

2019

JAARVERSLAG



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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Graag bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Vlaardingen mijn jaarverslag over 2019 aan. De werkzaamheden van de gemeentelijke kinderombudsman van Vlaardingen worden besproken in het [*jaarverslag kinderombudsman 2019*](#).

In het verslagjaar ontvingen mijn medewerkers en ik 18 telefonische vragen en klachten die gelijk konden worden afgewikkeld. Daarnaast kwamen er per brief, e-mail en via de spreekuren 28 klachten binnen.

De meeste klachten in 2019 gingen over *Stroomopwaarts MVS*, de organisatie die onder meer de Participatiewet voor de gemeenten Vlaardingen, Maassluis en Schiedam uitvoert.

Verder viel op dat er dit jaar een aantal klachten was van bewoners die ook een juridische procedure zijn begonnen of konden beginnen. Een ombudsman mag het werk van de rechter niet doorkruisen met zijn oordeel, daardoor kan hij dan een klacht niet onderzoeken. In deze gevallen heeft de ombudsman de problemen van de betrokken bewoners wel weer onder de aandacht van de gemeente gebracht. Belangrijk is dat een snelle en adequate reactie van de gemeente op problemen van burgers kan voorkomen dat er een juridische procedure nodig is. Zo'n procedure zal meestal leiden tot een duidelijke uitspraak maar kost veel tijd en lost in de tussentijd geen problemen op.

Het jaar 2019 was voor het gemeentebestuur in Vlaardingen een roerige tijd. Ik zie uit naar de ontwikkelingen in het komende jaar!



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Vlaardingen



Wonen in Vlaardingen

Mensen vinden verschillende zaken belangrijk bij het wonen in de stad. De één ziet vooral graag dat zijn of haar kinderen veilig buiten kunnen zijn. Een ander maakt (ook) gretig gebruik van de plaatselijke horeca. Sommigen zijn vooral op hun rust gesteld. Dat gaat vaak prima samen, maar soms ook niet. Als er dan overlast ontstaat of regels worden overtreden, komt de gemeente als handhaver in beeld.



Wachten op de nieuwe beslissing ...

Op last van de burgemeester wordt een Vlaardings café voor 3 maanden gesloten. Er zouden wapens zijn gevonden. Na de tijdelijke sluiting mag de zaak weer open. Eerder was het café al overgenomen door een nieuwe uitbater en werd een nieuwe exploitatievergunning afgegeven. Vanaf dat moment zagen de buurtbewoners de overlast toenemen. Hierover maken 23 omwonenden zich ongerust. Zij zien bedreigingen en intimidatie en ervaren overlast in hun kinderrijke buurt. Dat komt volgens hun door de handel en gebruik van verdovende middelen. Zij zien ook prostitutie in en bij het café. Bewoners dienden in 2017 al een bezwaarschrift in tegen de exploitatievergunning. Deze zaak ligt inmiddels bij de rechter. Die heeft de gemeente opgedragen een nieuwe beslissing op het bezwaarschrift te nemen, maar dat neemt tijd. De buurtbewoners willen hier niet op wachten, zij vragen de ombudsman om aandacht voor de voortdurende overlast en het openblijven van het café.

De ombudsman deelt de zorgen van de bewoners met de burgemeester. De gemeente reageert, ook zij is bekend met overlast. De gemeente kan echter niet tot een nieuwe sluiting overgaan. Twee controles van de gelegenheid en handhavend optreden in de nabije omgeving, leverden geen nieuwe feiten en daarmee geen gronden voor sluiting. Hoe onbevredigend ook, de bewoners moeten wachten op een nieuwe beslissing na hun bezwaar tegen de exploitatievergunning.

Op straat in Vlaardingen

Bij parkeren horen regels en de gemeente Vlaardingen handhaaft die regels vanzelfsprekend. De afwikkeling van die handhaving kan als de tijd verstrijkt wel eens wat mistig worden....



Parkeerboete uit vroeger tijden?

