

2019
JAARVERSLAG



Krimpen aan den IJssel

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**





Graag presenteer ik u als gemeentelijke ombudsman van Krimpen aan den IJssel mijn jaarverslag over 2019. De werkzaamheden van de kinderombudsman zijn beschreven in het [eigen jaarverslag](#).

In 2019 ontving ik 17 schriftelijke of op het spreekuur ingediende klachten. Van deze klachten gingen er 16 over de gemeente Krimpen aan den IJssel en 1 over IJSSELgemeenten. Dit betekent dat het aantal klachten over de gemeente in 2019 wat hoger was dan in 2018 en dat er over IJSSELgemeenten minder klachten zijn binnengekomen.

De meeste klachten over de gemeente gingen over de afdeling ruimte – net als in 2018. Inwoners van Krimpen aan den IJssel die naar de ombudsman zijn gekomen, hechten duidelijk veel belang aan de inrichting en het onderhoud van de buitenruimte. Ook vinden deze klagers het belangrijk dat de gemeente handhavend optreedt als onverstoord wonen in de knel dreigt te komen. In dit jaarverslag wordt een aantal van deze klachten nader besproken.

De ombudsman is overigens tevreden over de manier waarop de gemeente Krimpen aan den IJssel gevolg heeft gegeven aan de in 2019 bij de ombudsman aangekaarte klachten. Ik hoop voor 2020 dan ook op een goede voorzetting van de samenwerking met het college van burgemeester en wethouders en met de medewerkers van de gemeente Krimpen aan den IJssel.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman
Krimpen aan den IJssel



Wonen in Krimpen aan den IJssel

Een prettige omgeving van een woning kan in belangrijke mate bijdragen aan het welzijn van bewoners. Het omgekeerde geldt ook. Veel ruimte rond woningen is in beheer bij de gemeente. Het is dus belangrijk dat de gemeente bij dit beheer zoveel mogelijk rekening houdt met de belangen van de bewoners. Niet iedere bewoner vindt dat de gemeente daar altijd in slaagt.



Poortzicht

De heer K. woont aan een pad met aan de overkant een groenstrook van de gemeente. Deze groenstrook grenst weer aan de achtertuinen van woningen in een andere straat. Nadat de gemeente de groenstrook heeft gesnoeid, kijkt de heer K. aan tegen een poort in de erfafscheiding van een van die woningen en naar een pad van tegels. Bewoners van die woningen klagen bij de gemeente over de wijze waarop de gemeente heeft gesnoeid. Zij willen een groen uitzicht en dat is nu weg. Om aan de klacht van de bewoners van de andere straat tegemoet te komen, plant de gemeente 3 haagbeuken. Deze staan echter recht voor het woonkamerraam van de heer K.

De heer K. wil de haagbeuken niet en hij wil in de groenstrook ook geen achteruitgang van zijn overburen. Hij vindt dat de gemeente geen rekening houdt met zijn belangen. Ze keek alleen naar de belangen van de bewoners van de andere straat. Hij vraagt de gemeente dan ook de haagbeuken te verwijderen en de bewoners van de tegenover hem liggende woning op te dragen de achteruitgang weg te halen. Dat wil de gemeente niet.

De heer K. vraagt de ombudsman om zijn oordeel over het optreden

van de gemeente. Na onderzoek vindt de ombudsman dat de gemeente de bewoners beter had moeten informeren over het snoeien. Toen eenmaal duidelijk was dat er een probleem was met de achteruitgang en het groen, had de gemeente alle omwonenden als direct belanghebbenden moeten betrekken bij het vinden van een oplossing. De ombudsman beveelt de gemeente aan om alsnog met alle betrokkenen in overleg te treden en een oplossing te zoeken. De gemeente neemt deze aanbeveling over. De ombudsman is daar tevreden over.

Soms is er geen discussie over belangen, en zijn de gemeente en bewoners het eens over een te ondernemen actie. Als de gemeente dat toezegt maar vervolgens niets onderneemt, kan dat eenvoudig tot wreveld leiden.



Snoei hard te langzaam ...

