vraag of de situatie waarin de heer P. nu is komen te verkeren wel wenselijk is.

Na een week volgt reactie van de gemeente. Die legt uit dat het verstrekken van een postadres lang duurde, de heer P. voldeed eerst niet aan de voorwaarden. In november 2019 is een uitkering aangevraagd. Het contact met de heer P. verliep moeilijk, medio februari 2020 is er een gesprek geweest tussen de heer P., de gemeente en de reclassering. De heer P. heeft deze bijeenkomst volgens de gemeente voortijdig verlaten. Met de reclassering heeft de gemeente toen afgesproken dat hij een buddy krijgt.

Met deze opsomming van de gebeurtenissen is er wel een beeld maar geen oplossing. De vraag van de ombudsman – is de actuele situatie waarin de heer P. verkeert wenselijk – blijft onbeantwoord. De ombudsman herhaalt die vraag dan ook.

De uitwisseling van berichten zet zich voort. Medio april 2020 wordt duidelijk dat de heer P. niet weet dat de gemeente verwacht dat hij actie onderneemt naar de reclassering die hem verder kan begeleiden. In mei 2020 schrijft de gemeente dat de behandeling van de aanvraag voor een uitkering aan de heer P. buiten behandeling is gesteld. In juni 2020 onderkent de gemeente dat eerder gemaakte afspraken met de heer P. niet aan hem zijn uitgereikt. Er zijn dan ruim 3 maanden verstreken vanaf het moment dat de ombudsman de gemeente heeft benaderd.

Het goede nieuws is dat ook de gemeente nu een doorbraak wil. Er komt een nieuw gesprek tussen de gemeente en de heer P. Afgesproken wordt dat de heer P. alsnog een uitkering krijgt – zij het niet met terugwerkende kracht. In september 2020 hoort de ombudsman dat de uitkering is verstrekt en dat de uitbetalingen nu goed verlopen. Dat stelt de ombudsman gerust. Hij constateert ook dat ruim een half jaar voorbij is gegaan vanaf het moment

dat de ombudsman zijn interventie begon en daarbij aandrang op spoed. De vrijlating van de heer P. is dan anderhalf jaar geleden.

De gemeente Nissewaard kan wel degelijk snel acteren en daarbij voor maatwerk zorgen. Dat blijkt uit de manier waarop de gemeente een klacht van de heer D. oppakt.

Een reis op zere voeten

De partner van de heer D. heeft net een nieuwe knie, zij wordt door hem verzorgd. Dan breekt de heer D. een enkel. In het ziekenhuis krijgt hij op vrijdagmiddag het advies naar een zorghotel te gaan. Dat wil de heer D. eerst thuis bespreken. Hij mag de beslissing na het weekend doorgeven aan de transferverpleegkundige in het ziekenhuis. Zij besluiten in het weekend in te gaan op het aanbod van een zorghotel. De heer D. neemt op maandag om 8 uur 's-ochtends contact op. Dan begint een rondreis langs verschillende instituties.

Het ziekenhuis zegt dat de heer D. vrijdag al de beslissing had moeten nemen. Nu moet hij een verwijzing bij de huisarts halen. De huisarts verwijst naar een zorgaanbieder. De zorgaanbieder verwijst terug naar de huisarts. Die moet aangeven dat het verblijf in het zorghotel nodig is. De huisarts geeft aan dat niet hij maar de gemeente daarvoor moet zorgen.

De heer D. belt daarom met de gemeente Nissewaard. Hij hoort dat hij éérst een aanvraag moet indienen. Pas dan zal bekeken worden of die aanvraag spoed heeft. Alleen voor terminale patiënten wordt hierop een uitzondering gemaakt. De heer D. leest op de website van de gemeente Nissewaard echter dat behandeling van de aanvraag tot 8 weken duurt. Terwijl uit zijn telefonische toelichting toch direct duidelijk zou moeten worden dat het hier veel sneller zal moeten. De klager vindt dat de gemeente zich niet flexibel of empathisch opstelt. Hij mist

maatwerk. Het is inmiddels maandagmiddag 17.00 uur. Omdat hij niets is opgeschoten stuurt hij een mail naar de ombudsman.

