

# 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**





Graag presenteer ik u het jaarverslag gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel over 2019. De kinderombudsman Capelle aan den IJssel brengt een eigen jaarverslag uit.

In 2019 ontving de gemeentelijke ombudsman via spreekuren, het online klachtenformulier of per post 31 klachten over Capelle aan den IJssel. Daarnaast kwamen er zo 13 klachten binnen van Capelse burgers over IJSSELgemeenten. Samen zijn dat er 44. In 2019 zijn er minder klachten ontvangen over Capelle aan den IJssel dan in 2018. Over IJSSELgemeenten waren het er juist meer. Het totaal aantal ontvangen klachten in 2019 ligt onder het gemiddelde van de laatste jaren.

Veel van deze klachten konden snel worden afgehandeld. Dat deden mijn medewerkers door uitleg of advies te geven of door de weg te wijzen naar de juiste instantie. In andere zaken is de klacht uitgezet bij de gemeente, en is vervolgens de vinger aan de pols gehouden. Net als vorig jaar verliep de samenwerking met de gemeente bij de uitgezette klachten goed.

De ombudsman heeft in 2019 naar aanleiding van 3 klachten een rapport met een oordeel uitgebracht. Het betreft 2 klachten over de gemeente en 1 over IJsselgemeenten.



**Anne Mieke Zwaneveld**

*gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel*



Het is niet altijd makkelijk de openbare ruimte zo in te richten dat alle gebruikers tevreden zijn. Het vergt goed overwogen compromissen en een zorgvuldige afweging van belangen door de gemeente. Daarvoor is belangrijk dat goed wordt geluisterd naar de burgers. Die moet weten waarover en wanneer inspraak mogelijk is en wat daarmee gebeurt. Communicatie is zeer belangrijk, als dat niet goed gaat is onvrede nooit ver weg.



### *Herrie over spelen – de speeltuin breidt uit...*

Mevrouw K. woont in een buurt met weinig speelruimte voor kinderen. Een aantal bewoners wil al langer dat van een trapveldje een speeltuin wordt gemaakt. Een eerste poging in 2013 is mislukt. In 2018 probeert de gemeente het weer. Er komt een eerste plan. Begin 2018 volgt daarover een informatiebijeenkomst. Het plan voorziet in de ombouw van het trapveldje zelf, dat naast parkeerplaatsen ligt. De reacties tijdens de eerste bijeenkomst worden door de gemeente gebruikt voor een tweede plan. Dat pakt flink anders uit dan het eerste. Het omvat een herinrichting van het pleintje waar het trapveldje deel van is. Daarover organiseert de gemeente 2 maanden na de eerste informatiebijeenkomst een tweede. In de uitnodiging daarvoor staat niet dat het nieuwe plan sterk afwijkt van de eerdere variant.

Mevrouw K. vind het prima dat het trapveldje een speeltuin wordt. Ze bezoekt daarom alleen de eerste bijeenkomst. Als ze de tweede uitnodiging ziet denkt ze dat het om een kleine aanpassing van het eerste plan gaat. Pas als de gemeente – na de tweede bijeenkomst - het inmiddels vastgestelde definitieve plan verstuurt, wordt haar duidelijk dat er veel méér gaat gebeuren dan de ombouw van het trapveld. Er worden bomen gekapt en parkeerplaatsen verplaatst. Op die plaats

komt een speelveld náást het trapveld. Ze dient met andere buurtbewoners een klacht in. Ze geeft aan dat het niet nodig is bomen te kappen. Ook merkt ze op dat met de voorgestelde indeling geen goed zicht op de te dicht bij de auto's spelende kinderen mogelijk is. De gemeente vindt echter dat genoeg rekening is gehouden met de wensen van buurtbewoners. Mevrouw K. vindt van niet en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman onderzoekt de klacht. Hij vindt dat de gemeente in de tweede uitnodiging duidelijk had moeten zeggen dat de plannen sterk waren veranderd. Ook mist de ombudsman een inhoudelijke reactie op de door mevrouw K. gemaakte aanmerkingen. De ombudsman doet een aanbeveling aan de gemeente om alle buurtbewoners alsnog te laten reageren op het nieuwe plan. Voor projecten voor herinrichting van de buitenruimte moet een helder en duidelijk participatietraject worden vastgesteld. Voor buurtbewoners moet vooraf zichtbaar zijn wat ze van de gemeente mogen verwachten en in hoeverre met hun inbreng rekening zal worden gehouden.

