

# 2018

## JAARVERSLAG

# Rotterdam

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 Rotterdam mijn jaarverslag over 2018 aan. De werkzaamheden van de gemeentelijke kinderombudsman worden besproken in het jaarverslag kinderombudsman 2018.

Er kwamen in het verslagjaar ongeveer 1400 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen, die gelijk konden worden afgewikkeld. Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik 1168 klachten, een daling van ruim 20% vergeleken met vorig jaar (1491 klachten). Deze daling is voor een flink deel te danken aan de terugloop van klachten over de van oudsher belangrijkste klachtenleveranciers: Belastingen van het cluster Dienstverlening en het cluster Werk & Inkomen.

De verbeterde procedure bij kwijscheldingsverzoeken, waaronder de meer klantgerichte werkwijze, hebben zich vertaald in aanzienlijk minder onvrede en onduidelijkheid bij mensen die met kwijschelding te maken kregen. Het aantal klachten rond (de afwijzing van) kwijscheldingsverzoeken dat ik over Belastingen ontving, is maar liefst gehalveerd.

Ook het cluster Werk & Inkomen lijkt de moeilijkste jaren achter zich te hebben gelaten. Bedroeg het aandeel door de ombudsman over het cluster behandelde klachten in 2014 nog 32%, in 2018 was dit gezakt naar 22%. Naar mijn idee heeft de verbetering in de bejegening van Rotterdammers door de afdeling Inkomen mede voor deze daling gezorgd.

Het afgelopen jaar viel mij weer op dat lang niet iedereen met een smalle beurs op de hoogte is van de beschikbare (landelijke en lokale) financiële voorzieningen. Ik weet dat de gemeente er met voorlichting en andere maatregelen aan werkt om dit te verbeteren en ik juich dit van harte toe. Daarbij zie ik ook een rol voor bijvoorbeeld

inkomensconsulenten en de VraagWijzer, die Rotterdammers ook ongevraagd kunnen informeren over de mogelijkheden. Omdat niet iedereen over (de vaardigheden voor) internet beschikt, blijft het nodig dat ook 'papieren' aanvragen mogelijk zijn.

Verder constateer ik, niet voor het eerst, dat de oplossing van klachten vaak een stuk lastiger wordt indien er meer dan één onderdeel van de gemeente bij betrokken is. De bal gaat dan heen en weer, omdat bijvoorbeeld te lang onduidelijk blijft wie aan zet is, of wie de portemonnee moet trekken of wanneer afdelingen het onderling niet eens zijn. Burgers begrijpen dit niet en hebben er ook geen boodschap aan: voor hen gaat het om 'de gemeente'.

Maar, eerlijk is eerlijk, ik zag ook klachtzaken waarin de gemeente zich na mijn interventie van haar beste kant liet zien door het probleem (heel) snel en adequaat op te lossen.

In het nieuwe collegeakkoord staan tal van afspraken die tot betere contacten tussen inwoners en gemeente moeten leiden. Maar ... dit is Rotterdam, dus ik zal in het komende jaar vooral de praktische invulling van deze afspraken volgen!



**Anne Mieke Zwaneveld**

*gemeentelijke ombudsman Rotterdam*



### Zonder geld in Rotterdam

Het aantal over het cluster Werk & Inkomen (W&I) behandelde klachten daalde van 315 in 2017 naar 261 in het verslagjaar. De klachten betroffen onderwerpen die de ombudsman ook in eerdere jaarverslagen besprak.

Zo zag hij opnieuw klagers bij wie het verrekenen van uitkeringen met (wisselende) arbeidsinkomsten voor financiële problemen zorgde, bijvoorbeeld omdat de uitkering werd opgeschort tot de berekening was gemaakt. Ook ontving de ombudsman klachten van mensen met psychische problemen, die daarvoor geen gehoor vonden bij W&I en zich flink onder druk gezet voelden. Verder sprak de ombudsman weer een aantal mensen dat zeker wist alle informatie te hebben aangeleverd, maar van wie de aanvraag toch buiten behandeling werd gesteld.

