

2019

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**





In 2019 ontving ik als ombudsman Nissewaard in totaal 112 telefonische en schriftelijke vragen en klachten. Dit is een toename van 12% ten opzichte van 2018 (100). Deze toename wordt bijna geheel verklaard door een groei van het aantal telefonische vragen.

Net als in 2018 kwamen de meeste klachten binnen over de afdeling Inkomen en over de afdeling Zorg & Samenleving. Dit zijn de afdelingen waar kwetsbare inwoners terecht komen met hun hulpvraag, dus daar is het des te belangrijker dat de dienstverlening van de gemeente op orde is.

Vorig jaar schreef ik op deze plek dat de afhandelingstermijnen voor de klachtbehandeling bij Nissewaard in 2018 te vaak te lang uit de pas liepen, ondanks herhaaldelijk aandringen van onze kant. Helaas heb ik daar in 2019 onvoldoende verbetering in gezien. Nog steeds zien wij dat inwoners (te) lang moeten wachten op een reactie op hun klacht. Dit merken wij zelf ook, wanneer wij een klacht voorleggen aan de gemeente en vervolgens de afhandeling monitoren. Ik hoop dat er binnen de nieuwe indeling van de gemeentelijke organisatie voldoende aandacht voor dit onderwerp komt!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Nissewaard



Hulp en ondersteuning in Nissewaard

Inwoners zijn voor hulp en ondersteuning soms aangewezen op de gemeente. Denk daarbij aan hulp bij schulden of ondersteuning in de vorm van een bijstandsuitkering of een Wmo-voorziening. Bij complexere problematiek moet een inwoner soms zelfs een beroep doen op meerdere vormen van ondersteuning tegelijkertijd. Het aanvragen en vervolgens goed op elkaar afstemmen van al deze hulp is op zich al ingewikkeld. Maar voor iemand in een complexe situatie is dit soms zelfs simpelweg teveel gevraagd. Het is daarom belangrijk dat de gemeente haar inwoners die ondersteuning nodig hebben, zeker bij complexe problematiek, daar waar mogelijk begeleidt en ontlast. Dat had de heer R. in elk geval kunnen helpen.



Roep om hulp

De heer R. woonde in de gemeente Hellevoetsluis. Hier werd hij begeleid door een vaste coach, onder andere vanwege psychische problemen en een vroegere verslaving. Hij raakt echter zijn woning kwijt. Omdat Nissewaard de centrumgemeente is, moet hij zich hier melden voor maatschappelijke opvang. Dat betekent ook dat hij zijn begeleiding kwijtraakt, deze werd immers gefinancierd door Hellevoetsluis. In Nissewaard moet hij opnieuw een aanvraag voor begeleiding op grond van de Wmo indienen.

De maatschappelijke opvang blijkt geen geschikte plek voor de heer R. Hij wordt uit de opvang gezet en belandt op straat. Hierdoor verliest hij ook zijn baan, waar hij net één week had gewerkt. Zijn uitkering werd tijdelijk geblokkeerd totdat hij de loonstrook van deze week kon overleggen. Deze loonstrook liet echter drie maanden op zich wachten, waardoor de heer R. gedurende deze periode geen uitkering ontving. Hij wil graag een gesprek met de gemeente om zijn hele situatie te bespreken en op te lossen, maar dit krijgt hij niet

voor elkaar. Ten einde raad vraagt de heer R. de ombudsman om hulp.

De ombudsman oordeelt dat in de situatie van de heer R. een directe interventie noodzakelijk is. Met reguliere klachtbehandeling wordt de heer R. onvoldoende geholpen. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en legt de situatie voor. Gelukkig vindt er vrij snel daarna een gesprek plaats met de heer R. en medewerkers van alle verschillende betrokken hulpverlenende organisaties. Dit leidt onder andere tot een toekenning van de Wmo-aanvraag, waardoor de heer R. weer begeleiding krijgt. Ook mag de heer R. voorlopig gebruik maken van het postadres van de gemeente.

De ombudsman is natuurlijk tevreden met de uitkomsten in deze casus en hoopt dat de heer R. met de geboden ondersteuning weer snel zo zelfstandig mogelijk verder kan. Wel betreurt het de ombudsman dat zijn interventie noodzakelijk was. De gemeente had de escalatie van de problematiek van de heer R. kunnen voorkomen door aan de voorkant al beter in beeld te brengen welke ondersteuning hij nodig had, op het moment dat hij zich meldde voor maatschappelijke opvang.

