



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 2018. Een belangrijke gebeurtenis was de benoeming van Stans Goudsmit tot plaatsvervangend ombudsman van Capelle aan den IJssel. Als kinderombudsman brengt zij vanaf nu een eigen jaarverslag uit.

Bij mij kwamen in 2018 38 telefonische vragen en klachten bij het bureau van de gemeentelijke ombudsman binnen die gelijk konden worden afgewikkeld. Daarnaast ontving ik via de spreekuren of schriftelijk 50 klachten over Capelle aan den IJssel en nog eens 8 klachten van Capelse burgers over IJSSELgemeenten. Zo zijn er in 2018 via het spreekuur of schriftelijk in totaal 58 klachten ontvangen.

In 2018 zijn er vergeleken met de vorige jaren meer klachten ontvangen over de gemeente. Over IJSSELgemeenten ontving de ombudsman minder klachten dan eerder. Zonder nader onderzoek kan ik niet verklaren waarom over de gemeente in 2018 meer klachten zijn ontvangen dan in eerdere jaren en over IJSSELgemeenten juist minder.

Ik kon veel van de klachten snel afhandelen. Dat deed ik 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 heb ik vervolgens de vinger aan de pols gehouden.

Hierbij spreek ik mijn waardering uit over de samenwerking met de gemeente bij aldus uitgezette klachten. Wel valt op dat een aantal klagers die meteen met een klacht naar mij komen, aangeven niet eerst naar de gemeente te zijn gegaan omdat zij geen vertrouwen hebben in een adequate reactie van de gemeente.

In 2 zaken heb ik uitgebreid onderzoek ingesteld en rapport uitgebracht. In één van deze rapporten heb ik ook aanbevelingen opgenomen.

Ik zie voor 2019 uit naar de voortzetting van de samenwerking met het in 2018 aangetreden college van B en W.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel



Wonen in Capelle aan den IJssel

Goed, veilig prettig en bereikbaar wonen is belangrijk voor het menselijk welzijn. Dit jaar kwamen verschillende mensen naar de ombudsman met zorgen hierover. Die zorgen liepen uiteen van gebrekkige straatverlichting via gevaarlijke situaties op (fiets)paden tot ernstige geluidsoverlast in huis. Ook het opruimen van afval was voor burgers aanleiding voor contact met de ombudsman.



Licht in de duisternis

Soms zijn de zorgen redelijk eenvoudig weg te nemen. Zo klaagt mevrouw L. bij de ombudsman over een lantaarnpaal die door stormschade al een jaar niet meer brandt. Dit meldt zij meerdere keren bij de gemeente. Er volgt geen reactie en de straatverlichting bij haar huis wordt niet hersteld. De ombudsman brengt de melding nog eens onder de aandacht van de gemeente en dat helpt. De lantaarnpaal wordt alsnog en met spoed gerepareerd en er zijn gemeentelijke excuses voor mevrouw L.



Losse tegels

Mevrouw R. maakt zich zorgen over losse tegels op een fietspad dat wordt gebruikt door een minderjarig familielid en deelt dit met de gemeentelijke ombudsman. De ombudsman stuurt de melding door naar de gemeente die snel reageert. Eerst worden waarschuwingsborden geplaatst. Daarna wordt het fietspad hersteld.

Soms is de gemeente nodig om geluidsoverlast tussen burgers onderling op te lossen.



Lawaai van boven...

De bovenburen van de heer A. maken veel lawaai. In eerste instantie

krijgen zij dikkere vloerbedekking en hen wordt gevraagd het rustiger aan te doen. Het helpt niet: er wordt ernstige overlast gemeten. De verhuurder laat de heer A. weten dat er geen verdere maatregelen mogelijk zijn, de gemeente beaamt dit.

De heer A. wil echter dat er een dwangsom aan zijn burens wordt opgelegd: als zij niet stoppen met de overlast dan moeten zij een geldbedrag betalen. Volgens de wet kan de gemeente dat doen maar dat gebeurt niet. De heer A. beklagt zich bij de ombudsman nu de gemeente zegt niets meer te kunnen doen. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Die komt in actie en organiseert nieuwe gesprekken tussen de heer A., de stadsmarinier en de verhuurder. Dat leidt tot de oplossing: de bovenburen krijgen een andere woning.