Mevrouw D. heeft last van een boom achter haar tuin die van de gemeente is. De laaghangende takken boven haar tuin zijn volgens haar gevaarlijk voor de kinderen. Door de schaduw van de boom gaat het slecht met de coniferen in haar eigen tuin. Ze meldt dit in april 2018 bij de gemeente. Die reageert aanvankelijk snel: er komt een medewerker die de werkzaamheden opneemt, die zullen in mei 2018 worden uitgevoerd. Begin juni geeft de gemeente aan dat er zo snel mogelijk actie zal worden ondernomen.

Als die maar uitblijft neemt mevrouw D. in maart 2019 opnieuw contact op met de gemeente – de boom is inmiddels alleen maar groter geworden. De gemeente geeft aan haar melding binnen 2 weken te behandelen. Een aantal bomen in de omgeving wordt gesnoeid, maar de boom achter de tuin van mevrouw D. blijft ongemoeid. In mei 2019 dient zij hierover een klacht in bij de ombudsman. Die legt de klacht voor aan de gemeente.

De gemeente neemt dan eind juni contact op met mevrouw D. Ze maakt excuus voor de vertraging bij de uitvoering van de werkzaamheden. Het werk wordt alsnog ingepland, de onderste takken zullen direct worden weggezaagd. De ombudsman neemt hier met instemming kennis van.

Handhaven in Krimpen aan den IJssel

In de bebouwde kom wonen veel mensen bij elkaar die verschillende zaken belangrijk vinden. De een houdt van dieren, een ander vindt orde en netheid (nog) belangrijker. Dat gaat niet altijd goed samen en dan kan onvrede ontstaan. De gemeente kan dan uitkomst bieden met regels en de handhaving daarvan. Bijvoorbeeld voor het geval dat iemand van mening is dat de dierenliefde van de één leidt tot langdurige overlast voor de ander.



Niet alleen de zegen komt van boven...

In de wijk rond het Raadhuis van Krimpen aan de IJssel wonen niet alleen mensen maar ook duiven. Vél duiven, die worden bijgevoerd door een inwoner. De heer U. is hier als wijkbewoner niet blij mee: het bijvoederen van overlast gevende dieren is namelijk verboden in Krimpen aan den IJssel. En dat die duiven overlast geven, daar is iedereen het wel over eens. Die overlast komt vooral door de ontlasting; balkons, zonnepanelen, wasgoed, alles zit onder. De heer U. wil dat de gemeente de overlast aanpakt, bijvoorbeeld door handhavend optreden tegen de bijvoerende inwoner. De heer U. klaagt zich bij de gemeente over het uitblijven van voldoende actie. Dit leidt niet tot het door hem gewenste resultaat en hij komt naar de ombudsman.

Die vraagt de gemeente wat ze doet om de overlast te stoppen. De gemeente onderneemt verschillende acties. Ze heeft 850 duiven afgevangen. De gemeenteraad heeft het voederverbod nog eens bekrachtigd en is in gesprek met de bijvoederende bewoner. De duiven

worden ook afgeschrikt met de inzet van roofvogels. Helaas is het probleem nog niet opgelost – de duiven blijven komen, en hun sporen zijn bij lang na nog niet uitgewist.

Het is duidelijk dat de gemeente en de heer U. het er over eens zijn dat grote overlast bestaat. Ze verschillen echter van mening over wat er nog meer gedaan kan en moet worden. Daar komt bij dat de bijvoederende bewoner zelf zich ook in het gesprek mengt. Die merkt op dat de klagende omwonenden zelf te weinig doen tegen de overlast. Zij verhinderen niet dat de duiven op hun gebouwen kunnen zitten en nestelen. De ombudsman vraagt een deskundige om advies.

De gevraagde expert, de ervaringen in Rotterdam en eerder onderzoek naar duivenoverlast in de stad Groningen, maken duidelijk dat duivenoverlast niet snel is te stoppen. Handhaving van het bijvoederverbod is niet genoeg. Het afvangen van duiven ook niet. Naast al deze maatregelen zijn nog aanvullende stappen nodig. Bewoners zelf zullen ook hun maatregelen moeten nemen om de overlast tegen te gaan en te stoppen. Het stoppen van het bijvoeren is daar slechts één aspect van.

Dit inzicht – gekoppeld aan de erkenning van de overlast door en de inspanningen van de gemeente die overlast te stoppen – maakt dat de ombudsman vindt dat de gemeente genoeg doet tegen de overlast van de duiven. Het is helaas gewoon niet mogelijk om snel een einde te maken aan de overlast.