Bij de uitvoering van alle verschillende regelingen in het sociaal domein maakt de gemeente soms ook gebruik van andere organisaties. De gemeente blijft echter verantwoordelijk voor de uitvoering. Daarbij is het natuurlijk belangrijk dat de gemeente en de uitvoerende organisatie zo goed mogelijk communiceren en samenwerken. Bij dit laatste schortte het in de zaak van mevrouw B. en de heer A.



Wel of geen ondernemers?

Mevrouw B. en de heer A hebben elk een eigen bedrijf. Wanneer de inkomsten uit deze bedrijven wegvallen, moeten zij noodgedwongen een bijstandsuitkering aanvragen bij de gemeente. Daar krijgen zij echter te horen dat zij, vanwege hun bedrijven, hun aanvraag van een bijstandsuitkering in moeten trekken en een uitkering voor

zelfstandigen moeten aanvragen bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ). Zij weigeren dit, omdat zij in hun ogen geen ondernemers meer zijn. Nissewaard wijst vervolgens de aanvraag voor een bijstandsuitkering af, waartegen mevrouw B. en de heer A. in bezwaar gaan. Ook vragen zij de rechtbank om de gemeente in de tussentijd op te dragen om een voorschot te verstrekken. De rechter stelt hun in het gelijk en het RBZ verstrekt snel een voorschot. Nissewaard verzekert het stel dat dit voorschot later wordt verrekend met de nog toe te kennen bijstandsuitkering. Gedurende de daaropvolgende maanden krijgen zij diverse geldbedragen op hun rekening gestort, maar de specificaties ontbreken. Wanneer deze maanden later pas binnen komen, blijkt dat de gemeente het voorschot toch niet heeft verrekend, waardoor zij dit bedrag moeten terugbetalen aan het RBZ.

Het stel klaagt vervolgens bij de ombudsman over de hele gang van zaken. Deze stelt een onderzoek in en beoordeelt drie van de vier klachten als gegrond. De gemeente had het stel niet mogen vragen om hun aanvraag voor een bijstandsuitkering in te trekken. De vraag van de gemeente om de aanvraag in te trekken lijkt ingegeven door de behoefte de werkdruk aan de kant van de gemeente te beperken. Maar dat is natuurlijk geen goede reden, zeker niet gelet op het grote risico dat mevrouw B. en de heer A. hierdoor zouden lopen. Ook had de gemeente uiteraard haar belofte met betrekking tot het verrekenen van het voorschot moeten nakomen. Tot slot had de gemeente niet mogen doen alsof het RBZ en de gemeente twee losstaande organisaties zijn. De gemeente heeft immers het RBZ ingeschakeld om namens de gemeente de regeling bijstand voor zelfstandigen uit te voeren.

Inmiddels heeft de gemeente alle specificaties van uitkeringen digitaal inzichtelijk gemaakt voor alle bijstandsgerechtigden. De ombudsman is hier erg blij mee!

In het Jaarverslag 2018 werd vermeld dat de ombudsman dat jaar klachten ontving over de lange wachttijden na een aanvraag op grond

van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In 2019 deden deze klachten zich helaas wederom voor. Het is belangrijk dat inwoners die hulp nodig hebben, deze zo snel mogelijk krijgen. Dat voorkomt mogelijk escalatie van de problemen. Daarnaast moet een inwoner kunnen vertrouwen op de wettelijke beslistermijnen die voor gemeenten gelden.



Wachten op het keukentafelgesprek

Mevrouw Z. heeft huishoudelijke hulp nodig en dient hiervoor een aanvraag in op grond van de Wmo. Vlak voor het verstrijken van de wettelijke beslistermijn ontvangt zij een brief van de gemeente waarin deze termijn met vier weken wordt verlengd. Hierna zou het keukentafelgesprek nog plaats moeten vinden. Mevrouw Z. snapt niet waarom dit zo lang moet duren. De gemeente heeft haar (medische) situatie goed in beeld vanwege een eerdere Wmo-aanvraag waarbij een indicatie is afgegeven. Het keukentafelgesprek zou hier weinig aan toevoegen. Zij belt daarom naar de gemeente. Mevrouw Z. krijgt aan de telefoon het advies om een klacht in te dienen, omdat de klachtenafdeling wel voldoende personeel zou hebben, in tegenstelling tot de Wmo-afdeling. Mevrouw Z. wil alleen een besluit op haar aanvraag, maar stapt toch naar de ombudsman.