Ontgroening

De heer L. ziet zijn woongenot verminderen door de aanleg van een trapveld. Doordat veel groen verdwijnt wordt zijn uitzicht aangetast. Het steekt hem dat in de brief waarmee door de gemeente de aanleg van het veldje wordt aangekondigd, kan worden gelezen dat (alle) bewoners instemmen met deze ontwikkeling. Dit klopt niet met zijn onvrede en zijn beeld dat de gemeente burgers onvoldoende betreft bij haar plannen. De heer L. wendt zich tot de gemeentelijke ombudsman, die zijn klacht doorstuurt naar de gemeente. De gemeente plant nieuw groen aan en medewerkers spreken met de bewoners zodat duidelijk wordt of alle klachten nu zijn opgelost. De heer L. vindt dit maar gedeeltelijk het geval. Er is ook wateroverlast in de schuren en zijn er gebreken aan de straatverlichting, zo vertelt hij tijdens het bezoek van de gemeente. Toegezegd wordt dat ook deze gebreken zullen worden verholpen maar dat is begin juli nog niet gebeurd. Als dan in de zomer de nieuwe aanplant begint af te sterven omdat er te weinig water wordt gegeven, en de andere gebreken nog niet zijn opgelost, komt de heer L. opnieuw uit bij de ombudsman.

Die brengt de klachten nog eens onder de aandacht van de gemeente.

De gemeente wijst op de uitzonderlijk hete en droge zomer van 2018. Niet alle planten zullen daardoor overleven maar de gemeente zegt toe dat dode aanplant zal worden vervangen. Voor het verhelpen van de wateroverlast en de gebreken aan de straatverlichting is meer tijd nodig. De ombudsman vindt dat de gemeente de tijd moet krijgen de toezeggingen na te komen en stelt daarom vooralsnog geen nader onderzoek in.

Een ander belangrijk thema voor veel burgers is het opruimen van afval. Daar kan het moeilijk zijn iedereen tevreden te stellen. Dat wordt geïllustreerd door onderstaande twee vragen die bij de gemeentelijke ombudsman binnenkwamen.



Vicieuze cirkel

De heer V. woont direct naast een bovengrondse afvalcontainer – een van de weinige die nog over is in de wijk. Die container is vaak vol, dan wordt er afval naast gezet. Ook is er regelmatig brand of wordt er grofvuil bij gestort. Mensen die in het afval nog iets bruikbaar zoeken gooien ander afval buiten de container, deels in het groen. Door alle troep kan de vuilophaaldienst de container niet legen, waardoor weer meer afval op straat wordt gezet. Zo gaat het van kwaad tot erger. De heer V. heeft genoeg van alle troep en vraagt de gemeente de container te verwijderen of te vervangen door een ondergrondse container. Hij dient hiertoe een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman. Die zet de klacht uit bij de gemeente. Die gaat eerst na of, als de bak wordt verwijderd, andere bewoners niet te ver moeten lopen. De uitkomst is dat de container wordt verwijderd. Vervolgens wordt allerlei vuil gestort in en bij de GFT-container. Ook deze container wordt daarna door de gemeente weggehaald.



Doe mij zo'n bak...

De heer M. wil een GFT-container. Hij scheidt zijn vuilnis en moet nu – met een zware vuilniszak – een kilometer lopen om zijn GFT-afval kwijt te kunnen. In de ondergrondse afvalcontainers bij zijn flat is geen

mogelijkheid voor gescheiden inzameling. Hij wil graag bij zijn flat alsnog een GFT-container en legt dit voor aan de gemeentelijke ombudsman.

De heer M. heeft zijn vraag nog niet aan de gemeente voorgelegd. Daarom stuurt de ombudsman de klacht van de heer M. door. Uit de reactie blijkt dat er weinig animo is voor gescheiden afvalinzameling in de wijk waar de heer M. woont. In het verleden bestond deze mogelijkheid wel maar daar werd verkeerd gebruik van gemaakt. Daarom heeft de gemeente de mogelijkheid afval gescheiden aan te leveren opgeheven toen bij de flat waar de heer M. woont ondergrondse containers werden geplaatst.

Er is ook goed nieuws. Er zijn andere GFT containers op 300 meter van woning van de heer M. Ook biedt de gemeente als proef aan een GFT rolcontainer neer te zetten. Dan moet de heer M. de container wel beheren en zorgen dat er alleen GFT-afval in komt.

Soms wordt de openbare ruimte gebruikt voor recreatie. Ook dan kan wat de gemeente doet veel verschil maken voor de burger.



Laat maar zitten...