Mevrouw T. ontvangt in 2018 een dwangbevel van een incassobureau. Dat gaat over een naheffingsaanslag parkeerbelasting uit 2015 – dan al 3 jaar geleden dus. Eind 2018 volgt een nieuw dwangbevel. Het incassobureau kan desgevraagd echter geen stukken over de naheffing aan haar geven. De gemeente Vlaardingen heeft ze ook niet meer. Daarom vraagt mevrouw T. begin 2019 zowel de gemeente als het incassobureau hun dossiers te sluiten. Dat gebeurt niet, het bureau en de gemeente verwijzen naar elkaar door.

Mevrouw T. wil zonder inzage in de stukken niet betalen. Ze wil ook niet tussen het kastje en de muur heen en weer worden gestuurd. Ze klaagt bij de ombudsman. Die vraagt de gemeente de klacht van mevrouw T. eerst zelf te behandelen. Dat gebeurt, maar de precieze voorgeschiedenis blijft onduidelijk. Het incassobureau zou in 2015 al stukken aan mevrouw T. hebben gestuurd maar die zijn niet bewaard. Een volgens mevrouw T. verzonden brief is bij de gemeente weer niet bekend. Volgens het incassobureau zou mevrouw T. hebben ingestemd met een betaling aan het incassobureau. Die instemming zou dan zijn gegeven 3 jaar voordat de invordering is hervat. Maar ook die instemming kan niet worden aangetoond.

Vanwege de onduidelijkheden stelt de gemeente de naheffingsaanslag buiten behandeling: mevrouw T. hoeft niet te betalen en de dossiers worden gesloten. Dat vindt de ombudsman een helder besluit.

Voor sommigen is bij huis parkeren nog belangrijker dan voor anderen. Mensen met een lichamelijke beperking kunnen moeilijk zonder een auto en moeten die ook nog kunnen parkeren in de buurt van hun woning.

Zij hebben daarvoor een invalidenparkeerkaart nodig. Als die kaart op zich laat wachten is dat voor de aanvrager al snel een dringende kwestie – hij is zijn mobiliteit kwijt.



Onbepaalde wachttijd?

De heer O. heeft een invalidenparkeerkaart. Die moet worden verlengd. Dat gaat langer duren dan gedacht: het rijbewijs van de heer O. is verlopen. Dat rijbewijs moet van de gemeente eerst worden verlengd, pas daarna wil de gemeente een aanvraag voor de invalidenparkeerkaart behandelen. Dat betekent dat beide procedures – eerst het rijbewijs verlengen, pas dan de parkeerkaart aanvragen – na elkaar moeten worden doorlopen. Daardoor zal de parkeerkaart niet meer verlengd kunnen worden voordat de geldigheidstermijn is verlopen. De echtgenote van de heer O. vraagt de ombudsman te interveniëren.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente, met de uitleg dat hier haast is geboden en waarom dat zo is. Als de parkeerkaart namelijk niet snel wordt verlengd zal de heer O. zich een tijd lang niet meer zelfstandig kunnen verplaatsen.

Gesterkt met dit inzicht gaat de gemeente voortvarend aan de slag. Het rijbewijs wordt snel verlengd, binnen twee weken nadat de klacht bij de ombudsman was ingediend ligt de nieuwe kaart bij de heer O. in de brievenbus. Dat vindt de ombudsman een voorbeeld van goede dienstverlening van de gemeente.

De ombudsman ontvangt regelmatig klachten over onveilige situaties in het verkeer. Mensen zien deze, melden ze aan bij de gemeente Vlaardingen en verwachten dan een reactie – en het liefst een oplossing. Dat verloopt niet altijd even snel...



Als de bordjes maar niet worden verhangen...

De heer P. ziet dat op een verkeersbrug in Vlaardingen een (brom) fietspad is aangelegd. Aan één uiteinde van de brug ontbreken echter de bijbehorende verkeersborden. Het pad is ook niet goed gemarkeerd

en daarom slecht van het voetpad te onderscheiden. Bovendien is de voorrangssituatie voor verkeer dat de brugafrit kruist onduidelijk. De heer P. meldt het ontbreken van de borden en afwijkende bestrating via de BuitenBeter app. De gemeente geeft aan dat borden zullen worden geplaatst en zet de melding op 'afgehandeld'. Daar blijft het bij en een jaar later, in de zomer van 2019, doet de heer P. een nieuwe melding. Opnieuw wordt het bericht op afgehandeld gezet. Maar er gebeurt weer niets. Daarover dient de heer P. een klacht in bij de gemeente. Na 6 weken heeft hij hierover nog niets gehoord. Hij neemt contact op met de ombudsman.