Deze neemt contact op met de gemeente Nissewaard en legt het verhaal van mevrouw Z. voor. Al snel ontvangt mevrouw Z. een positief besluit op haar aanvraag. Dit is erg fijn voor mevrouw Z. uiteraard. Maar het is wel vervelend dat zij, en met haar ongetwijfeld ook andere inwoners, zo lang moeten wachten op de benodigde ondersteuning.

Wonen in Nissewaard

Voor een schone leefomgeving is het belangrijk dat (ondergrondse) vuilcontainers regelmatig worden geleegd. Dat dit legen overlast met zich mee kan brengen is begrijpelijk. Deze overlast moet echter wel zoveel als mogelijk worden beperkt. Als dit niet gebeurt, kan de

ombudsman mogelijk een rol spelen. Zo ook bij de klacht van de heer A.



Wakker door de vuilniswagen

De ondergrondse vuilcontainers in de straat van de heer A. worden met enige regelmaat 's avonds laat nog geleegd. Soms gebeurt dit zelfs nog om 22:00, waardoor de kleine kinderen van de heer A. wakker schrikken. De heer A. benadert de afvalverwerker in Nissewaard hierover. Deze geeft aan dat zij toestemming hebben gekregen van de gemeente Nissewaard voor lediging van de containers tussen 6:00 en 22:00 uur. Navraag bij de gemeente leert de heer A. dat de afvalverwerker inderdaad deze toestemming heeft. De heer A. is het hier niet mee eens en bezoekt het spreekuur van de ombudsman.

De ombudsman besluit een onderzoek in te stellen naar de klacht van de heer A. Naar aanleiding van de aankondiging van dit onderzoek laat de gemeente echter al weten dat zij heeft besloten om de lediging van de containers voortaan te gaan beperken tot het tijdvak 8:00-18:00. De ombudsman vindt het jammer dat de gemeente dit besluit pas neemt nadat hij een onderzoek heeft ingesteld, maar is natuurlijk wel blij met de aangepaste tijden. Hopelijk blijft de overlast voortaan beperkt.

Op straat in Nissewaard

De gemeente is verantwoordelijk voor de inrichting van de openbare ruimte. Zij doet er echter goed aan om te luisteren naar ideeën van haar inwoners, dit zijn immers de hoofdgebruikers van deze ruimte. Dat Nissewaard hier open voor staat blijkt uit de klacht van de heer C.



Geen drempel, wel een verkeersbord

De heer C. klaagt over overlast van scooters, brommers en motoren op een fietspad. De heer C. wil graag dat de gemeente dit fietspad anders inricht, bijvoorbeeld met drempels, zodat deze overlast afneemt. Hij neemt hiervoor contact op met de gemeente, maar krijgt geen reactie. Daarom stapt hij naar de ombudsman.

De ombudsman stuurt de klacht van de heer C. door naar de gemeente. Naar aanleiding daarvan neemt de gemeente contact op met de heer C. Het is niet mogelijk om drempels aan te leggen op het betreffende fietspad. De suggestie van de heer C. om extra verkeersborden te plaatsen wordt na een schouw ter plaatse wel overgenomen; er komt een verbodsbord voor brommers op het fietspad. Hopelijk vermindert dit de overlast op het fietspad!

Contact met de gemeente Nissewaard

Inwoners kunnen de gemeente om uiteenlopende redenen nodig hebben. Naast de bekende zaken als hulp en ondersteuning, vergunningen en paspoorten, speelt de gemeente ook een rol bij minder veelvoorkomende processen. Het is ook dan uiteraard wel van belang dat de medewerkers van de gemeente voldoende up to date zijn. Zo ook bij meneer en mevrouw K.



Duits woordenboek nodig?