De heer K. dient een klacht in. De gemeente heeft een bankje bij een singel weggehaald. In de buurt wonen veel oudere mensen die hun zitje missen en het bankje graag terug willen hebben. De gemeente reageert door binnen een paar weken het bankje terug te plaatsen. De heer K. laat weten hier erg blij mee te zijn.

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 2018 zijn hierover duidelijk minder klachten ontvangen dan in de jaren 2015-2017. Uit de ontvangen klachten is op te maken dat vooral cliënten die vertraging in de behandeling van een aanvraag of een uitbetaling ervaren, hierover klagen.

Zorg in Capelle aan den IJssel

De ombudsman is in 2018 meer dan eens benaderd door burgers omdat zij zorgen hebben over hun privacy. Zij moeten veel gevoelige en persoonlijke informatie geven voordat zij zorg kunnen krijgen en toestaan dat zulke informatie wordt gedeeld.



Zorg voor informatie

Mevrouw W. ontvangt thuiszorg van Zorgaanbieder Agathos. Zij heeft na enige tijd meer zorg nodig en daarvoor moet mevrouw W. een nieuw zorgplan tekenen. In dit zorgplan vraagt Agathos veel persoonlijke informatie en toestemming om die te delen. Mevrouw W. vindt dat te veel informatie wordt gevraagd en daarom ondertekent zij het nieuwe zorgplan niet. Agathos wil de informatie toch hebben en delen: de gemeente moet zo kunnen zien dat de verleende zorg passend is en niet duurder dan nodig.

Zonder een getekend zorgplan kan mevrouw W. geen extra zorg krijgen. Zij voelt zich hierdoor onder druk gezet toch te tekenen en doet een beroep op de ombudsman. Omdat Agathos stelt dat de informatie nodig is voor de gemeente spreekt de ombudsman Capelle aan den IJssel aan. Dan blijkt dat meer informatie is gevraagd dan mag en ook meer dan voor de gemeente nodig is. Van de gestelde vragen hoeft slechts een beperkt aantal te worden beantwoord. Er komt een nieuwe overeenkomst, en extra zorg voor mevrouw W.



Vrije omgang met medische persoonsgegevens

Het opvragen en delen van te veel informatie is ook een belangrijk deel van de klacht van mevrouw E. Zij verzorgt een familielid maar heeft ook zelf een beperking. Zij vraagt voor haar familielid een rolstoel aan en voor zichzelf een rolstoelfiets. Zo wil ze, ondanks haar eigen conditie, haar hulpbehoevende familielid kunnen verplaatsen. De gemeente weet niet of een rolstoelfiets hiertoe de oplossing is en wil daarover advies inwinnen. Daarvoor vraagt de gemeente het familielid van mevrouw E. of medische persoonsgegevens mogen

worden verstrekt aan een externe adviseur. Het familielid gaat daarmee akkoord. Mevrouw E. vindt dat de gemeente de door haar familielid gegeven eenmalige toestemming vervolgens te breed gebruikt. Ook vindt zij dat de gemeente de gebruikte medische persoonsgegevens niet goed afschermt.

Het onderzoek van de gemeentelijke ombudsman bevestigt dat het familielid van mevrouw E. éénmaal toestemming gaf voor het delen van de medische persoonsgegevens. De ombudsman ziet dat daarmee viermaal medisch advies is gevraagd. Daarnaast zijn ook medische gegevens van mevrouw E. zelf verstrekt en daar gaf zij nooit toestemming voor. De adviezen gaan bovendien niet steeds over de aangevraagde voorziening. Ze gaan ook over alternatieven voor de gevraagde combinatie van rolstoel en rolstoelfiets. Gebruikte medische persoonsgegevens staan in de rapportages en er staat ook medische informatie over mevrouw E. in het dossier van haar familielid.

In zijn [rapport van 28 mei 2018](#) oordeelt de ombudsman dat de gang van zaken niet behoorlijk is. Hij doet 5 aanbevelingen, die door de gemeente Capelle aan den IJssel deels wel en deels nog niet geheel zijn overgenomen.

Allereerst wordt aanbevolen medische persoonsgegevens niet in het dossier van de zorgvrager op te nemen. De zienswijze van het college is dat deze gegevens volgens de wet bewaard moeten worden en dat de gemeente daarom deze aanbeveling niet kan opvolgen. De ombudsman volgt die zienswijze niet. De gemeentelijke reactie gaat onder meer voorbij aan het verschil tussen het bewaren van gegevens en de opname ervan in een door partijen te raadplegen (digitaal) dossier. De ombudsman herhaalt zijn aanbeveling.