Het college van burgemeester en wethouders reageert en merkt op dat het al sinds 2013 niet lukt de bewoners op één lijn te krijgen. Het stopt daarom met de plannen voor de speeltuin. Dat is teleurstellend. Mevrouw K. is immers niet tegen een speeltuin op de plaats van het trapveld. De ombudsman vraagt de gemeente ook niet om te stoppen. De aanbeveling is buurtbewoners alsnog behoorlijke inspraak te gunnen. De uiteindelijke belangenafweging blijft bij de gemeente. Door het project te stoppen, maakt de gemeente behoorlijke inspraak en een nieuwe afweging onmogelijk. Jammer, want het gevolg is dat buurtkinderen geen speeltuin krijgen, terwijl mevrouw K. daar op zich helemaal niet tegen is...

Als er uiteindelijk speelruimte op straat is gemaakt, hoeft nog niet iedereen tevreden te zijn. Wat voor de een leuk spel is, is voor een ander de bron van overlast.



### *Herrie over spelen – the next level...*

De heer O. woont dicht bij een speelweide bij een basisschool. Daar staat een toestel dat nogal spraakzaam is. Het roept kreten als 'groen wint' en 'next level'. Het toestel spreekt niet alleen veel, het doet dat met luide stem. Daar heeft de heer O. last van. Hij beklagt zich eind juli 2019 bij de gemeente. De volgende dag al komt de gemeente langs. Het volume van het toestel wordt lager gezet en daarmee is de klacht voor de gemeente afgehandeld. Ook met minder volume ervaart de heer O. echter nog steeds overlast. Begin augustus meldt de heer O. dit aan de gemeente. Als hij eind oktober nog geen antwoord heeft stapt de heer O. naar de ombudsman. Die brengt de zaak nog eens onder de aandacht van de gemeente. Die blijkt de berichten van de heer O. vanaf begin augustus niet te hebben ontvangen. Capelle pakt de klacht op, gaat in gesprek met de heer O. en halveert het volume van het toestel. Met het gewenste effect: de heer O. laat de ombudsman weten dat de overlast nu is verholpen.

### **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 2019 zijn hierover duidelijk meer klachten ontvangen dan in 2018. Veruit de meeste van deze klachten waren nog niet ingediend bij IJSSELgemeenten zelf. Ze zijn daarom door de ombudsman doorgestuurd voor eerste behandeling.



### Betwiste vordering

IJSSELgemeenten is ook verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. In de zomer van 2019 wordt de ombudsman benaderd door een schuldeiser. Deze is oneens met de manier waarop IJSSELgemeenten met een klacht is omgegaan. IJSSELgemeenten heeft de vordering wegens een niet terugbetaalde geldlening van deze schuldeiser niet in het schuldenoverzicht opgenomen. Toen de klacht was ingediend las de klager in de correspondentie van de gemeente dat hij gehoord zal worden, maar de klacht werd inééns afgedaan, per brief.

De ombudsman doet onderzoek. De ombudsman kan de beslissing van IJSSELgemeenten volgen om de vordering van de klager niet op te nemen in het overzicht. Een overeenkomst van geldlening ontbreekt, de schuldenaar betwist de vordering. Bovendien staat hier de weg naar de rechter open. Daar heeft IJSSELgemeenten de klager ook op gewezen.

Artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een klager over zijn klacht wordt gehoord – uitzonderlijke omstandigheden daargelaten. Zulke omstandigheden zijn door IJSSELgemeenten niet gegeven. Daarom is dit onderdeel van de klacht van de schuldeiser gegrond.

Ook het verzorgen van uitkeringen is een taak die door de gemeente Capelle aan den IJssel is overgedragen aan IJSSELgemeenten. Hier ontstaat een probleem bij het opvragen van informatie.