Bij mevrouw B. speelde er meer dan het inleveren van stukken.

#### *Eind goed, al goed*

Mevrouw E. had sinds september 2016 op sociaal-medische gronden kinderopvang voor haar beide kinderen. In mei 2017 kwam zij erachter dat zij voor de eigen bijdrage bijzondere bijstand kon aanvragen.

Mevrouw E. diende een aanvraag in en stuurde de gevraagde stukken mee. De inkomensconsulent vroeg daarna herhaalde malen om aanvullende stukken, volgens mevrouw E. waren die al ingeleverd. Wederzijds ontstond irritatie. Bij mevrouw E. groeide die, toen bleek dat de gemeente de bijstand rechtstreeks aan de kinderopvang had overgemaakt. Mevrouw E. wilde niet dat die haar financiële situatie kende en achtte haar privacy geschonden. Zij diende een klacht in bij de gemeente, maar was niet tevreden met de uitkomst en ging naar de ombudsman.

In reactie op de brief van de ombudsman erkende de gemeente dat zij de zaak beter had kunnen aanpakken. De ombudsman sprak ook met de inkomensconsulent. Daarbij bleek dat die het graag met mevrouw E. wilde uitpraten. Mevrouw E. was daartoe bereid en de gemeente organiseerde een gesprek. Enige tijd daarna liet mevrouw E. de ombudsman weten dat het een goed gesprek was geweest en dat wat haar betreft de zaak daarmee was afgerond.

### *Bezwaarprocedure in plaats van klachtprocedure*

Klachten die bij W&I worden ingediend over een besluit tot weigering, verlaging of intrekking van de uitkering, worden niet door het Klachtenbureau W&I behandeld. Het Klachtenbureau wijst klagers alleen op de mogelijkheid bezwaar in te dienen. Gaan mensen vervolgens naar de ombudsman, dan kan die hen slechts verwijzen naar het Juridisch Loket of de Sociaal Raadslieden. Dat zou het Klachtenbureau ook kunnen doen. Beter nog: waarom vraagt het Klachtenbureau de klagers niet of zij willen dat hun klacht direct als bezwaar wordt doorgestuurd naar de Bezwarencommissie?

### *Een behoorlijke overheid is duidelijk en voorziet burgers van de juiste informatie*

Vaker dan vorig jaar kwam de ombudsman klachtafhandelingsbrieven tegen waaruit niet altijd duidelijk bleek of de klacht gegrond of ongegrond was, en waarom dit zo was. Voor de heer B. was de gang van zaken wel erg onduidelijk.

### *Gemeente weigerde ten onrechte voorschotten*

Het lukte de heer B. telkens niet een (voorschot op de) bijstands-uitkering te verkrijgen en daarom vroeg hij de voorzitter van Gedeputeerde Staten Zuid-Holland om een voorschot. Dat werd toegekend omdat de gemeente niet binnen 4 weken op de aanvraag had beslist. De gemeente weigerde echter te betalen: zij had de aanvraag van de heer B. inmiddels afgewezen. De ombudsman

wees de gemeente op artikel 81 lid 2 van de Participatiewet. Dat zegt dat de toekenning door de provincie blijft staan tot het gemeentelijke besluit over de afgewezen uitkering onherroepelijk is. Dat wil zeggen: tot na de bezwaartermijn van 6 weken of tot eventuele bezwaar- en beroepsprocedures zijn afgerond. De gemeente liet daarop weten aan de heer B. voorschotten te gaan uitkeren.

Ruim 2 maanden daarna meldde de heer B. zich weer bij de ombudsman, met een onduidelijke brief van de gemeente. De strekking van de brief was dat er geen voorschotten meer werden betaald. De bezwaarprocedure van de heer B. liep echter nog, dus het eerdere afwijzingsbesluit van de gemeente was nog niet onherroepelijk. De ombudsman greep opnieuw in en dat leidde ertoe dat de gemeente de voorschotbetaling hervatte.