De ombudsman beveelt ook aan medische persoonsgegevens van de mantelzorger niet in het dossier van de zorgaanvrager op te nemen. De gemeente neemt deze aanbeveling tot tevredenheid van de ombudsman over.

De derde aanbeveling is dat alleen de juiste en meest actuele toestemmingsverklaring moet worden gebruikt voor het uitwisselen van medische persoons gegevens met derden. Op die toestemmingsverklaring moet uitdrukkelijk de instantie zijn vermeld waarmee, en het doel waarvoor deze gegevens worden uitgewisseld. De gemeente geeft aan deze aanbeveling te delen en vindt dit voldoende geborgd in het gehanteerde werkproces. Uit het onderzoek van de ombudsman werd duidelijk dat de in dit proces aan de cliënt te verstrekken informatie te algemeen is om adequaat invulling te geven aan deze aanbeveling. De ombudsman heeft dit standpunt aan de gemeente laten weten.

Ook beveelt de ombudsman aan dat in de toestemmingsverklaring staat welke vragen de gemeente haar medische adviseurs wil stellen en waarom. Dat is de vierde aanbeveling. De gemeente vindt het gezien haar reactie voldoende om op aanvraag achteraf inzage te geven in de aan de medisch adviseur gestelde vragen. De ombudsman is het hier niet mee eens. Als pas achteraf en alleen op aanvraag inzage in de vragen wordt gegeven, kan de cliënt op het moment van tekenen niet weten waarvoor de te geven toestemming precies dient en weet hij dus ook niet waarvoor hij tekent. De ombudsman handhaaft hier zijn aanbeveling.

Als laatste beveelt de ombudsman aan cliënten van wie de persoonsgegevens worden gevraagd, mondeling en schriftelijk te informeren over de manier waarop die gegevens worden verwerkt en over hun privacyrechten. De gemeente geeft aan deze aanbeveling op te zullen volgen.

Leren in Capelle aan den IJssel

De ombudsman deed in 2018 onderzoek naar de opstelling van de gemeente in een conflict over de voorgenomen sluiting van een school.



Blik op communicatie

De stichting BLICK verzorgt het openbaar onderwijs in Capelle aan

den IJssel en Krimpen aan den IJssel. Eind 2016 maakt de stichting onverwacht bekend dat ze in de loop van 2017 de dependance van de openbare basisschool De Catamaran aan de Hermitage in de wijk Schollebaar wil sluiten. De gemeente wordt hierdoor overvallen en wil dat de vestiging nog zeker een jaar open blijft. Het gaat om een kwetsbare wijk en de gemeente wil juist bij deze schoolvestiging een Integraal Kind Centrum opzetten. Het verlies van de vestiging doorkruist dit plan.

Er volgt overleg tussen de gemeente en de stichting, maar ze worden het niet eens over de voorwaarden waaronder de vestiging langer kan openblijven. De stichting stelt nadere eisen, de voorgenomen sluitingsdatum komt steeds dichterbij. Voor de gemeente reden om in april van 2017 naar de rechter te stappen. De aangespannen zaak is niet alleen tegen de stichting gericht, de gemeente dagvaardt ook een stichtingsbestuurder in persoon. De rechtbank verklaart de gemeente in kort geding niet ontvankelijk en noemt het persoonlijk dagen van de bestuurder misbruik van het recht te procederen. De gemeente besluit niet in beroep te gaan tegen deze beslissing. Daarmee werd de sluiting onafwendbaar.

In juni 2017 hervatten gemeente en stichting hun reguliere overleg. Ze stellen samen een persbericht op waarin het college het persoonlijk dagvaarden betreurt. Na publicatie in een krant ontstaat een discussie tussen gemeente en stichting over de gepubliceerde tekst omdat de passage over het persoonlijk dagvaarden in het artikel ontbreekt. Hierna proberen college en stichting hun relatie weer te herstellen maar na de zomer verloopt de communicatie onderling stroef. Er verschijnt een aantal publicaties in de pers over de wrijving tussen de gemeente en de stichting. De situatie escaleert als het college rond de jaarwisseling 2017-2018 besluit tot het instellen van een extern onafhankelijk onderzoek naar de stichting. De stichting ziet geen aanleiding voor zo'n onderzoek, zij heeft al eerder aangegeven liever

een bemiddelingspoging door de commissaris van de Koning te zien. Naar aanleiding van het collegebesluit dient de stichting een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman. Die stelt onderzoek in en brengt op [4 december 2018 zijn rapport](#) uit.