### Uitkering en dienstplicht

De heer G. heeft de nationaliteit van een ander land dan Nederland. In dat land geldt de dienstplicht. Die kan worden afgekocht. De autoriteiten van het land vragen voor de berekening van de afkoop-som informatie over de inkomsten van de heer G. Deze vraagt IJSSELgemeenten om bewijs dat hij sinds 2014 een uitkering heeft.

De gemeente reageert volgens de heer G. pas maanden later op zijn informatievraag. Hij is daarom te laat met het overleggen van de stukken over zijn uitkering. De kosten voor het afkopen van de dienstplicht zijn daarop verdubbeld.

Daarnaast heeft een toezichthouder van de reclassering de informatie aan IJSSELgemeenten gevraagd. Toen is deze wel gelijk verstrekt – zonder dat de heer G. daarvoor een machtiging heeft afgegeven. De zus van de heer G. dient over de gang van zaken een klacht in bij de Ombudsman.

De ombudsman brengt de klachten in kaart en brengt ze onder de aandacht van IJSSELgemeenten. Die noemt de klacht over het niet reageren op de informatievraag van de heer G. deels gegrond. In eerste instantie heeft IJSSELgemeenten wel een deel van de gevraagde gegevens – recente uitkeringspecificaties - verstrekt. De vraag om oudere bewijsstukken is echter eerst niet en daarna onjuist beantwoord. De klacht over het verstrekken van de informatie aan de reclasseringsmedewerker is volgens IJSSELgemeenten ongegrond. IJSSELgemeenten is bevoegd deze informatie te verstrekken.

### Zorg in Capelle aan den IJssel

Er zijn in iedere stad mensen met zodanige problemen dat zij in acute nood komen. In het voorjaar van 2019 leidde dit tot een ongebruikelijke interventie door de ombudsman. Hij wordt benaderd door de GGZ in een andere gemeente. Er is een Capellenaar in acute nood. Deze persoon wil hulp maar weet niet hoe dit te organiseren. Gezien de ernst van de situatie zet de ombudsman dit signaal door naar de gemeente. Die reageert voortvarend en legt via Stichting Welzijn Capelle contact met het gezin van de persoon met de hulpvraag.

Veel mensen in acute geestelijke nood vertonen wat wel 'verward gedrag' wordt genoemd. Als dat zich voordoet kan handhaving in beeld komen. Ter bescherming van de omgeving of van betrokkene zelf. Die stelt zulke bemoeienis niet altijd op prijs ...



### **Afhandeling melding over persoon met verward gedrag**

Bij de gemeente Capelle aan den IJssel komen meldingen binnen over een dame die in de war zou zijn. Handhavers gaan ter plaatse. Daar treffen ze mevrouw A. aan. Op het eerste gezicht komt zij op hen niet verward over, maar als ze haar aanspreken wel. Ze vragen haar daarom mee te gaan naar een beschutte plek in een wijkgebouw vlakbij. Daar komt de politie die mevrouw meeneemt naar het politiebureau waar ze wordt gezien door een arts. Mevrouw A. dient bij de ombudsman een klacht in. Zij vindt dat de handhavers van de gemeente geen aanleiding hadden om haar aan te spreken. Ook vindt ze dat de handhavers zich onfatsoenlijk hebben gedragen. Zo is ze in een stoel geduwd en is ze onaangenaam toegesproken. Ze wil dat de ombudsman hierover oordeelt.

De ombudsman komt na onderzoek tot de conclusie dat de geschetste situatie voor de handhavers voldoende aanleiding was om mevrouw A. mee te nemen naar het wijkcentrum en om ruggenspraak te houden met hulpverleners. De handhavers hebben vervolgens het deskundig advies van de hulpverleners opgevolgd. De klacht van mevrouw A. is op dit punt niet gegrond.