De ombudsman legt het probleem van de heer D. en zijn vrouw de volgende dag met spoed voor aan de gemeente Nissewaard. De gemeente neemt gelijk contact op met de klager en dat leidt tot de oplossing. De heer D. schrijft de ombudsman dan: *'Tot onze vreugde heeft de gemeente Nissewaard (...) contact opgenomen in de persoon van [naam medewerker], met wie ik een zeer prettig gesprek heb gehad. We hebben samen de (on-)mogelijkheden doorgenomen. Zoals het er nu naar uitziet gaan we hulp krijgen voor een periode van 5 weken. Dat zou voldoende moeten zijn om ons beiden weer op de been te hebben.'*

De ombudsman leest in deze woorden dat het vertrouwen van deze inwoner in de gemeente juist door deze snelle reactie door de gemeente is toegenomen. In zijn klacht schreef deze klager daags daarvoor nog: *'Het is vreemd dat er geen regeling is om dit soort problemen snel aan te pakken. Wij zullen heus niet de enigen zijn die dit overkomt. Het zal niet veel voorkomen dat zaken zo lopen, maar ik mag van een overheidsorganisatie wel flexibiliteit verwachten en dat men meedenkt met de klant. Ook het gebrek aan compassie valt op. De regeltjes zijn weer eens belangrijker dan de mens.'*

De ombudsman is dus tevreden met deze reactie van de gemeente. De gemeente nam hier bovendien een hulpvraag op die in eerste instantie bij een zorginstelling, het ziekenhuis en de huisarts was neergelegd. Nissewaard heeft zo voorkomen dat de heer D. tegen administratieve muren bleef oplopen en bood een snelle oplossing, die past bij de wensen van de heer D.

Wonen in Nissewaard

Van de in 2020 afgeronde formele klachtonderzoeken spelen er 2 op het gebied van wonen.

Een brug van lange adem...

De heer L. woont al jaren in een appartementencomplex in Spijkenisse. Sinds hij met pensioen is, ervaart hij geluids- overlast van een voetgangersbruggetje over de Boezem, vlak voor zijn appartement. In de zomer is de geluidsoverlast het hevigst omdat de ramen dan openstaan. Het geluid is er vooral als de kinderen naar school gaan en als het schoolvakantie is. Hij klaagt over de geluidsoverlast bij de gemeente, in februari 2015. De gemeente geeft medio 2015 aan dat zij op zoek gaat naar een oplossing en dat zij hiervoor 3 opties onderzoekt. Daarmee verkeert de heer L. in de veronderstelling dat het probleem is onderkend en dat er maatregelen zullen volgen.

In augustus 2016 geeft de gemeente echter aan dat zij geen aanleiding ziet om maatregelen te nemen: de DCMR heeft aangegeven dat de geluidsproductie van het bruggetje normale omgevingsgeluiden zijn. Als de heer L. het rapport bij DCMR opvraagt krijgt hij echter te horen dat geen metingen zijn verricht. Er zijn geen normen en richtwaarden waaraan het geluid kan worden getoetst.

Op 21 december 2016 laat de gemeente de heer L. als reactie op zijn klacht weten dat er geen nadere maatregelen zullen worden genomen. De gemeente geeft aan dat hij als enige klaagt en alleen in het voorjaar en de zomer hinder ondervindt,

De heer L. is het hiermee niet eens en dient in januari 2017 een klacht in bij de ombudsman. Die stelt in maart 2017 een formeel onderzoek in.