De klacht van de stichting gaat ten eerste over de eerdere beslissing van het college een kort geding aan te spannen. De gemeentelijke ombudsman oordeelt dat de persoonlijke dagvaarding van de stichtingsbestuurder heeft geleid tot onnodige escalatie. Hierdoor is blijvende schade aan de relatie ontstaan. De gemeente heeft de ombudsman hiervoor geen goede redenen kunnen geven. De beslissing van het college om de stichtingsbestuurder in persoon te dagvaarden was daarom niet behoorlijk.

Ten tweede klaagt de stichting over de houding van het college bij het opstellen en publiceren van het persbericht in juni 2017. Uit het onderzoek blijkt dat het bericht transparant tot stand is gekomen en gezamenlijk is vastgesteld. Dat een krant het daarna niet integraal publiceert, valt buiten de verantwoordelijkheid van het college. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Het derde klachtonderdeel gaat als eerste over de beslissing van het college extern onafhankelijk onderzoek in te laten stellen. Hier had de gemeente beter moeten luisteren naar de bezwaren van de stichting en haar wens tot bemiddeling door de commissaris van de Koning. De gemeente nam al stappen vóórdat zij de argumenten van de stichting had gezien. De opdracht tot extern onderzoek gaat bovendien voorbij aan de verhoudingen tussen de raad van toezicht en het bestuur van de stichting. De gemeente nam de beslissing tot onderzoek te eenzijdig en heeft haar keuze niet goed gemotiveerd. Daarmee is ook deze klacht gegrond.

Het vierde en laatste onderdeel van de klacht gaat over de communicatie van het college naar de stichting en over de stichting aan derden. De negatieve uitspraken via de pers kwamen van beide kanten, net als de stroeve opstelling in de communicatie onderling. Dit droeg niet bij aan

een betere relatie of communicatie tussen de stichting en het college. Van een overheidsorgaan mag echter ook bij een conflict worden verwacht dat contacten altijd fatsoenlijk verlopen. Daarom oordeelt de ombudsman dat deze klacht gegrond is.

De ombudsman hoopt dat in de komende tijd het contact tussen de stichting en de gemeente zal verbeteren zodat de aandacht weer helemaal kan gaan naar doel dat beide partijen nastreven: het verzorgen van onderwijs op hoog niveau in Capelle aan den IJssel.

De administratie van Capelle aan den IJssel

Een onderwerp dat burgers direct financieel raakt is kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Dat levert ook bij een juiste toepassing van de regels door de gemeente soms een andere uitkomst op dan die waar de burger op hoopt. In zulke gevallen blijft voor de ombudsman weinig ruimte voor interventie over.



De lasten van een oude auto

De heer R. vraagt kwijtschelding van de afvalstoffenheffing. Dat kan als er na betaling van de heffing onvoldoende inkomen overblijft om van de te leven en er geen vermogen is. Er is wel een aantal uitzonderingen en één daarvan is autobezit. De heer R. heeft al jarenlang een auto gehad. Eind 2017 koopt een familielid voor enkele honderden euro's een andere auto voor hem. Dit is voor de gemeente aanleiding de afvalstoffenheffing niet kwijt te schelden waar zij dat in vorige jaren wel deed. De heer R. gaat hiertegen in bezwaar maar de gemeente houdt vast aan haar beslissing. Daarbij vermeldt zij dat ook het bezit van een auto kosten met zich brengt. Kosten die de heer R. dus kennelijk wel kan dragen. De heer R. vindt de beslissing onredelijk en wendt zich tot de ombudsman. Die beziet de beslissing, de stukken van de heer R. en de regels over kwijtschelding. De druiven voor de heer R. zijn zuur: de conclusie van de ombudsman is dat de gemeente binnen de regels heeft gehandeld en daar staat in dat bij autobezit de kwijtschelding mag worden geweigerd.



Ontvangen klachten

In 2018 ontving de gemeentelijk ombudsman in totaal 96 vragen en klachten uit Capelle aan den IJssel: telefonisch, schriftelijk of tijdens het spreekuur. In 2017 waren dit er 90.