Een opvallend kenmerk van de bouwbranche is dat zij vroege werktijden kent. Bouwen is niet alleen hard werken, het gaat soms ook gepaard met hard geluid. Dat leidt zo vroeg in de ochtend al gauw tot overlast. Daarom zijn er regels over de tijden waarbinnen bouwwerkzaamheden plaats mogen vinden.



Bouwen in het licht van de maan...

Mevrouw C. ervaart overlast van bouwwerkzaamheden die al om 6.15 uur in de ochtend op een bij haar huis gelegen bouwplaats beginnen. Hierover klaagt zij bij de gemeente, meer handhaving vindt mevrouw C. op zijn plaats. Zeker omdat de bouw op deze plaats nog een jaar zal gaan duren.

De overlast blijft echter bestaan en mevrouw C. komt naar de ombudsman. Die legt haar klacht voor aan de gemeente en blijft informeren naar de voortgang. De ombudsman wint ook advies in en daaruit blijkt dat de bouwwerkzaamheden waar mevrouw C. last van heeft vallen onder het Bouwbesluit. Daarin staat onder meer dat bouwwerkzaamheden door bedrijven worden uitgevoerd op werkdagen tussen 07 – 19 uur. Het werk mag dus niet om 6.15 uur beginnen, tenzij de gemeente ontheffing heeft verleend. Dat is niet gebeurd. De gemeente spreekt vervolgens de aannemer aan. De uitkomst van dat gesprek is dat voor 7 uur niet wordt gebouwd maar dat wel werk wordt voorbereid. Daartoe zijn mensen op de bouwplaats aanwezig en dat is niet verboden.

Daarmee is het verhaal niet klaar, want mevrouw C. blijft overlast houden en kan rond 6 uur in de ochtend de gemeente niet bereiken. De ombudsman brengt dit onder de aandacht van de gemeente. Mevrouw C. krijgt dan het rechtstreekse telefoonnummer van een handhavingsambtenaar. Die constateert eerst geen overtredingen door de bouwers maar later gebeurt dat wel. De gemeente maakt de bouwers duidelijk dat dit moet stoppen en dat helpt enkele maanden.

Daarna ervaart mevrouw C. echter weer overlast – nu vanaf 6.30 uur in de ochtend. Zij houdt hiertoe een logboek bij en maakt videopnames. De gemeente spreekt opnieuw de aannemer aan en geeft aan dat boetes zullen volgen. Hierna komt er een nieuwe

opzichter op het bouwterrein. Vanaf dat moment worden de werktijden wel gerespecteerd, tot aan de oplevering van het bouwwerk blijft verdere overlast voor 7 uur uit.

Geen geld of werk in Krimpen aan den IJssel

De uitvoeringstaken op het gebied van Sociale Zaken zijn door Krimpen aan den IJssel sinds 2015 ondergebracht bij *IJSSELgemeenten*. In 2019 is hierover één klacht ontvangen van een inwoner van Krimpen aan den IJssel.



Nachtwerk?

Mevrouw L. krijgt een re-integratietraject aangeboden door IJSSELgemeenten. Zij stemt hier niet mee in. Zij vindt het aangeboden werk te zwaar, vanwege de werktijden moet ze bovendien midden in de nacht opstaan. Ze zou als alleenstaande vrouw in de nacht over straat moeten. IJSSELgemeenten legt haar dan een sanctie op, in de vorm van een maand lang 100% verlaging van haar uitkering.

Mevrouw L. dient bezwaarschriften in, één tegen het re-integratietraject zelf en één tegen het opleggen van de sanctie. Ze klaagt ook bij de ombudsman. Op dat moment is het bezwaar tegen het re-integratietraject door de gemeente al ongegrond verklaard. Ze kondigt aan dat ze beroep zal aantekenen bij de rechter.

Mevrouw L. klaagt over de beslissingen zelf maar ook over het door de gemeente ingeschakelde bureau dat arbeidskundig onderzoek heeft verricht, en over het niet reageren van de gemeente op haar e-mails. Die laatste klacht gaat dus over het gedrag van de gemeente tegenover mevrouw L.

De ombudsman kan geen oordeel geven over de beslissingen zelf. Hiertegen lopen juridische procedures, de ombudsman mag een

oordeel van de rechter niet doorkruisen met zijn eigen oordeel. Dat staat in de wet. De klacht over het onderzoeksbureau was nog niet bij de gemeente bekend. De ombudsman stuurt die klacht daarom door. De gemeente kan die klacht echter ook niet behandelen omdat het optreden van het bureau onderdeel is van de juridische procedure.