Dit leidt uiteindelijk tot een schouw door de ombudsman ter plaatse en in zijn opdracht een geluidsmeting gedurende 2 weken door een onafhankelijk bureau. Dit bureau zet de gemeten waarden af tegen normen in het Activiteitenbesluit. Het onderzoek vereist een langere periode van mooi weer en een vergelijking tussen momenten dat er schoolgaande

kinderen zijn en momenten dat die er niet zijn (vakantie). Het onderzoek vindt uiteindelijk pas plaats in mei 2018. Het bureau concludeert in dat er sprake is van overschrijding van de maximale geluidsbelasting van de normen in het Activiteitenbesluit. Met het aanbrengen van dempend materiaal kan de overlast worden teruggedrongen.

De gemeente ziet hierin in juni 2018 geen aanleiding alsnog maatregelen te nemen. De gemeente zegt dat het Activiteitenbesluit niet van toepassing is omdat die normen bevat voor bedrijfsmatige activiteiten en niet voor verkeersgeluiden.

De ombudsman laat de onderzoekers nu een meer uitgebreide rapportage opstellen en zet het onderzoek voort. De ombudsman constateert dat er voor dit soort geluiden door de gemeente geen normen zijn vastgesteld. De ombudsman vindt dat voldoende aanleiding om aansluiting te zoeken bij wel objectief vastgestelde normen. Geluid dat een maximale waarde overschrijdt, veroorzaakt immers geluidsoverlast. Het maakt niet uit of dat van een bedrijf komt of van verkeer.

De ombudsman vindt ook dat de gemeente er veel te lang over gedaan heeft voor zij een beslissing nam en beter onderzoek had moeten doen naar de mate van geluidsoverlast.

De gemeente mag volgens de ombudsman in zijn algemeenheid best besluiten nemen waarbij het individuele belang het onderspit delft ten opzichte van het algemene belang. Maar zo'n beslissing moet wel gebaseerd zijn op goed onderzoek en zorgvuldige afweging van alle relevante feiten, belangen en omstandigheden.

De ombudsman vindt de klacht van de heer L. gegrond. De gemeente heeft na de eerste klacht in februari 2015 tot augustus 2016 bij de heer L. het vertrouwen gewekt dat ze bezig was een oplossing te zoeken voor de geluidsoverlast. Na anderhalf jaar doet ze toch niets en dat is in strijd met het behoorlijkheidsvereiste

‘betrouwbaarheid.’ Bovendien heeft de gemeente de beslissing om niets te doen niet goed gemotiveerd: er is geen onderzoek gedaan en niet alle feiten en omstandigheden waren bekend toen de gemeente deze beslissing nam.

In dit onderzoek speelt op dat de gemeente bij de klager de indruk heeft gewekt dat zijn klacht wordt herkend en opgelost, waarna dat toch niet gebeurt. Daardoor komt de betrouwbaarheid in het gedrang. Dat gebeurt ook in het 2e hier te bespreken klachtonderzoek.

Een of meer kavels?

In 2007 besluit de gemeente Bernisse direct achter het perceel van de heer R. in Zuidland een nieuwe woonwijk te bouwen. De gemeente Bernisse belooft de heer R. in een brief van 11 januari 2011 dat er direct achter zijn perceel 1 kavel komt met 1 woning.

Tijdens de ontwikkeling van de woonwijk, tussen de heer R. en de gemeente discussie geweest over wateroverlast en drainage, de goot- en bouwhoogte van 3 meter respectievelijk 7,5 meter van de woning achter zijn perceel, de kruin van de weg, de hoogte van het peil van de nieuwe woningen en een keerwand. De heer R. laat zich in de verschillende procedures bijstaan door een advocaat en technisch deskundigen.

De heer R. wendt zich nu tot de ombudsman omdat hij vindt dat de gemeente herhaaldelijk gemaakte afspraken en toezeggingen niet nakomt. Hier gaat het om eerdere de toezegging dat er 1 kavel achter zijn woning zou komen terwijl dit er nu meer blijken te worden. Hierover bestaat een brief uit 2011 van het college van burgemeester en wethouders. Die leidt de ombudsman tot het oordeel dat de heer R. erop mocht vertrouwen dat de toezegging van 1 kavel achter zijn perceel zal worden nagekomen.