Telefonische vragen en klachten, direct afgedaan

Van deze 96 vragen en klachten zijn er 38 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 58 andere klachten zijn schriftelijk of op het spreekuur ingediend. In 2018 werden er op die manieren 50 klachten over Capelle aan den IJssel ontvangen en 8 klachten over IJSSELgemeenten die door inwoners van Capelle aan den IJssel zijn ingediend.

Tabel 1: schriftelijk of op spreekuur ontvangen klachten in 2018 en 2017

	2018 incl. IJSSEL- gemeenten	2018 excl. IJSSEL- gemeenten	2017 incl. IJSSEL- gemeenten	2017 excl. IJSSEL- gemeenten
Ontvangen klachten	58	50	46	30

Meer klachten dan voorgaande jaren

In de periode van 2015 tot en met 2017 ligt het aantal schriftelijke of op het spreekuur ingediende klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel en over IJSSELgemeenten samen steeds rond of net boven de 50, en is daarmee vrij constant. Het aantal van 58 ontvangen klachten in 2018 ligt iets boven de aantallen in de voorgaande jaren.

Meer klachten over gemeente, minder over IJSSELgemeenten

Duidelijk anders in 2018 is de verdeling tussen klachten die gaan over de gemeente zelf en over IJSSELgemeenten. In de jaren van 2015 (de start van IJSSELgemeenten) tot en met 2017 ontving de ombudsman over IJSSELgemeenten steeds tussen de 15 en de 17 klachten van Capellenaren. In 2018 zijn dit 8 klachten, een halvering ten opzichte van de voorgaande jaren. Tegelijkertijd is het aantal klachten over de gemeente zelf duidelijk gestegen, van 30 of net wat meer in de afgelopen jaren sinds 2015 naar 50 in 2018. De aantallen ontvangen klachten en de verdeling daarvan zijn weergegeven in tabellen 2a en 2b.

Tabel 2a: Ontvangen klachten 2015-2018, verdeling tussen gemeente en IJSSELgemeente

Verdeling Gemeente/IJSSELgemeenten	Verslagjaar			
	2018	2017	2016	2015
Gemeente Capelle a/d IJssel	50	30	33	32
IJSSELgemeenten	8	16	17	15
Totaal ontvangen klachten	58	46	56	47

Tabel 2b: Ontvangen klachten 2015-2018, verdeling tussen gemeente en IJSSELgemeente (geïndexeerd)

Verdeling Gemeente/IJSSELgemeenten	Verslagjaar (2015 = 100)			
	2018	2017	2016	2015
Gemeente Capelle a/d IJssel	156	94	103	100
IJSSELgemeenten	53	107	113	100
Totaal ontvangen klachten	123	98	119	100

In vergelijking met 2017 zijn in 2018 over de gemeente Capelle zelf vooral meer klachten ontvangen over Stadsbeheer (van 5 naar 17).

Waar de klachten in 2017 in de meeste gevallen gingen over afvalproblematiek, maakten klagers in 2018 ook werk van onveilige verkeerssituaties, geluidsoverlast, groenonderhoud, afwatering en defecte of ontoereikende straatverlichting.

Afgehandelde klachten in 2018

In 2018 heeft de gemeentelijke ombudsman 48 klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel afgehandeld die schriftelijk of tijdens spreekuren zijn ingediend.

Tabel 3: afgehandelde klachten in 2018

	2018 incl. IJssel- gemeenten	2018 excl. IJssel- gemeenten	2017 incl. IJssel- gemeenten	2017 excl. IJssel- gemeenten
Ontvangen klachten	54	48	45	28

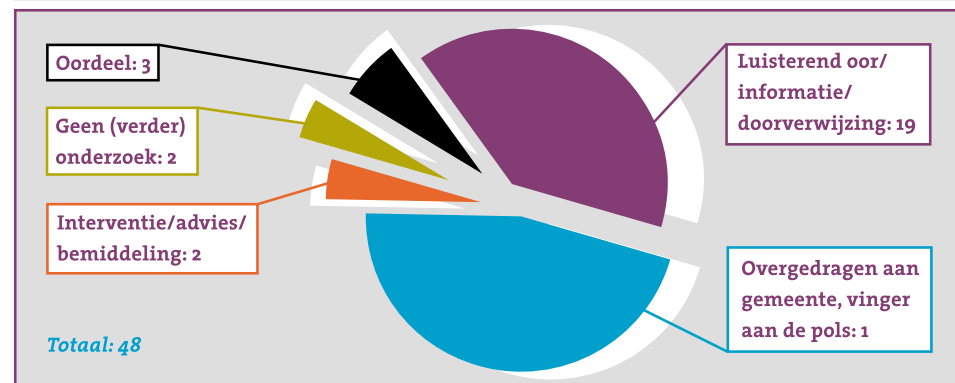
Figuur 1a toont de verdeling van de in 2018 afgehandelde klachten over de verschillende afdelingen van de gemeente.