Verder zag de ombudsman Rotterdammers met een smalle beurs die niet op de hoogte bleken van hun rechten, zoals iemand die daardoor de woonkostentoeslag misliep. Begin november 2018 kaartte hij dit aan bij de wethouder Armoedebestrijding, Schuldenaanpak en Informele zorg en de wethouder Werk, Inkomen en Nationaal Programma Rotterdam Zuid. De ombudsman vindt dat de VraagWijzer en de inkomensconsulenten van W&I mensen met een laag inkomen (ongevraagd) behoren te informeren over de beschikbare financiële voorzieningen. Ook gaf hij de wethouders in overweging het vroegere *BRUG-boekje* weer in te voeren. Tot slot vond de ombudsman het belangrijk dat burgers ook ‘papieren’ aanvragen kunnen doen. Half februari 2019 kwam er een gezamenlijke, inhoudelijke reactie van de beide wethouders. Het (papieren) *BRUG-boekje* komt niet terug, er wordt gewerkt aan een directere en aansprekender manier om de doelgroep te bereiken. Verder blijft het volgens de wethouders mogelijk ook niet-digitale aanvragen te doen. Wat dit laatste betreft, is de ombudsman er niet helemaal gerust op dat iedereen weet hoe en waar dat kan.

De ombudsman bespreekt hieronder nog één klacht over W&I.



### “Ik werd als boodschappenjongen gebruikt door W&I en VGZ”

De premie zorgverzekering van de heer R. werd maandelijks door W&I naar VGZ overgemaakt. Ineens kreeg hij aanmaningen van VGZ: over de maand augustus 2018 was er niet betaald. Volgens W&I was de premie wel gestort en de heer R. moest het zelf maar met VGZ regelen. Dat leverde niets op. Op zijn aandringen kreeg hij wel een betalingsoverzicht van W&I, maar zonder zijn Burgerservicenummer, dus daar kon VGZ niets mee. Later bleek dat er niet op tijd was betaald ten gevolge van een systeemfout bij W&I, die zich voordoet wanneer mensen vanuit de bijstand zullen overgaan naar de AOW. De heer R. liet de ombudsman weten dat hij zich als (65-jarige) boodschappenjongen door W&I en VGZ gebruikt voelde en van W&I niet de informatie kreeg die hij nodig had. W&I maakte de zaak alsnog in orde, maar de ombudsman had zich ook kunnen voorstellen dat men bij W&I direct even met VGZ had gebeld.

### Zonder werk in Rotterdam

In 2015 bracht de ombudsman zijn rapport *Het pad naar werk ... niet geplaveid, wel schoongeveegd!* over de Rotterdamse re-integratiepraktijk uit. Eén van de aanbevelingen uit het rapport kwam neer op het volgende: wrijf mensen niet voortdurend bij alle mondelinge en schriftelijke contacten in dat zij zich aan hun verplichtingen moeten houden. Uit zijn re-integratieonderzoek weet de ombudsman dat bijna alle betrokken uitkeringsgerechtigden hier moeite mee hadden. Dat gold ook voor de heer D.



### ‘Bedreigen’ of ‘informer over mogelijke consequenties’?

Zowel de heer D. als zijn vrouw volgden een re-integratietraject. Het stoorde de heer D. mateloos dat W&I hen er bij iedere gelegenheid op wees dat het niet nakomen van hun verplichtingen consequenties kon hebben voor hun uitkering. Hoewel de werkconsulent de heer D. zei dat hij dit niet persoonlijk moest opvatten, nam dat zijn irritatie niet weg.

Mevrouw D. had intussen 4 van de 5 onderdelen van de Inburgeringscursus behaald. Zij volgde het traject Samenlevingswerk en uit de eindrapportage, waarin mevrouw D. als intelligent en opvallend gemotiveerd werd omschreven, bleek dat zij als vrijwilliger bij taallessen zou kunnen assisteren. Ook volgens de werkconsulent was mevrouw D. zeer gemotiveerd voor haar aanmelding bij Werkplaats Rotterdam Zuid. De Werkplaats vond haar taalvaardigheid tijdens het telefonische intakegesprek echter onvoldoende.