De ombudsman overweegt echter ook dat de gemeente in zijn algemeenheid wegens voortschrijdend inzicht, nieuwe ontwikkelingen of bijzondere omstandigheden op toezeggingen terug kan komen. De gemeente had in dat geval echter de heer R. bij zijn voornemen moeten betrekken om meer kavels achter zijn woning te plannen. Ook had de gemeente zich af moeten vragen of de heer R. schade leed en of de gemeente daarvoor aansprakelijk is. Omdat de gemeente dat niet heeft gedaan, heeft zij in strijd met het behoorlijkheidsvereiste betrouwbaarheid gehandeld. Deze klacht is gegrond.

Na een andere klacht rond wonen komt de gemeente de klager uiteindelijk tegemoet zodat een formeel onderzoek niet meer nodig is.

Vroeg op in Spijkenisse

Dicht bij de woning van de heer A. staan afvalcontainers. Die worden vaak vroeg in de ochtend of laat in de avond geleegd. Dat maakt veel lawaai, het kind van de heer A. schrikt er wakker van. Soms gebeurt dit rond 22 uur, maar ook eens op zaterdagochtend 7 uur. De heer A. wil dat de containers overdag worden geleegd. Hij schrijft het bedrijf aan voor de gemeente het vuilnis ophaalt. Het bedrijf schrijft terug dat het toestemming heeft de containers te legen tussen 06.00 en 22.00 uur. De heer A. vindt dit erg ruime tijden in een wijk met veel kleine kinderen. Hij komt naar het gratis inloopsprekuren van de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente zelf naar de klacht te kijken. De afdeling Afval en Milieu geeft het volgende antwoord: *‘Alle ondergrondse containers in de gemeente Nissewaard zijn voorzien van een vulgraadsysteem welke realtime gekoppeld is aan de routesoftware in de inzamelvoertuigen. Dit zorgt voor optimale efficiëntie en zo min mogelijk transport bewegingen in de wijken. Inhoudelijk betekent dit afhankelijk van de vulgraad*

lediging van de container op verschillende dagen en tijdstippen kan voor komen. Gezien het feit dat de containers 24 uur per dag toegankelijk en klaar voor gebruik dienen te zijn is er inzamelcapaciteit benodigd. In dat geval is de afweging tussen kosten en baten gemaakt in combinatie met service en toegankelijkheid van de container, hierin mee gewogen dat vanwege het flexibele inzamelen de inzameltijden fluctueren om mogelijke overlast te minimaliseren. De combinatie van optimale inzet van de voertuigen en toegankelijkheid van de container heeft doen beslissen [naam bedrijf dat de containers leegt] toestemming te geven om in te zamelen tussen 6:00 en 22:00 op de werkdagen.'

De heer A. is niet tevreden met deze breedspakige uitleg. Hem is niet duidelijk waarom hier niet gewoon wordt aangehaakt bij de in het Nederlandse bouwbesluit vastgelegde norm (geen geluidsoverlast tussen 7-19 uur). Hij denkt ook niet dat als een container om 19 uur is geleegd is, deze al om 22 uur weer vol is.

Hij vraagt de ombudsman de klacht verder te behandelen. De gemeente laat dan weten dat de containers voortaan tussen 8.00 en 18.00 uur geleegd zullen worden. De heer A. is hier tevreden mee. Daarom sluit de ombudsman het dossier.

Op straat in Nissewaard

Voor goed wonen is het ook belangrijk dat mensen ook makkelijke en veilig over straat kunnen gaan. De heer K. ervaart dat niet zo.

De burger moet de wet kennen, hoe zit dat met Nissewaard?