Tabel 4: Verdeling van afgehandelde klachten in 2018 en 2017

	2018	2017
Afdeling Stadsbeheer	16	5
Afdeling Publiekszaken	8	3
Afdeling Financiën	8	2
Afdeling Bestuurs- en Concernondersteuning	4	2
Afdeling Stadsontwikkeling	2	7
Afdeling Samenleving	2	4
Afdeling Facilitaire diensten	1	0
Stichting Welzijn Capelle	1	0
College van B en W	2	3
Geen gemeente	4	2
Totaal Capelle aan den IJssel	48	28
IJsselgemeenten	6	17
Totaal Capelle aan den IJssel en IJsselgemeenten	54	45

Hieronder wordt aangegeven hoe de gemeentelijke ombudsman in 2018 de klachten over Capelle aan den IJssel (figuur 2a) en IJsselgemeenten (figuur 2b) heeft behandeld.

Figuur 1a: Wijze van afhandeling klachten Capelle aan den IJssel in 2018.



Figuur 1b: Wijze van afhandeling klachten IJSSELgemeenten in 2018



De ombudsman gaat soms op zijn handen zitten maar soms ook niet...

De ombudsman stelt in de regel geen (nader) onderzoek in als de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. De ombudsman zal de klacht doorsturen en/of het bestuursorgaan informeren dat hij een klacht heeft ontvangen. Vervolgens volgt de ombudsman de klachtafhandeling en grijpt zo nodig in, bijvoorbeeld wanneer de interne klachtbehandeling te lang dreigt aan te slepen of waar een bijzonder spoedeisend belang versnelde afhandeling van de klacht vraagt.

Als een klager in bezwaar of in beroep kan gaan over de inhoud van een beslissing, kan de ombudsman er voor kiezen een klacht (nog) niet in behandeling te nemen. Andere redenen waarom de ombudsman geen onderzoek instelt of het onderzoek tussentijds kan beëindigen, zijn kennelijk ongegronde klachten of als klagers niet (meer) reageren op informatieverzoeken van de ombudsman.

Rapporten van de ombudsman

In 2018 bracht de ombudsman 2 onderzoeksrapporten uit over klachten uit Capelle aan den IJssel. De rapporten bevatten bij elkaar 8 klachtonderdelen, waarvan de ombudsman er 7 gegrond heeft verklaard en 1 ongegrond.



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.

Horen, zien en praten (2018)

Op 8 februari 2018 bracht de ombudsman zijn rapport *Horen, zien en praten* uit over de behandeling van bejegeningklachten door de bij hem aangesloten gemeenten. Het uitpluizen van deze klachten door gemeente of ombudsman duurt lang en loopt vaak uit op welles-nietes. De ombudsman denkt dat inzetten op bemiddeling en herstel van de relatie meer kan opleveren dan het produceren van eindeloze verslagen en een oordeel. Hij stelt ook voor om de klager meer invloed te geven op de wijze van klachtbehandeling. Met zijn *Tien gouden regels* hoopt de ombudsman de gemeenten, maar ook zichzelf, handvatten te geven voor een doeltreffender aanpak van dit type klachten.

Schuldenproblematiek

Studenten van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur te Den Haag gaan in opdracht van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam en Den Haag onderzoek doen naar schuldenproblematiek en de rol van gemeenten en gemeentelijke ombudsmannen daarbij.



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 februari woonde de ombudsman de beëdiging van de kinderombudsman van Capelle aan den IJssel bij. In juni lichtte de gemeentelijke ombudsman zijn jaarverslag over 2017 toe in de commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen.

Verdere contacten en presentaties

In het voorjaar nam de ombudsman deel aan de Bestuurlijke Top *Kwetsbare mensen met verward gedrag – van incidenten naar risico-gestuurde aanpak*, georganiseerd door onder meer de gemeente Rotterdam en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

De ombudsman was spreker tijdens het symposium *Bejegening van FNV Uitkeringsgerechtigden*. Een medewerker gaf een presentatie over het rapport *Horen, zien en praten* van de ombudsman voor klachtbehandelaars van de gemeente Utrecht. De ombudsman was spreker tijdens *Het Nivel verbindt: van klachten leren* van het Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg.