Het daaropvolgende telefoongesprek tussen de werkconsulent en de heer D. – net op het moment dat diens vader ernstig ziek bleek – verliep uiterst onaangenaam. De heer D. werd boos toen de werkconsulent weer over een mogelijke korting op de uitkering begon. Hoewel de heer D. kort daarna werk vond en het gezin uit de bijstand kon, legde hij zijn klacht aan de ombudsman voor. Die constateerde in zijn [rapport van 9 april 2018](#) een groot verschil in beleving van het telefoongesprek. Na het hoorgesprek met de werkconsulent oordeelde de ombudsman de klacht gegrond, omdat de toon van diens communicatie onvoldoende fijngevoeligheid en maatwerk bevatte.

Uit de volgende klacht blijkt hoe belangrijk het is dat de gemeente duidelijk is in haar communicatie met burgers.



### **Alsnog een uitkering en een nieuwe casemanager**

Mevrouw H. had een bijstandsuitkering en werd door haar casemanager benaderd voor een functie in de horeca. Het werk trok haar wel, maar de werktijden – ook in de weekenden mogelijk uitloop tot middernacht – waren niet te combineren met de zorg voor haar 2 kinderen. Dat leidde tot een maatregel: een maand geen uitkering. Mevrouw H. liet haar casemanager weten langs te gaan bij de VraagWijzer voor hulp bij het indienen van haar bezwaarschrift. Dat hoefde niet, zo mailde de casemanager haar, hij zou haar binnenkort oproepen voor een gesprek over onder meer de maatregel.

Mevrouw H. maakte hieruit op dat de maatregel werd ingetrokken en schrok dus toen haar uitkering over de maand mei 2018 (plus vakantiegeld over het hele jaar) werd ingehouden. Haar herzieningsverzoek werd afgewezen en het beloofde gesprek bleef uit. Mevrouw H. wendde zich ten einde raad tot de ombudsman. Het kostte de nodige moeite, maar uiteindelijk heeft de gemeente de maatregel ingetrokken en een andere casemanager aan mevrouw H. toegewezen.

## **Zorg in Rotterdam**

### **Vervoersproblemen bij Trevvel**

De ombudsman ontving diverse klachten over het door de gemeente ingeschakelde vervoersbedrijf Trevvel. Het ging meestal over lange wachttijden, telefonische onbereikbaarheid en de houding van sommige chauffeurs en telefonisten. Naar aanleiding van deze klachten bracht de ombudsman op uitnodiging van Trevvel in augustus een bezoek aan de Rotterdamse vestiging. Er werd gesproken over de door Trevvel genomen maatregelen en – daarover meer in het jaarverslag 2018 van de kinderombudsman – het komende leerlingenvervoer. De ombudsman bespreekt hieronder één van de vervoersklachten.



### **“Wij zijn uw moeder kwijt!”**

Mevrouw M. diende namens haar 93-jarige vriendin, mevrouw R., bij de ombudsman een klacht in over de gemeente. In juli 2018 stond mevrouw R. om 16.00 uur buiten klaar om opgehaald te worden. Haar vriendin belde om 16.30 uur met Trevvel, het busje zou over 20 minuten komen. Om 17.15 uur belde mevrouw M. opnieuw met Trevvel: nog een kwartier. Om 18.15 uur hebben de mensen, bij wie mevrouw R. al die tijd voor de deur stond te wachten, haar toen maar met hun eigen auto naar huis gebracht. Zodoende trof de chauffeur van Trevvel mevrouw R. om 18.30 uur niet aan. Trevvel veroorzaakte vervolgens grote paniek door de contactpersoon van mevrouw R. te bellen – haar zoon, op vakantie in Thailand – met de mededeling dat zijn moeder zoek was.