De heer K. ziet dat een bouwmarkt veel spullen die zij verkopen op de stoep uitstalt. Die (tamelijk smalle) stoep is ook regelmatig geblokkeerd voor laad- en loswerk. De gemeente moet hier volgens de heer K. tegen optreden. De huidige situatie is gevaarlijk, vooral voor mensen met een rollator. Omdat de

gemeente niets doet, dient hij een oktober 2019 een klacht in bij de ombudsman. Die stelt eerst de gemeente in de gelegenheid op de klacht te reageren.

Dan blijkt dat de heer K. hierover een 2018 al een klacht indiende. Een gesprek met de ondernemer is toen door de heer K. afgewezen. De gemeente heeft daarop zelf afspraken met de ondernemer gemaakt. Volgens de gemeente komt de ondernemer deze afspraken na, dit is ook vastgelegd. Uitstallingen op de stoep zijn volgens de gemeente toegestaan, zolang die niet meer dan 1,25 meter van de trottoirbreedte in beslag nemen. De gemeente erkent dat hierdoor en door het laden en lossen voetgangers soms de rijbaan moeten gebruiken. Die is volgens de gemeente ter plaatse echter breed genoeg. Er zijn ook veel verlagingen in de stoep, zodat deze makkelijk verlaten en weer betreden kan worden.

De heer K. vindt de reactie van de gemeente onbegrijpelijk en hij vraagt zich af of er dan eerst ernstige ongelukken moeten gebeuren. Hij kent de '1,25-meter' regel waar de gemeente naar verwijst niet. Ook de ombudsman kan die regel niet vinden en hij vraagt de gemeente begin november 2019 per brief om opheldering. Dan begint het lange wachten op antwoord.

Dat antwoord komt in twee etappes. Eerst bericht de gemeente medio januari 2020 dat de klacht van de heer K. nu wordt behandeld als verzoek om handhaving. Voor de uitkomst daarvan is van belang of de '1,25 meter' regel inderdaad is vastgelegd. Medio februari 2020 bericht de gemeente de heer K. dat, met de fusie van de gemeenten Spijkenisse en Bernisse tot Nissewaard, in 2015 de regelgeving is aangescherpt. De huidige manier van uitstellen door de bouwmarkt voldoet daardoor niet aan de regels. De gemeente zal direct gaan handhaven.

De ombudsman ziet dat de door de heer K. gewenste situatie – handhaving – nu is bereikt en sluit daarom het dossier. Hij is

wel verbaasd dat de gemeente in 2018 en 2019 kennelijk niet op de hoogte was van de aanpassing van de (eigen) regelgeving in 2015. Zeker nu de heer K. meerdere klachten indiende waarin de ingetrokken regel door de gemeente is ingeroepen, zou mogen worden verwacht dat hier nog eens goed naar gekeken zou zijn. De ombudsman zou het dan ook wel behoorlijk hebben gevonden als de gemeente zich had uitgesproken over de vraag of de klachten van de heer K. uit 2018 en 2019 al dan niet gegrond zijn.

De gemeente is verantwoordelijk voor de inrichting en het onderhoud van de openbare ruimte. Daar horen ook wegmarkeringen bij. De heer S. en zijn vrouw zijn erg afhankelijk van de zichtbaarheid hiervan.

Buiten de lijntjes gekleurd

De vrouw van de heer S. is aangewezen op een rolstoel. De heer S. heeft een grote auto om haar in de rolstoel te vervoeren. Hun huis heeft een garage, er is dus geen gehandicaptenparkeerplaats nodig. Wel is een parkeerverbod tegenover de garageuitrit ingesteld, zodat er genoeg ruimte is om in en uit te rijden. Er zijn hiertoe in 2004 markeringen op de straat aangebracht. Die zijn met de jaren vervaagd.