De ombudsman was op uitnodiging van de Tweede Kamer één van de 100 deelnemers aan *Verantwoordingsdag V-100*. Op uitnodiging van het ministerie van Justitie en Veiligheid nam de ombudsman deel aan het programma *Verkenning juridische dienstverlening*.

De ombudsman was dagvoorzitter tijdens *(Ge)zinnvol samenwerken* in de Pauluskerk, georganiseerd door de gemeente Rotterdam en de CED-Groep (die professionals in het onderwijs en de kinderopvang adviseert en traint). Vrijwilligers en professionals die zich bezighouden

met laaggeletterdheid respectievelijk armoede en schulden maakten hier kennis met elkaar.

In het najaar bracht het team Informatievoorziening van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een werkbezoek aan het bureau ombudsman. Verder sprak de ombudsman met Lokaal FNV Rotterdam Rijnmond over de opvolging van de aanbevelingen uit zijn re-integratierapport *Het pad naar werk*.

Op verzoek van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) nam de ombudsman plaats in de benoemingsadviescommissie voor een ombudsfunctionaris EUR. In het kader van afstudeerscripties en onderzoeken sprak de ombudsman met studenten van de Fotovakschool Rotterdam, de EUR, de School voor Journalistiek te Utrecht, de Universiteit van Amsterdam en de Universiteit Leiden.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Op 19 april 2018 vond de studiemiddag *De waarde van privacy* voor klachtbehandelaars en klachtcoördinatoren uit Rotterdam en de regio plaats. Onder leiding van Esther Keymolen, techniekfilosoof en universitair docent bij eLaw Leiden, kwam onder meer aan de orde hoe systemen processen efficiënter kunnen maken, maar tegelijk waarden als privacy en rechtvaardigheid onder druk kunnen zetten.

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.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman en een medewerker bezochten de studiemiddag *Beroepsquerulant of contactintensieve burger* van de vereniging. Het bureau ombudsman leverde 4 bijdragen aan de rubriek *Casusprudentie* van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

In de media

De ombudsman is iedere maand op dinsdag of woensdag van 18.00 tot 19.00 uur te gast in het radioprogramma *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. Hij bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen. In maart leverde de ombudsman op verzoek van de redactie input voor *Nieuwsuur* van de NOS voor de uitzending over de verkiezingen voor de gemeenteraad in 2018.



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. Klachten proberen zij snel op te lossen en waar mogelijk bemiddelen zij tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd en onderzoek of verdergaande bemiddeling vergen. Een klein aantal klachtonderzoeken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente.

Eind 2018 telde het bureau gemiddeld 16,3 fte medewerker, inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman (2017: 16 fte). Van de medewerkers zijn er vier man en 15 vrouw. Het ziekteverzuim bedroeg 2,99% (2017: 6,61%): 0,60% kortdurend (2017: 0,82%), 1,66% middellang (2017: 0,35%) en 0,72% langdurig (2017: 5,43%).

Het hele kantoor volgde een training Schrijfvaardigheden. Individueel volgden medewerkers volgden onder meer de opleiding Bestuursprocesrecht,

een cursus Terugvordering en trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Eén medewerker slaagde voor het praktijkexamen Mediation en staat inmiddels ingeschreven als erkende mediator.



Financiën



JAARVERSLAG CAPELLE AAN DEN IJSSEL

De gemeente Rotterdam heeft voor 2018 € 1.615.000 bijgedragen (begroot € 1.577.000). De Rotterdamse gemeenteraad heeft bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. De financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten – personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger zijn dan de bijdrage van die gemeenten. Die waren in 2018 in totaal € 165.514. De gemeente Capelle aan den IJssel, die op 1 januari 2018 66.864 inwoners telde, droeg hier € 33.432 aan bij. Deze bedragen zijn exclusief BTW.



De gemeentelijke Capelle aan den IJssel

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Capelle aan den IJssel;
- 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 daarbij 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
WhatsApp 06 580 73 580
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl

Inlooppreekuur

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

T (010) 258 78 50

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

Inlooppreekuren Rotterdam

dinsdag 9.00 - 11.30 uur
woensdag 13.30 - 16.00 uur
alleen in de oneven weken:
donderdag 18.30 - 20.30 uur