Bij de klachtbehandeling bleek dat er in eerste instantie al om 15:48 uur een chauffeur van Trevvel was langsgereden. Toen stond mevrouw R. er nog niet. De vervolgens voor 16.30 uur opnieuw ingeplande rit werd om onduidelijke redenen later geannuleerd. De betrokken chauffeur zou hierop worden aangesproken en de gemeente bood mevrouw R. schriftelijk excuses aan voor het ongemak.

De heer G. was erg opgelucht toen de gemeente na de interventie door de ombudsman zijn probleem netjes oploste.



### **Van het kastje naar de muur**

De heer G. ontving sinds augustus 2017 een persoonsgebonden budget, waarvoor hij een 4-wekelijkse eigen bijdrage van € 17,50 verschuldigd was. In juni 2018 kwam hij bij de ombudsman, omdat het Centraal Administratiekantoor (CAK) nog geen enkele eigen bijdrage had geïnd. De heer G. was bang dat er straks ineens een hoge rekening op de mat zou liggen. Zelf had hij al het nodige geprobeerd. Het CAK zei echter steeds geen gegevens van de gemeente te hebben ontvangen, terwijl de gemeente dan vervolgens naar het CAK wees. De heer G. voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd.

De ombudsman verzocht de gemeente de klacht in behandeling te nemen. Begin september 2018 liet de gemeente weten dat de fout bij haar lag. Zij bood de heer G. haar oprechte excuses aan en zorgde er ook voor dat de heer G. achteraf geen rekeningen van het CAK kreeg.

Ook in 2018 zag de ombudsman dat het af en toe fout ging wanneer mensen verhuisden, al was het naar een buurgemeente.



### **Zorg houdt niet op bij de gemeentegrens**

De 84-jarige mevrouw S. ging van Capelle aan den IJssel naar Rotterdam verhuizen. Haar ergotherapeute meldde dit enige tijd tevoren bij de gemeente Rotterdam, ook omdat mevrouw S. een speciale rolstoel

nodig had. De huidige rolstoel had zij via de gemeente Capelle aan den IJssel en die moest zij bij haar vertrek inleveren. De gemeente Rotterdam reageerde niet op de melding van de ergotherapeute en met de terugbelverzoeken via 14010 gebeurde evenmin iets. Pas toen mevrouw S. al 3 maanden in Rotterdam woonde, kwam de rolstoel. De ergotherapeute heeft gedurende die periode op naam van mevrouw S. een rolstoel voor haar moeten huren.

In zijn [rapport van 25 september 2018](#) constateerde de ombudsman dat de gemeente direct contact had moeten zoeken met mevrouw S., ook al stond zij toen nog niet ingeschreven in Rotterdam. Hij vond daarom dat de gemeente de kosten van de gehuurde rolstoel hoorde te vergoeden en de gemeente was het met hem eens. Ook de gemeente erkende dat mevrouw S. in de periode dat er nog geen nieuwe (Rotterdamse) zorgindicatie was, recht had op voortzetting van de zorg. Omdat elke gemeente het verstrekken van hulpmiddelen op haar eigen manier organiseert, is het niet zonder meer mogelijk dat een voorziening 'meeverhuist'. De ombudsman vond dat de gemeenten in het belang van haar inwoners moeten samenwerken, maar gaf aan zich terdege te realiseren dat de oplossing niet alleen bij de gemeente Rotterdam ligt.

De ombudsman signaleerde dat mensen die vastliepen met hun aanvraag voor zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) er niet altijd in slaagden een onafhankelijke cliëntondersteuner te vinden.



### **(Onafhankelijke) cliëntondersteuning**

Rotterdamers met een persoonsgebonden budget (pgb) kunnen bij de Stichting D. dagbesteding inkopen. Medewerkers van deze stichting konden daarom volgens de gemeente niet tegelijkertijd als cliëntondersteuner optreden. Zo wilde de gemeente hen niet meer bij de keukentafelgesprekken. Cliënten konden in plaats daarvan gebruik

maken van onafhankelijke cliëntondersteuning via de gemeente. Naar aanleiding van de klacht van de Stichting D. oordeelde de ombudsman in zijn [rapport van 8 augustus 2018](#) dat deze beslissing onvoldoende was gemotiveerd. Lopende het onderzoek van de ombudsman werd een nieuwe gemeentelijke verordening van kracht. Daarin was opgenomen dat zorgaanbieders niet langer bij een keukentafelgesprek aanwezig mochten zijn.