De ombudsman kan niet vaststellen of de handhavers mevrouw A. fysiek hebben aangeraakt of vervelende uitspraken hebben gedaan. Duidelijk wordt wel dat zij haar belemmerd hebben om te vertrekken door dicht bij haar te gaan staan. Er waren geen getuigen en de verklaringen van betrokkenen staan tegenover elkaar. Het blijkt dat de gemeente geen registratie bijhoudt van dit soort situaties, er is geen verslag gemaakt. Om die reden sluit de ombudsman het

onderzoek naar dit klachtonderdeel af, zonder er een oordeel over uit te spreken. De ombudsman doet een aanbeveling aan de gemeente om dergelijke meldingen voortaan altijd te noteren in de gemeentelijke systemen. Als een melding afgehandeld wordt, dient er een verslag gemaakt te worden van wat er is gebeurd. In haar reactie geeft de gemeente aan dat zij dit in de toekomst zoveel mogelijk zal doen. De gemeente is bezig om een nieuw registratiesysteem aan te schaffen. Dat zal hierbij helpen. De ombudsman neemt met instemming kennis van deze reactie.

### **Handhaving in Capelle aan den IJssel**

Sommige Capellenaren wensen juist méér handhaving.



#### **Snelstromende rivier...**

De heer W. heeft overlast van het autoverkeer op de Rivierweg en klaagt hier eind augustus over bij de gemeente. Deze Rivierweg is deel van de Centrumring. De gemeente maakt van de wegen die deze ring vormen een 30km/u zone. Dat werk is deels klaar. De heer W. ervaart desondanks dat mensen te hard blijven rijden, gemiddeld zo'n 60 en soms wel 100km/u. Hij vreest dat iemand uit de bocht zal vliegen bij de tuin van zijn woning.

De gemeente reageert op zijn klachten. Ze meet de snelheid en ziet dat het gemiddelde rond de 40km/h ligt – dat is boven de gewenste 30km/h. De gemeente zegt toe snelheidsdisplays te plaatsen. Die moeten automobilisten wijzen op de nieuwe snelheidslimiet. Deze plaatsing blijft echter vooralsnog uit en de heer W. stapt in oktober naar de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente naar de stand van zaken. Het blijkt dat de displays later worden geleverd. In november is het zo ver. De heer W. ziet dan dat na de eerste dag de snelheid niet meer wordt

getoond. De gemeente geeft desgevraagd aan dat de snelheidsmeting werkt maar het display is uitgezet. Ze doet eerst een nulmeting. Dus: hoe hard rijden de auto's als niet op de snelheid wordt gewezen. Daarna gaat het display weer aan en gaan de metingen door. Door de snelheden met en zonder display te vergelijken, ziet de gemeente of de displays helpen bij het omlaag brengen van de snelheid. Er komt dan ook een tekstkar die weggebruikers waarschuwt snelheid te minderen.

De ombudsman spreekt hierop met de klager af dat hij zich weer kan melden als zijn klachten niet zijn opgelost. Dat is niet gebeurd, dus er lijkt een oplossing te zijn.

### De administratie van Capelle aan den IJssel

Een onderwerp dat burgers financieel raakt is de heffing van gemeentelijke belastingen. Mensen met een laag inkomen kunnen hiervan kwijtschelding vragen. Het recht op kwijtschelding is meestal redelijk makkelijk vast te stellen. De beslissing van de gemeente op een aanvraag is dan vaak meteen duidelijk. Soms is het ingewikkelder en vraagt een burger meer informatie.



#### Weten van kwijtschelding

Zo wordt de ombudsman benaderd door de heer L. Hij begrijpt niet dat hij geen kwijtschelding krijgt. De heer L. heeft namelijk een gedeeltelijke AOW uitkering en is daarnaast ambulant ondernemer. Doordat de gemeente zijn handel op steeds minder plaatsen toestaat en door toegenomen concurrentie lopen zijn opbrengsten alleen maar terug. Hij klaagt bij de ombudsman die de informatievraag van de heer L. met de gemeente deelt. Die zal hem desgevraagd alsnog uitleg geven.



### Ontvangen klachten

In 2019 ontving de gemeentelijk ombudsman in totaal 75 vragen en klachten uit Capelle aan den IJssel: telefonisch, schriftelijk of tijdens het spreekuur. In 2018 waren dit er 96.

#### Telefonische vragen en klachten, direct afgedaan

Van deze 75 vragen en klachten zijn er 31 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 44 andere klachten zijn schriftelijk of op het spreekuur ingediend. In 2019 werden er op die manieren 31 klachten over Capelle aan den IJssel ontvangen en 13 klachten over IJSSELgemeenten die door inwoners van Capelle aan den IJssel zijn ingediend.