De ombudsman benadert de gemeente. Die reageert nu wel snel: binnen enkele dagen is de klacht in behandeling genomen en is contact opgenomen met de heer P. De gemeente maakt in het mailverkeer met de ombudsman excuses voor de te trage behandeling van de klacht van de heer P. Het verkeersbord 'fietspad' wordt vrijwel direct geplaatst, waardoor bromfietsen en speedpedelecs (snelle elektrische fietsen) niet langer over het pad mogen. Binnen enkele maanden zal het fietspad duidelijker worden gemarkeerd. De gewenste aanpassing in de voorrangssituatie voor kruisend verkeer neemt de gemeente niet over. Ze zal de verkeerssituatie wel ook onder de aandacht brengen van de verkeerspolitie.

Voor de heer P. is zijn klacht afgedaan. Het valt hem daarbij wel op dat aan de ombudsman excuus is gemaakt, maar niet aan hemzelf. De ombudsman zou eerder het omgekeerde verwachten....

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 Vlaardingse 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 2019 ontving de Vlaardingse ombudsman 6 klachten over *Stroomopwaarts MVS*, iets minder dan in 2018 (8 klachten). Klachten gingen over lange wachtermijnen op de beslissing op een aanvraag voor een uitkering of op de beslissing na een bezwaarschrift tegen een eerdere afwijzing. Andere klachten betroffen de bejegening door een ambtenaar, de trage totstandkoming van schuldhulpverlening en de bereikbaarheid van *Stroomopwaarts MVS*.

Zorg in Vlaardingen

Burgers kunnen vanwege lichamelijke of geestelijke problemen extra zorg of bepaalde hulpmiddelen nodig hebben. Die kan worden toegekend op grond van de wet maatschappelijke ondersteuning (wmo). Hiervoor is de gemeente verantwoordelijk. *ROGplus* is de organisatie die voor Vlaardingen, Maassluis en Schiedam de Wet maatschappelijke ondersteuning namens de gemeente uitvoert. Ook over *ROGplus* behandelt de ombudsman klachten.

Mensen die zorg nodig hebben zijn vaak kwetsbaar. Hun grootste belang is niet een juridisch correcte opstelling. Zij zijn het meest gebaat bij snelle toegang tot voorzieningen die nodig zijn, gezien hun behoefte en de situatie waarin zij verkeren.

De complexiteit van de aanvraagprocedure en het aantal betrokken organisaties (wijkteam, gemeente, *ROGplus* en zorgaanbieders) maakt het niet eenvoudiger. Als er iets mis gaat kan dit bovendien leiden tot moeizame juridische procedures die lang duren en erg belastend zijn voor de zorgvrager. Ze kunnen ook de gemeente veel tijd kosten. Juridische procedures kunnen ook gevolgen hebben voor het onderzoek naar een klacht door de ombudsman. Zoals bij mevrouw B.



Onjuist rapport, toch géén onderzoek?

Mevrouw B. krijgt een indicatierapport van *ROGplus* en daar staat volgens haar een aantal onjuistheden over haar persoonlijke omstandigheden in. Zij wil dat dit wordt rechtgezet en wendt zich tot de ombudsman. Tijdens de behandeling van haar klacht blijkt dat in aangeleverde stukken wordt verwezen naar een lopende bezwaar- en beroepsprocedure. Het beroep bij de rechter is na de klacht ingediend.