De heer S. vraagt de gemeente in juni 2018 de markeringen bij te werken. In mei 2019 dient de heer S. een klacht in omdat er niets is gebeurd. De volgende dag wordt de markering aangepakt, maar de markering komt niet op de goede plaats terecht. Dit wordt in juli 2019 aangepast, maar daarna ligt de markering nog steeds verkeerd. Als verdere aanpassing uitblijft, dient de heer S. op 10 september 2019 weer een klacht in. In oktober 2019 hoort hij dat de gemeente opdracht gaf de wegmarkering nog eens aan te passen. Op 10 september 2020 is het probleem echter nog steeds niet opgelost. De heer S. dient voor de 3e maal een klacht in. Sinds de eerste vraag om het bijwerken van de markering is de heer S. inmiddels 2 jaar

en 3 klachten verder. Als ook de 3e klacht niet leidt tot correct herstel, benadert hij in oktober 2020 de ombudsman.

De ombudsman brengt de laatste klacht nog eens onder de aandacht van de gemeente. Een medewerker van de gemeente komt dan in november 2020 ter plaatse en ziet dat een stuk markering moet worden bijgeverfd tot de gewenste lengte. De gemeente zegt toe dit werk alsnog en op korte termijn uit te voeren.

Contact met de gemeente Nissewaard

De Participatiewet bepaalt dat de gemeente van een inwoner kan vragen om mee te werken aan een onderzoek dat nodig is om het recht op een uitkering vast te stellen of het nakomen van de verplichtingen te bezien.

Soms kan de gemeente ook zelf informatie verzamelen. Die mogelijkheden zijn wel begrensd: de gemeente mag niet meer dan nodig inbreuk maken op de persoonlijke vrijheid en ook het verzamelen van gegevens is aan beperkingen gebonden. In één van de onderzoeken dat de gemeentelijke ombudsman in 2020 heeft afgerond wil een inwoner over die grenzen met de gemeente in debat.

Wie is onbetrouwbaar?

De heer B. is voormalig raadslid van de gemeente Spijkenisse. Hij vindt dat de gemeente Nissewaard anders met bijstandsgerechtigden om moet gaan. Voorne Putten Werkt! (VPW!) controleerde tot en met halverwege 2018 de aan- en afwezigheid van bijstandsgerechtigden op het werkbedrijf met een vingerscan. De heer B. kaart dit bij de gemeente aan. VPW! stopt daarna met het afnemen van vingerscans. De heer B. wil dat VPW! helemaal anders om gaat met bijstandsgerechtigden. Het college nodigt de heer B. uit om daarover

mee te denken. Na 2 gesprekken trekt de gemeente deze uitnodiging weer in. De directeur VPW! informeert de heer B. daarover telefonisch.

De heer B. stelt de gang van zaken in een vergadering van de Raadscommissie Sociaal Domein aan de orde. Commissieleden stellen ook vragen aan de wethouder. De wethouder geeft in reactie daarop aan dat de uitnodiging is ingetrokken omdat er geen basis van vertrouwen meer is. De heer B. is boos over deze uitspraak van de wethouder. Hij vindt dat hij als onbetrouwbaar wordt weggezet en hij verzoekt om rectificatie van deze uitspraak van de wethouder. De gemeente ziet daar geen aanleiding voor. De heer B. dient daarover een klacht in.

In de klachtenregeling van de gemeente Nissewaard staat dat de werkgeverscommissie van de gemeenteraad het college van burgemeester en wethouders adviseert bij de behandeling van klachten over wethouders. De heer B. krijgt daarom de gelegenheid om zijn klachten toe te lichten in een hoorzitting bij de werkgeverscommissie. De heer B. is het niet eens met de wijze waarop hij door de werkgeverscommissie is gehoord en de reactie van het college op zijn klachten tijdens de hoorzitting. Tijdens de hoorzitting noemt het college nog meer redenen om de uitnodiging aan de heer B. in te trekken. De heer B. was daar niet van op de hoogte.