Tabel 1: schriftelijk of op spreekuur ontvangen klachten in 2019 en 2018

	2019 incl. IJSSEL- gemeenten	2019 excl. IJSSEL- gemeenten	2018 incl. IJSSEL- gemeenten	2018 excl. IJSSEL- gemeenten
Ontvangen klachten	44	31	58	50

#### Daling aantal klachten ten opzichte van 2018

Waar in 2018 het aantal klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel boven het gemiddelde van de laatste jaren lag, dook dit aantal daar in 2019 onder.



### Minder klachten over gemeente, meer over IJSSELgemeenten

Duidelijk anders in 2019 is ook de verdeling tussen klachten die gaan over de gemeente zelf en over IJSSELgemeenten. In 2018 waren er 8 klachten over IJSSELgemeenten, in 2019 is dat gestegen naar 13. Het aantal klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel is gedaald, van 50 in 2018 naar 31 in 2019.

De in 2019 ontvangen en geregistreerde klachten waren als volgt over de gemeente Capelle aan den IJssel en IJsselgemeenten verdeeld.

Tabel 2: verdeling in 2019 ontvangen geregistreerde klachten

Afdeling	Ontvangen klachten in 2019
Bestuur en organisatie	1
Facilitaire diensten	1
Financiën	4
Publiekszaken	4
Stadsbeheer	4
Stadontwikkeling	6
Welzijn en educatie	2
College van B en W	2
Stichting Welzijn Capelle	3
Geen gemeente	4
<b>Totaal gemeente Capelle aan den IJssel</b>	<b>31</b>
IJSSELgemeenten	13
<b>Totaal</b>	<b>44</b>

### Afgehandelde geregistreerde klachten in 2019

In 2019 heeft de gemeentelijke ombudsman 34 klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel afgehandeld die schriftelijk of tijdens gesprekken zijn ingediend. Daarnaast heeft hij 16 klachten over IJsselgemeenten van inwoners van Capelle behandeld.

Tabel 3: afgehandelde klachten

	2019 incl. IJSSEL- gemeenten	2019 excl. IJSSEL- gemeenten	2018 incl. IJSSEL- gemeenten	2018 excl. IJSSEL- gemeenten
Afgehandelde klachten	50	34	54	48

Figuur 1a toont de verdeling van de in 2019 afgehandelde klachten over de verschillende afdelingen van de gemeente. De door de ombudsman in 2019 afgehandelde klachten zijn als volgt verdeeld.

Tabel 4: Verdeling afgehandelde geregistreerde klachten in 2019 en 2018

	2019	2018
Afdeling Stadsbeheer	7	16
Afdeling Publiekszaken	4	8
Afdeling Financiën	4	8
Afdeling Bestuurs- en Concernondersteuning	1	4
Afdeling Stadsontwikkeling	6	2
Afdeling Samenleving	3	2
Afdeling Facilitaire diensten	1	1
Stichting Welzijn Capelle	3	1
College van B en W	2	2
Geen gemeente	3	4
<b>Totaal Capelle aan den IJssel</b>	<b>34</b>	<b>48</b>
IJSSELgemeenten	16	6
<b>Totaal Capelle aan den IJssel en IJSSELgemeenten</b>	<b>50</b>	<b>54</b>

Een aantal van de geregistreerde klachten bleek bij de behandeling meerdere klachten te omvatten.

Hieronder wordt aangegeven hoe de gemeentelijke ombudsman in 2019 de klachten over Capelle aan den IJssel heeft behandeld.

**Figuur 1a: Wijze van afhandeling klachten Capelle aan den IJssel in 2019**



In 2019 behandelde de ombudsman klachten over IJSSELgemeenten als volgt af.

**Figuur 1b: Wijze van afhandeling klachten IJSSELgemeenten in 2019**



### Rapporten van de ombudsman

In 2019 bracht de ombudsman 2 onderzoeksrapporten uit over klachten uit Capelle aan den IJssel en 1 over IJsselgemeenten. De rapporten bevatten bij elkaar 7 klachtonderdelen, waarvan de ombudsman er 4 gegrond heeft verklaard.



### Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl).

### Rol lokale ombudsman (2019)

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





De ombudsman treedt regelmatig naar buiten, soms via de media, andere keren in meer besloten fora.

### Ontmoetingen met de gemeente Capelle aan den IJssel

In mei 2019 lichtte de gemeentelijke ombudsman zijn jaarverslag over 2018 toe in de commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen van de gemeenteraad in Capelle aan den IJssel. In september 2019 heeft de ombudsman een interactieve presentatie verzorgd voor de klachtbehandelaars van Capelle aan den IJssel. In oktober 2019 zijn op ambtelijk niveau zienswijzen uitgewisseld over de vraag wat oorzaken kunnen zijn dat burgers niet eerst klagen bij de gemeente maar kiezen voor de gang naar de ombudsman. De aanleiding hiervoor was hetgeen hierover in het jaarverslag 2018 is opgenomen.

### Verdere contacten en presentaties

In september nam de ombudsman deel aan het panel tijdens de 2e Daklozendag, georganiseerd door de Pauluskerk in Rotterdam. In november sprak de ombudsman tijdens het UWV Management Seminar over de menselijke maat bij handhaving.

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

### Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Op 5 november 2019 organiseerde de ombudsman zijn jaarlijkse studiemiddag voor klachtbehandelaars en -coördinatoren van alle

aangesloten gemeenten. Het thema van dit jaar was 'Tussen wal en schip'. Hierbij draait het om de vraag: hoe verloopt het vinden van een oplossing voor complexe klachten, zeker als daar meer dan één organisatie of afdeling voor nodig is? De aanwezige medewerkers van de verschillende gemeenten wisselden hun ervaringen uit en dachten na over mogelijke oplossingen. Dit werd voorafgegaan door een prikkelende lezing door mevrouw Van Straaten van het Onderzoeksinstituut IVO.

De ombudsman heeft daarna de klachtencoördinator van de gemeente Capelle aan den IJssel op diens verzoek in contact gebracht met de spreker. Dit naar aanleiding van de zienswijze van spreker. Zij gaf aan dat juist mensen met veel problemen niet altijd in staat zijn tot een goed agendabeheer. Dat verhindert soms het nakomen van bijvoorbeeld afspraken om in persoon bij de gemeente te verschijnen. Als in die situatie het missen van een afspraak leidt tot stoppen van de hulpverlening, of tot het buiten behandeling stellen van aanvragen, kan dit de problemen voor de betrokken burger sterk verergeren. Zo sterk dat in een later stadium ook extra inzet van de gemeente nodig is om toch nog tot oplossingen te komen.

### Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Groningen en de ombudscommissies van 's-Hertogenbosch, Overijssel en Zeeland.

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

## In de media

De ombudsman sprak met het NRC over de risico's van burgemeester-sluitingen op grond van de Opiumwet. Dat kan slecht uitpakken voor bewoners van een te sluiten woning die niet crimineel zijn, maar wel op straat kunnen belanden.



## Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

## 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 snel klachten op te lossen, waar mogelijk bemiddelen zij tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd, uitgebreid en formeel onderzoek of meer complexe bemiddeling vergen. Formeel klacht-onderzoek wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheids-oordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente. Een aantal van deze rapporten wordt op de website van de ombudsman geplaatst.

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

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

## Nevenfuncties ombudsman

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



## Financiën



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

Over 2019 is door de gemeente Rotterdam € 1.561.132 bijgedragen (begroot € 1.527.160). De inkomsten uit de aangesloten regiogemeenten bedroegen exclusief BTW € 170.440. Hiervan kwam € 33.409 voor rekening van Capelle aan den IJssel.



*ombudsman Anne Mieke Zwaneveld en haar medewerkers*

### **Kantoor**

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

### **gemeentelijke ombudsman**

*T* (010) 411 16 00  
*E* info@ombudsmanrotterdam.nl  
*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/kinderomb\_010  
*WhatsApp* 06 580 73 580

### **Inloopspreekuur**

#### **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 inloopspreekuren in Rotterdam en de  
andere gemeenten staan ook open voor  
inwoners van Capelle aan den IJssel*

### **Inloopspreekuren Rotterdam**

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