Hierdoor is de ombudsman niet langer bevoegd onderzoek te doen. In de door mevrouw B. aangevoerde gronden voor het beroep staan ook de fouten in het indicatierapport genoemd. Die zijn daarmee onderdeel van de lopende beroepsprocedure. Een ombudsman – en dus ook de gemeentelijke ombudsman – mag geen klacht onderzoeken over iets dat onderdeel is van een beroepsprocedure. Dat staat in de wet. Ook voor mevrouw B. mag de ombudsman een procedure bij de rechter niet doorkruisen.

ROGplus onderzoekt de klacht op aangeven van de ombudsman ook. Ook *ROGplus* kan het rapport niet meer veranderen nu het deel is van de juridische procedure. *ROGplus* biedt wel aan bij een volgende aanvraag een geheel nieuw rapport op te laten stellen – dus zonder dat informatie uit eerdere rapporten wordt overgenomen. *ROGplus* wil daarvoor nieuw medisch advies in winnen.

Naar school in Vlaardingen

In Nederland is er leerplicht voor kinderen van 5 tot en met 16 jaar oud. Of, als zij op hun 16e nog geen diploma hebben, tot maximaal hun 18e. De leerplichtambtenaar ziet hierop toe. Soms mogen kinderen even niet naar school, dat is geoorloofd verzuim. Hiervoor moet vooraf toestemming aan de school worden gevraagd. De wet bepaalt welke omstandigheden kunnen leiden tot geoorloofd verzuim. Over de gevolgen van niet geoorloofd verzuim kan verschil van mening ontstaan. Een verschil dat makkelijk kan omslaan in een geschil:



Een waarschuwing die zwaar valt...

De leerplichtige kinderen van de heer K. ervaren conflicten en incidenten op hun Vlaardingse school. De heer K. vindt de veiligheid van zijn kinderen niet langer gegarandeerd en houdt ze na de meivakantie thuis. De heer K. zoekt een andere school voor hen, dat lukt binnen 2 weken.

In de tussentijd doet de school waar de kinderen eerst heen gingen een melding vermoedelijk ongeoorloofd verzuim bij de afdeling leerplicht van de gemeente Vlaardingen. Een leerplichtambtenaar start een onderzoek en bezoekt de vriendin van de heer K.. Zij bevestigt de problemen en zegt ook dat de eerdere school hierop niet goed reageerde. De leerplichtambtenaar ziet in dat de situatie erg lastig was, maar geeft toch een waarschuwing: de Leerplichtwet staat het thuis houden van de kinderen zonder voorafgaand verlof niet toe.

De heer K. is het niet eens met deze waarschuwing. Hij belt de leerplichtambtenaar. Het gesprek verloopt niet goed. De leerplichtambtenaar maakt intern melding van een bedreigende ervaring.

De heer K. stapt naar de ombudsman die onderzoek instelt. De heer K. heeft 2 klachten.

Ten eerste is hij het niet eens met de waarschuwing voor ongeoorloofd verzuim. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat na de melding van de school de leerplichtambtenaar verplicht was om onderzoek te doen. In dat onderzoek heeft de leerplichtambtenaar geconstateerd dat het verzuim weliswaar niet was toegestaan, maar ook dat er een lastige situatie was ontstaan en dat er snel een andere school was gevonden. Na overleg met een collega heeft de leerplichtambtenaar daarom gekozen voor het lichtste middel – de officiële waarschuwing. Het alternatief was het opstellen van een proces-verbaal geweest met een mogelijk strafrechtelijk vervolg voor de heer K. De ombudsman vindt dit behoorlijk – de wet laat de leerplichtambtenaar niet de

ruimte om hier niets te doen. Binnen de wettelijke marges is de leerplichtambtenaar zo coulant als mogelijk geweest. De eerste klacht van de heer K. is daarom ongegrond.

De tweede klacht is dat de leerplichtambtenaar zou hebben gelogen over een bedreiging. De heer K. ontkent dat hij de ambtenaar zou hebben beledigd en bedreigd. Hier staan de lezingen haaks op elkaar. Aangezien er geen anderen bij dit contact aanwezig waren kan de ombudsman hier verder geen oordeel over geven.