De ombudsman vindt dat het college een uitnodiging om mee te praten mag intrekken, maar dan moet het college daar wel goede redenen voor hebben en direct alle redenen om de uitnodiging in te trekken aan betrokkene bekend maken. Dat kan niet pas later, bij de behandeling van een klacht. Voor wat betreft de klachtenprocedure constateert de ombudsman dat die formeel in overeenstemming met de wet heeft plaatsgevonden. Hij vraagt zich wel af of het een optimale situatie is dat de werkgeverscommissie van de

gemeenteraad als klachtadviescommissie optreedt bij klachten over het college of leden van het college. Is de distantie wel voldoende geborgd?

Het valt de ombudsman op dat ook in dit onderzoek betrouwbaarheid een rol speelt. Niet alleen omdat de gemeente de betrouwbaarheid van de heer B. ter discussie stelt. Maar ook omdat de gemeente eerst iemand uitnodigt om mee te praten, en die uitnodiging dan zonder een goede uitleg - en vanuit de burger bezien dus zomaar - weer intrekt.



Cijfers

Ontvangen klachten

In 2020 ontving de ombudsman in totaal 116 vragen en klachten: telefonisch schriftelijk of tijdens het spreekuur. Telefonische vragen en klachten die de medewerkers van de frontoffice direct kunnen afwikkelen, worden op aantal geturfd maar verder niet inhoudelijk vastgelegd. In 2020 waren dit er 54 tegenover 58 in 2019.

Inhoudelijke registratie gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee inwoners van Nissewaard naar de spreekuren komen. Dat waren er in 2020 62, dat zijn er 3 meer dan in 2019. Hierbij moet worden aangetekend dat 4 van deze klachten afkomstig zijn van dezelfde klager.

De ontvangen klachten zijn als volgt over de onderdelen van de gemeente Nissewaard verdeeld.

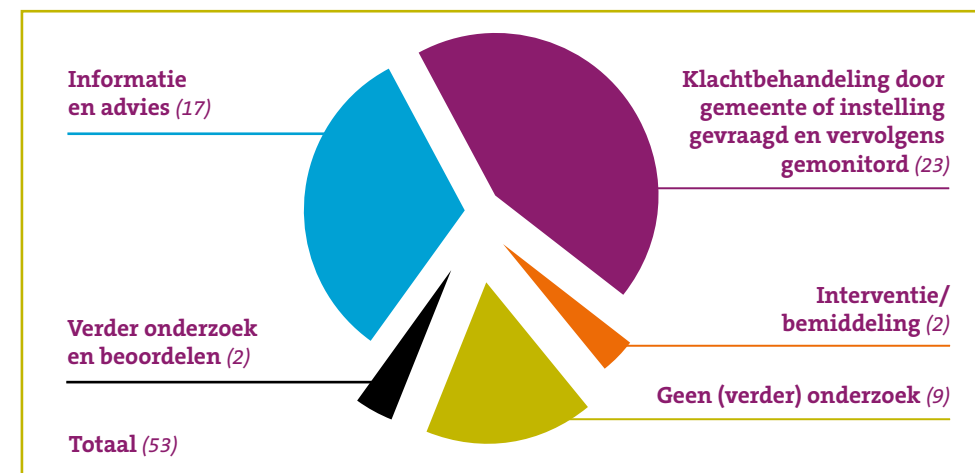
Tabel 1: Ontvangen klachten per afdeling 2020

	2020
Grondzaken	1
Bewonerszaken – Inkomen	19
Bewonerszaken – Werk	1
Bewonerszaken – Zorg en Samenleving	14
Leefomgeving – Stadsbeheer	15
Bewonerszaken – Stadswinkel	3
Leefomgeving – Veiligheid, Vergunning & Handhaving	2
Concernstaf- Juridische Bestuurlijk Advies & Control	3
Burgemeester (in verlengde van excuses JBRR)	1
Geen gemeente	3
Totaal	62

Afgehandelde klachten

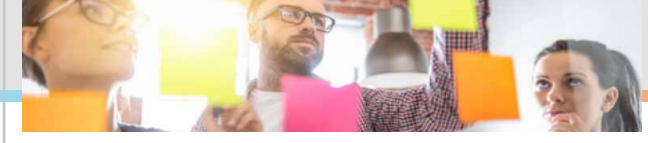
In 2020 handelde de ombudsman 53 klachten uit Nissewaard af. Figuur 1 geeft weer hoe de ombudsman de klachten in 2020 afhandelde.