De ombudsman kan wel onderzoeken of de gemeente mevrouw L. op een behoorlijke manier heeft bejegend. Als de gemeente inderdaad niet reageert op e-mails dan kan dat onbehoorlijk zijn.

Uit de door mevrouw L. overgelegde stukken blijkt dat de gemeente inderdaad niet direct heeft gereageerd op haar mails. De gemeente geeft aan dat de mails gaan over een klacht die deel is van een ingediend bezwaarschrift. De gemeente kondigt aan dat ze bij de behandeling van het bezwaar zal ingaan op de e-mails. In die beslissing op het bezwaarschrift verwijst de gemeente niet naar de e-mails. De ombudsman ziet echter ook dat de gemeente wel reageert op wat inhoudelijk in de mails door mevrouw L. is opgemerkt. In de beslissing benoemt de gemeente de door mevrouw L. aangedragen onderwerpen ook. Daarmee is het standpunt van de gemeente hierover bekend. Daarom vindt de ombudsman het optreden van de gemeente hier niet onbehoorlijk – het zou hooguit duidelijker zijn geweest als de gemeente niet alleen de inhoud maar ook de mails zelf had genoemd.

De ombudsman kan over de inhoudelijke reactie van de gemeente op de mails geen verder oordeel geven: die inhoud raakt de kern van de juridische procedure die door mevrouw L. is opgestart. Uiteindelijk zal de rechter daarover oordelen.

Ziek en zorg in Krimpen aan den IJssel

Mensen die ziek zijn en bijzondere zorg nodig hebben verkeren vaak in een kwetsbare positie. Ze zijn afhankelijk van anderen – de gemeente,

zorgverleners, artsen – en hebben soms veel aan hun hoofd. Daarbij komt dat de zorgverlening in Nederland behoorlijk ingewikkeld is georganiseerd. Dat vraagt een grote bereidheid tot maatwerk zodat iemand die hulp nodig heeft hier zo min mogelijk moeite voor hoeft te doen. Hulp hoeft niet altijd van mensen te komen: soms is het een hulphond die een aanzienlijke rol speelt.



Een hond als steun...

Mevrouw S. moet vaak bij het Gezondheidscentrum Krimpen aan den IJssel zijn. Ook maakt zij gebruik van doelgroepenvervoer. Mevrouw S. heeft een hulphond. Het is voor haar erg belangrijk dat deze hond steeds met haar mee kan. Haar huisarts vindt dat ook. Toch levert dit problemen op en mevrouw S. legt die voor aan de ombudsman.

Het vervoersprobleem is snel opgelost: zij mag van de vervoerder soloritten met haar hond boeken. Het bezoeken van het Gezondheidscentrum met de hond ligt moeilijker. Honden zijn er niet langer toegestaan vanwege de hygiëne en om overlast voor andere bezoekers te voorkomen. Voor officieel opgeleide assistentiehonden geldt een uitzondering, maar de hond van mevrouw S. is niet officieel opgeleid.

Daarom zou de hond van mevrouw S. alsnog worden opgeleid. Door fysieke beperkingen en de kosten van die opleiding, lukt dit echter niet. Dan biedt het bestuur van het centrum aan de hond toe te laten in een hondenbuggy of een bench. Voor de kosten kan een oplossing worden gezocht. Mevrouw S. vindt dit geen optie omdat het erg de aandacht trekt. Ze vindt het bovendien dieronvriendelijk.

De ombudsman vindt het aanbod van het centrum toch een redelijk compromis: het moet nu eenmaal een afweging maken tussen de belangen van mevrouw S. die haar hond nodig heeft, en de belangen van de andere bezoekers van het centrum voor wie de hond overlast

geeft. De oplossing die is geboden houdt rekening met beide belangen. De ombudsman ziet geen verdere ruimte voor bemiddeling, het is aan mevrouw S. om al dan niet op het aanbod van het centrum in te gaan.