De administratie van Vlaardingen

Voor burgers is het bijzonder belangrijk dat inschrijvingen in de Basisregistratie Personen (BRP) in orde zijn. De gemeente is verantwoordelijk voor de tijdige en correcte verwerking van aanvragen tot aanpassing. Soms vertrekt een bewoner echter van een adres zonder de gemeente te vragen om uitschrijving. Dan blijft die bewoner ingeschreven op het oude adres. Dat kan voor de nieuwe of achterblijvende bewoner(s) op dat adres vervelende gevolgen hebben. Uitkeringen of toeslagen kunnen lager worden, of de gemeentelijke of afvalstoffenheffingen juist hoger.

Mensen kunnen de gemeente in zulke gevallen vragen adresonderzoek te doen. Aan de hand van het resultaat van dat onderzoek kan een gemeente de vertrokken burger alsnog uitschrijven uit de BRP. Adresonderzoek kan ingewikkeld zijn en het duurt vaak lang – gezien de genoemde consequenties leidt dat regelmatig tot klachten. Ook de ombudsman van Vlaardingen ontving hierover een klacht.

Over tegenslagen en toeslagen...

Eind september 2018 vraagt mevrouw C. de gemeente Vlaardingen om een adresonderzoek. Haar partner is vertrokken maar hij heeft zich niet laten uitschrijven. De gemeente neemt hiervoor de tijd: het onderzoek duurt tot juni 2019, haar ex wordt in die maand pas uitgeschreven. Over de tussenliggende maanden kent de

Belastingdienst haar geen toeslagen toe. Dat kost mevrouw C. dus veel geld. Zij wendt zich tot de ombudsman met een klacht over de lange duur van het adresonderzoek en over de manier waarop zij tijdens het onderzoek door ambtenaren van de gemeente is bejegend.

De ombudsman brengt de klacht onder de aandacht van de gemeente die onderzoek instelt. Daaruit volgt dat de klacht gegrond is. De reactie van het team adresonderzoeken was niet adequaat en de datum waarop de ex van mevrouw C. wordt uitgeschreven, wordt alsnog aangepast naar begin oktober 2018.



Cijfers



JAARVERSLAG VLAARDINGEN

In 2019 ontving de ombudsman in totaal 46 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. In 2019 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 28 (2018: 43).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten

	2019	2018
Ontvangen	28	43
Afgehandeld	30	44

De 28 in 2019 schriftelijk en via het spreekuur ontvangen klachten zijn als volgt over de gemeentelijke organisatie verdeeld.

Tabel 2a: In 2019 via spreekuur of schriftelijk ontvangen klachten

Onderdeel gemeentelijke organisatie	Aantal
Stedelijk Beheer	2
Stroomopwaarts MVS	6
Maatschappelijke Ontwikkeling	4
Stedelijke Ontwikkeling	1
Publiek	5
ROGplus	3*
College van B & W	2
Gemeenteraad	2
Geen gemeente	3
Totaal	28

* Het betreft 3 gerelateerde klachten van één persoon

De verdeling van de in 2019 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

	2019	2018
Stedelijk Beheer	2	9
Stroomopwaarts MVS	6	8
Maatschappelijke Ontwikkeling	5	4
Stedelijke Ontwikkeling	1	4
Publiek	5	3
ROGplus	4	2
Directie	0	2
Informatie & Facilitaire Voorzieningen	0	0
Burgemeester	0	2
College van B & W	2	1
Gemeenteraad	2	1
Geen gemeente	3	8
Totaal	30	44