Het echtpaar K. ontvangt pensioen vanuit Zwitserland. Om dit pensioen te behouden moeten zij beiden elk jaar (op verschillende momenten) een Attestatie de Vita laten invullen en stempelen door de gemeente. Nissewaard weigert dit echter, omdat het document in het Duits is opgesteld. Zij kunnen naar de gemeente Rotterdam om het formulier daar te laten stempelen. Gezien hun leeftijd vragen meneer en mevrouw K. zich af hoe lang ze hier nog toe in staat zijn. Ze willen daarom logischerwijs liever dat de gemeente Nissewaard de formulieren invult en stappen daarom naar de ombudsman.

Deze zendt de klacht door naar de gemeente voor afhandeling. Al snel volgt goed bericht: De gemeente verklaart de klacht gegrond. Al in 2017 is de een werkafpraak over dit proces aangepast, maar deze werd niet goed opgevolgd. Nissewaard gaat de formulieren invullen. Erg fijn voor meneer en mevrouw K.

Voordat de ombudsman een klacht behandelt, bekijkt hij eerst of de gemeente zelf al de kans heeft gehad om op de klacht te reageren. Is dat niet het geval, dan legt hij de klacht eerst bij de gemeente neer en monitort hij de verdere afhandeling. Zoals in het voorwoord beschreven duurde deze afhandeling in 2019 vaak te lang. Zo ook bij de klacht van mevrouw S. Zij moest maar liefst zeven maanden wachten op een reactie op haar klacht.



Cijfers



JAARVERSLAG NISSEWAARD

Ontvangen klachten

In 2019 ontving de ombudsman in totaal 112 vragen en klachten: telefonisch schriftelijk of tijdens het spreekuur. Telefonische vragen en klachten die de medewerkers van de frontoffice direct kunnen afwikkelen, turven zij op aantal. Zij registreren deze niet inhoudelijk. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee inwoners van Nissewaard naar de spreekuren komen.

Tabel 1 geeft weer hoeveel klachten en vragen de ombudsman ontving in 2019 en de twee voorgaande jaren.

	2019	2018	2017
Schriftelijke en spreekuurklachten	59	58	73
Telefonische vragen	53	42	57
Totaal	112	100	130

Tabel 2 toont de verdeling van de ontvangen klachten per afdeling van de gemeente Nissewaard over de afgelopen twee jaar.

Tabel 2: Ontvangen klachten per afdeling 2018-2019

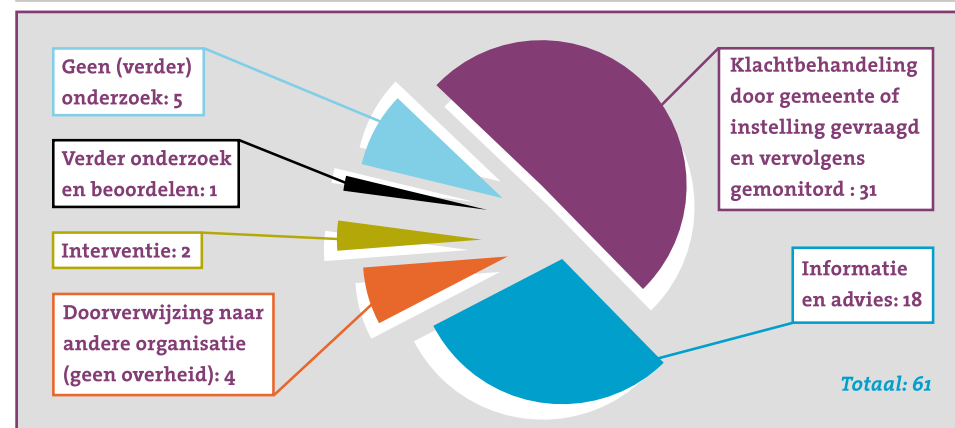
	2019	2018
Bewonerszaken – Inkomen	16	13
Bewonerszaken – Zorg en Samenleving	12	10
Leefomgeving – Stadsbeheer	12	8
Bewonerszaken - Stadswinkel	9	6
Leefomgeving – Veiligheid, Vergunning & Handhaving	4	6
Concernstaf- Juridische Bestuurlijk Advies & Control	3	4
Burgemeester	2	2
Bewonerszaken – Voorne Putten Werkt	1	3
College van B&W	0	3
Geen gemeente	2	7
Totaal*	61	62

* Een klacht gaat soms over meer dan één afdeling, dan is het totaal hoger dan het aantal ontvangen klachten.