Administratie en financiële zaken

Een juiste inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP) is van groot belang voor inwoners. Die inschrijving vormt namelijk de eerste toegangspoort tot essentiële voorzieningen. Dan gaat het om gemeentelijke voorzieningen, zoals de zorg op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning en uitkeringen op grond van de Participatiewet. Maar het gaat ook om landelijke, publieke en private voorzieningen. Bijvoorbeeld om de door de Belastingdienst te verstrekken toeslagen maar ook om de zorgverzekering – voor al deze zaken is inschrijving vereist, op een adres dat niet in onderzoek is.

Soms is adresonderzoek toch nodig, bijvoorbeeld als een vorige bewoner van een adres is vertrokken maar zich niet heeft uitgeschreven, of als er aanwijzingen zijn dat iemand zich inschreef op een adres waar hij niet woont. Als zulk onderzoek te lang aansleept, kunnen de huidige bewoners van het adres ernstig in de knel komen.



De staat van het onderzoek

Dat merkt ook de heer M.. Als hij in mei 2019 een nieuw identiteitsbewijs aanvraagt, vertelt hij dat zijn paspoort bij zijn echtgenote in een andere gemeente ligt. Die opmerking zaait twijfel bij de medewerker van de gemeente Krimpen aan den IJssel. Woont de heer M. wel echt in Krimpen? Er wordt een adresonderzoek opgestart. Als dat gebeurt wordt dit in het BRP geregistreerd – een adres 'staat dan in onderzoek'. Dit wordt de heer M. aanvankelijk niet meegedeeld.

De heer M. merkt de gevolgen wel: zijn aanvraag van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan niet worden behandeld. Zijn zorgverzekeraar meldt hem dat vanwege het onderzoek de zorgverzekering wordt gestopt.

Het onderzoek neemt veel tijd. Intussen wordt de heer M. niet geïnformeerd over de voortgang. In november 2019 dient zijn advocaat hierover een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Die beaamt dat het onderzoek langer duurt dan gewenst. Er is aan de gemeente waar de echtgenote van de heer M. gevraagd onderzoek te doen, ook is de woningverhuurder om informatie gevraagd. De voortgang van het onderzoek is afhankelijk van de informatie van deze partijen. Het onderzoek moet ook gedegen gebeuren. De ombudsman begrijpt dat, maar nu het onderzoek zo lang duurt komt de heer M. in grote problemen. De ombudsman dringt aan op een (tussen)oplossing en daar zorgt de gemeente ook voor. Ze overlegt met het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG) waarna de VOG-aanvraag door de gemeente met spoed wordt ingestuurd. De gemeente is ook bereid in overleg te treden met de zorgverzekeraar van de heer M., als die aangeeft om welke maatschappij het gaat. De ombudsman vindt dat de gemeente daarmee een oplossing biedt voor de ergste nood van de heer M. Het is belangrijk dat het adresonderzoek nu zo snel mogelijk wordt afgerond.



Bij de bespreking over de cijfers wordt onderscheid gemaakt tussen de in 2019 *ontvangen* klachten en de in 2019 *afgehandelde* klachten. Een aantal klachten dat in 2019 is afgehandeld kan in 2018 zijn ontvangen. Klachten die in 2019 zijn ontvangen kunnen in voorkomende gevallen in 2020 worden afgehandeld. De aantallen in 2019 ontvangen en afgehandelde klachten zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke of op spreekuur ingediende klachten, 2019 en 2018

	2019 excl. IJSSEL- gemeenten	2018 excl. IJSSEL- gemeenten	2019 incl. IJSSEL- gemeenten	2018 incl. IJSSEL- gemeenten
Ontvangen	16	12	17	16
Afgehandeld	16	12	19	16

Hieronder worden bovengenoemde cijfers nader uitgesplitst en toegelicht.

De in 2019 ontvangen klachten

In 2019 ontving de ombudsman in totaal 27 vragen en klachten over Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten samen: telefonisch, schriftelijk of via het spreekuur (2018: 23). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de ombudsman worden wel geteld maar niet op inhoud gerubriceerd.

Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Krimpenaren naar het spreekuur komen. In tabel 1 is het aantal op die manieren ontvangen klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel opgenomen. Het aantal is gestegen van 12 in 2018 naar 16 in 2019.

Voor IJSSELgemeenten is er 1 klacht ontvangen, tegenover 4 in 2018.

In 2019 behandelde klachten

De ombudsman heeft in 2019 16 klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel afgehandeld en 3 over IJSSELgemeenten.