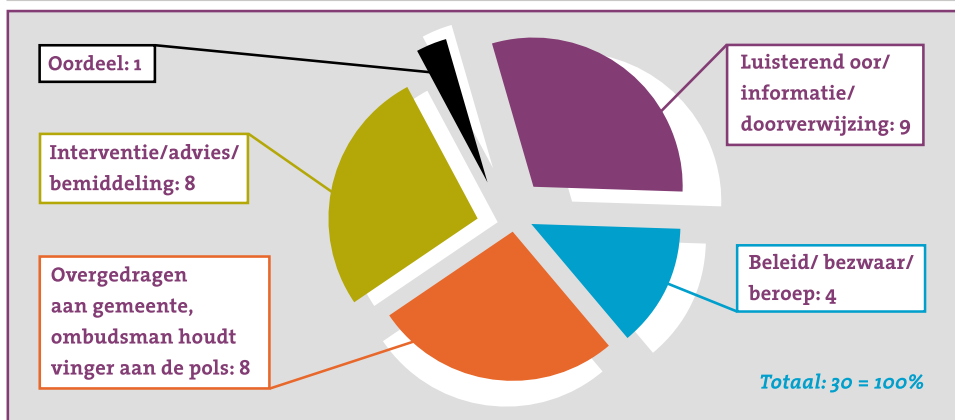
In tabel 2b is te zien dat de meeste behandelde klachten (6 van de 30) gaan over *Stroomopwaarts MVS*. Dit is het samenwerkingsverband dat voor Vlaardingen, Maassluis en Schiedam onder meer de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uitvoert. De ombudsman voor Vlaardingen stuurt klachten hierover naar de Nationale ombudsman ter verdere behandeling.

Over de afdelingen Maatschappelijke Ontwikkeling en Publiek werden respectievelijk 5 en 4 klachten behandeld, waarmee ongeveer een derde van de klachten over de gemeente Vlaardingen deze afdelingen betreffen. Er zijn bovendien 4 klachten over *ROGplus* behandeld, waarvan er 3 door dezelfde persoon zijn ingediend. Deze organisatie voert voor Vlaardingen, Maassluis en Schiedam de Wet maatschappelijke ondersteuning uit. Dat

betekent dat – opgeteld bij de 5 klachten over Maatschappelijke Ontwikkeling – eveneens ongeveer een derde (9 van de 30) van de behandelde klachten de gemeentelijke zorgverlening raakt.

Figuur 1 toont hoe de ombudsman de 30 behandelde klachten in 2019 heeft afgewikkeld.

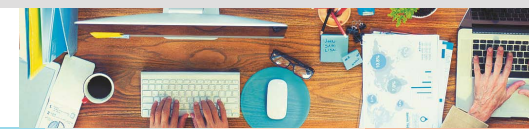
Figuur 1: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2019



De ombudsman heeft in het verslagjaar 1 rapport uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de gemeente Vlaardingen.



Onderzoek op eigen initiatief



De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op 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 naar de rol, positionering en werkwijze van lokale ombudsmannen. Dit onderzoek vormt de basis van het door de NSOB in juni gepubliceerde rapport *'In het oog van de orkaan, onderzoek naar de rol, positie en bevoegdheden van lokale ombudsmannen in een veranderende context'*. De onderzoekers geven mee dat kan worden overwogen lokale ombudsmannen ook een rol, positie en bevoegdheden te geven ten aanzien van semipublieke of private actoren voor zover zij publieke waarde tot stand brengen. Aangezien uitvoering van gemeentelijke taken steeds vaker worden uitbesteed aan private aanbieders een zienswijze die nadere aandacht verdient. Dit is te meer interessant nu een wet wordt voorbereid 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

In mei heeft de ombudsman zijn werkzaamheden toegelicht aan de Wmo-raad van Vlaardingen. Die adviseert de gemeente over het sociaal domein.

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. 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 woningsluitingen door de burgemeester 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.



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 back-office behandelen kwesties die meer tijd, uitgebreid en formeel onderzoek of meer complexe bemiddeling vergen. Formeel klachtonderzoek wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente. Een aantal van deze rapporten wordt op de website van de ombudsman geplaatst.

Eind 2019 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 16,57 fte medewerkers, dat is inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman (2018: 16,3 fte). Er werken 3 mannen en 17 vrouwen op het bureau. 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 appartementen-complex waar hij woont.



Financiën



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 € 36.202 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.



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

Inloospreekuur Vlaardingen

woensdag 09.00 – 10.00 uur
(alleen in de even weken)
In het gebouw van Minters
Burgemeester van Lierplein 51
3134 ZB Vlaardingen

*De inloospreekuren in Rotterdam en
in de andere gemeenten staan ook open
voor de inwoners van Vlaardingen*

Inloospreekuren Rotterdam

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