Figuur 1: Wijze van afhandeling klachten in 2020



In 23 zaken bood de ombudsman de gemeente dus eerst de gelegenheid om de klacht zelf te behandelen. Hierbij monitort hij de klachtbehandeling door de gemeente. De ombudsman kan dan bijvoorbeeld vragen om snellere behandeling. In 17 zaken was de klager voldoende geholpen door hem of haar informatie en advies te geven.

Het was in 2020 niet nodig klagers door te verwijzen naar de organisatie waar hun klacht thuis hoort. In 2 zaken pleegde de ombudsman door bemiddeling een interventie om ervoor te zorgen dat de gemeente en de klager met elkaar verder kunnen. Dit kan de ombudsman doen in het geval van een zeer urgente situatie of als dit een snelle manier is om het contact tussen de gemeente en een inwoner weer vlot te trekken.



Onderzoeken op eigen initiatief

De gemeentelijke ombudsman doet niet alleen onderzoek nadat hij een individuele klacht heeft ontvangen. Hij kan ook onderzoek op eigen initiatief doen. Zo onderzocht hij in 2020 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 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 Nissewaard. Zelfstandig ondernemers uit Nissewaard kunnen bijvoorbeeld bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen van de gemeente Rotterdam aankloppen voor het aanvragen van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Maar ook dak- en thuislozen uit Nissewaard krijgen te maken met het beleid dat de gemeente Rotterdam als centrumgemeente via Centraal Onthaal in Coronatijd doorvoert.



De ombudsman buiten de deur

De ombudsman in gesprek met Nissewaard

Vanwege de uitbraak van Corona in 2020 was optreden buiten de deur en het in persoon bezoeken van de gemeente in 2020 niet zo vanzelfsprekend als in eerdere jaren. De ombudsman is inmiddels, net als de medewerkers en bestuurders van de gemeente en de externe partners, zeer vertrouwd geraakt met de verschillende digitale overlegmethoden.

In januari 2020 was van Corona in Nederland nog geen sprake. De ombudsman heeft begin die maand een gecombineerde vergadering bijgewoond van het college van B en W en het directieteam van de gemeente. In 2020 heeft de ombudsman meerdere gesprekken gevoerd over de knelpunten – zoals die elders in dit jaarverslag ook worden besproken - die hij ziet bij de behandeling van klachten door de gemeente Nissewaard. In januari 2020 kwam dit al aan de orde in een ontmoeting met de directeur bewonerszaken en de Teamleider Zorg van Nissewaard. In december 2020 is er naar aanleiding van de trage afhandeling van een klacht nogmaals overlegd, nu met de teamleider Belastingen en Rechtsbescherming en de manager Control en Informatie van Nissewaard.

Eind september 2020 heeft de ombudsman voor de raadscommissie Bestuur online het jaarverslag over 2019 toegelicht en de vragen van de leden hierover beantwoord.

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 raadsliden.



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 en Groningen, en de ombudscommissies van 's-Hertogenbosch, Overijssel en Zeeland.

De ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman leverde vier bijdragen aan de rubriek *Casusprudentie* van het Tijdschrift voor Klachtrecht.



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 € 42.609,50 voor rekening van Nissewaard.

De gemeentelijke ombudsman Nissewaard

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



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

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

De inloospreekuren in de andere gemeenten
 die bij de ombudsman zijn aangesloten staan
 ook open voor inwoners van Nissewaard

Inloospreekuur Nissewaard
 Elke twee weken op
 woensdag 9:00 – 10:00
 in de even weken
 in bibliotheek de Boekenberg
 Markt 40, 3201 CZ Spijkenisse

gemeentelijke **Ombudsman**



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