Afgehandelde klachten

In 2019 handelde de ombudsman 61 klachten uit Nissewaard af. Figuur 1 geeft weer hoe de ombudsman de klachten in 2019 afhandelde.

Figuur 1: Wijze van afhandeling klachten in 2019



In 31 zaken bood de ombudsman de gemeente 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 18 zaken was de klager voldoende geholpen door deze informatie en advies te geven.

Vier klagers zijn doorverwezen naar de organisatie waar hun klacht thuis hoort. Deze klachten hadden geen betrekking op overheidsorganisaties. In twee zaken pleegde de ombudsman een interventie om de klager zo snel mogelijk te helpen. Dit kan de ombudsman doen in het geval van een zeer urgente situatie.

Eén zaak is verder uitgebreid onderzocht door de ombudsman. In deze zaak beoordeelde de ombudsman de klacht als gegrond.

Tot slot zijn vijf zaken niet verder onderzocht, omdat de klager niet meer reageerde (2x), alleen een signaal wilde afgeven (1x), omdat de klacht onvoldoende met feiten kon worden onderbouwd (1x) of omdat behandeling van de klacht geen meerwaarde had (1x).



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG NISSEWAARD

De ombudsman kan ook een onderzoek op eigen initiatief instellen. Zo'n onderzoek gaat niet over één verzoek of klacht, maar over een onderliggend structureel probleem. De bedoeling van een dergelijk onderzoek is dat de onderliggende problemen worden blootgelegd en opgelost. Dit helpt de gemeente bij het verbeteren van haar organisatie en draagt bij aan het herstel van vertrouwen in de overheid. 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 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 stellen in het rapport onder andere dat kan worden overwogen om ombudsmannen ook een rol en bevoegdheden te geven ten aanzien van semipublieke of private partijen voor zover zij een publieke taak uitoefenen. Denk hierbij aan aanbieders van voorzieningen binnen het sociaal domein.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG NISSEWAARD

Ontmoetingen met Nissewaard

De ombudsman Nissewaard was op 10 september 2019 aanwezig in de commissie Bestuur van de gemeenteraad van Nissewaard. Hier gaf hij toelichting op het Jaarverslag 2018 van de ombudsman Nissewaard.

In november verzorgde de ombudsman een workshop voor medewerkers van Nissewaard tijdens de Meester In Je Werk Week. In deze workshop maakten de medewerkers via een quiz kennis met (het werk van) de ombudsman. In januari 2020 herhaalde de ombudsman deze quiz voor het college van B&W en voor de directie van Nissewaard, als onderdeel van een overleg over de stand van zaken in Nissewaard.

Bijeenkomsten en presentaties

De ombudsman nam deel aan een bijeenkomst over digitale inclusie van burgers. Ook was hij panellid tijdens de 2e Daklozendag.

De ombudsman was daarnaast spreker bij een seminar over mensen met verward gedrag. Tijdens het UWV Management Seminar sprak de ombudsman 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 draaide het om de vraag: Hoe verloopt het vinden van een oplossing

als daar meer dan één organisatie of afdeling voor nodig is? De aanwezige medewerkers van de verschillende gemeenten wisselden ervaringen uit en dachten na over mogelijke oplossingen.

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.

In de media

He Algemeen Dagblad (regio Voorne-Putten) en de lokale krant Groot Nissewaard besteedden vorig jaar aandacht aan het Jaarverslag 2018 van de ombudsman.



Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG NISSEWAARD

Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren, 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 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), 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 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.

Er waren in 2019 geen klachten uit Nissewaard over (medewerkers van) de ombudsman.



Financiën



JAARVERSLAG NISSEWAARD

De gemeentelijke ombudsman wordt gefinancierd door de gemeente Rotterdam en de aangesloten regiogemeenten. De gemeente Rotterdam droeg over 2019 € 1.561.132,- bij. De regiogemeenten dragen elk € 0,50 per inwoner bij, in totaal was dit over 2019 € 170.440,-. Hiervan droeg Nissewaard € 42.398,- bij, gebaseerd op 84.797 inwoners op 1 januari 2019.



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

Inloospreekuren Rotterdam

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

Inloospreekuur Nissewaard

Elke twee weken op
woensdag 9:00 - 10:00
(in de even weken)

in bibliotheek de Boekenberg
Markt 40
3201 CZ Spijkenisse

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