In de onderstaande tabel 2 zijn de afgehandelde klachten nader uitgesplitst.

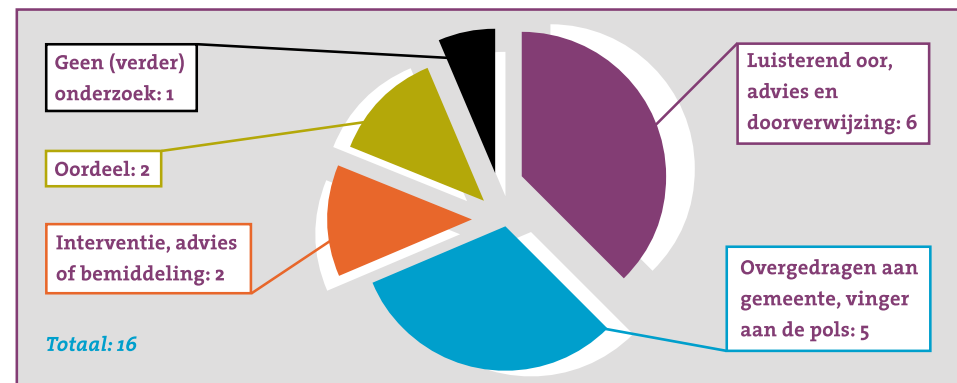
Tabel 2: Klachten afgehandeld in 2019 en 2018

	2019	2018
Afdeling Ruimte	7	5
Afdeling Samenleving	0	1
Afdeling Financiën en Control	0	0
College van burgemeester en wethouders	1	0
Afdeling Publiekscentrum	2	4
Gemeenteraad	0	0
Andere overheid of geen overheid	3	2
Afdeling informatievoorziening en vastgoed	2	0
Wmo-uitvoerder	1	0
Totaal Krimpen aan den IJssel	16	12
IJSSELgemeenten	3	4
Totaal Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten	19	16

Bijna de helft van de in 2019 afgesloten klachten over de gemeente betrof de afdeling publieke ruimte. Hierbij past de kanttekening dat de beide nadere onderzoeken die in 2019 zijn afgerond, twee klachten betreffen die al in 2018 en 2017 voor het eerst aan de ombudsman waren voorgelegd. Ook in 2018 gingen de meeste in dat jaar door de ombudsman behandelde klachten over de afdeling Ruimte.

Figuur 1 hieronder toont hoe de schriftelijk of via het spreekuur ontvangen klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel in 2019 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

Figuur 1: Afhandeling klachten over gemeente Krimpen aan den IJssel in 2019



Voor 1/3 van de klachten volstond het geven van informatie of advies. In de helft van de gevallen was de klacht nog niet behandeld door de gemeente. Dan geeft de ombudsman de gemeente hiervoor alsnog de ruimte, maar houdt wel de vinger aan de pols en grijpt zo nodig in.

IJSSELgemeenten is de *gemeenschappelijke regeling* waaronder de gemeenten Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Zuidplas samen de uitvoering op het domein van sociale zaken hebben georganiseerd. Bij de 3 klachten die de ombudsman in 2019 van burgers uit Krimpen aan den IJssel over IJSSELgemeenten heeft afgehandeld, heeft hij eenmaal de klager op weg geholpen met de juiste informatie en in twee gevallen de klacht doorgestuurd naar IJSSELgemeenten ter behandeling.



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op de [website](#) van de ombudsman.

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 2019 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, de 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 buiten de deur



JAARVERSLAG KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

De ombudsman treedt regelmatig naar buiten, soms via de media, andere keren in meer besloten fora. 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 benadrukte dat juist mensen met veel problemen niet altijd in staat zijn tot een goed agenda-beheer. 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 KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de gesprekken 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), 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 KRIMPEN 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 € 14.688 voor rekening van Krimpen 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 Krimpen a/d IJssel

iedere maand op donderdag 9.00 - 10.00 uur; in Ontmoetingscentrum De Tuyter Nachtegaalstraat 8, Krimpen aan den IJssel

De inloopspreekuren in de andere gemeenten die bij de ombudsman zijn aangesloten staan ook open voor inwoners van Krimpen aan den IJssel, waaronder het avondspreekuur in Rotterdam.

Kijk i.v.m. Corona op de [website](#) voor de meest actuele informatie over spreekuren.

Inloopspreekuren Rotterdam

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