De ombudsman had al langer moeite met de manier waarop de gemeente Rotterdam invulling geeft aan haar verplichting uit de Wmo om onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden. Daarom deed de ombudsman haar in zijn rapport de volgende aanbeveling: ontwikkel beleid voor het ondersteunen van (uitsluitend) aanvragers van een pgb, door anderen dan de via de gemeente aangeboden cliëntondersteuning. En: informeer daarover cliënten, zorgverleners en vertegenwoordigers of gemachtigden van cliënten. Volgens de concerndirecteur Maatschappelijke Ontwikkeling was deze aanbeveling al grotendeels verwezenlijkt. De ombudsman nam hiervan met instemming kennis, maar constateerde ook dat onafhankelijke cliëntondersteuning in ieder geval begin augustus 2018 nog niet voor alle Rotterdammers beschikbaar was. Hij blijft dit onderwerp volgen.

Net als in 2017 liep de behandelingsduur van klachten bij Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk (MOW) in het verslagjaar vanaf de zomer uit de pas. De communicatie daarover, ook met de ombudsman, liet soms te wensen over. De ombudsman benaderde de directeur van MOW in juli 2018 met 7 klachten waarin het echt uit de hand begon te lopen. Hij hoopt dat de plannen tot verbetering van de behandeltermijnen op termijn hun vruchten zullen afwerpen. In de tweede helft van het verslagjaar was dat nog niet het geval.

De ombudsman bespreekt hieronder een klacht over Bureau Frontlijn.



### Waar gaat zorg over in 'bemoeizorg'?

Mevrouw B. kwam onder meer met het volgende bij de ombudsman. Haar ex-vriend was er met haar geld, bankpassen en waardevolle spullen vandoor. Zij zat daardoor krap bij kas en wilde een beroep doen op de Voedselbank. Mevrouw B. kwam terecht bij Bureau Frontlijn van de gemeente, dat voortvarend 3 maanden voedselhulp regelde. Daar was zij heel blij mee. Dat veranderde toen Bureau Frontlijn alsmaar hulp bleef aanbieden, bij haar administratie, bij de opvoeding van haar 3-jarig dochtertje, enz., en buiten haar om contact zocht met Veilig Thuis. Wat mevrouw B. wel wilde was een verwijzing naar het Jeugdfonds Sport & Cultuur voor haar dochter, maar dat moest via de school.

In zijn [rapport van 24 augustus 2018](#) constateerde de ombudsman dat medewerkers en stagiaires van Bureau Frontlijn mevrouw B. maar liefst 8 keer hadden benaderd en daarnaast 3 huisbezoeken hadden afgelegd. Hij vond dat de signalen dat mevrouw B. dit niet erg op prijs stelde, de meeste dingen zelf kon regelen en verder al hulp kreeg van andere instanties, onvoldoende waren opgepakt. De ombudsman oordeelde dat Bureau Frontlijn hierin te ver was gegaan. Bureau Frontlijn liet de ombudsman weten dit ter harte te nemen en er voortaan alerter op te zijn of de burger inderdaad hulp wil. De ombudsman nam hiervan met instemming kennis. Dat gold ook voor de reactie op de klacht van mevrouw B. dat haar dossier haar via e-mail onbeveiligd was toegestuurd. Bureau Frontlijn liet de ombudsman weten haar werkwijze op dit punt te hebben aangepast.

Verder vond de ombudsman dat Bureau Frontlijn veel meer en duidelijker informatie over de toestemmingsverklaring en de SISA-melding had moeten geven. Mevrouw B. had Bureau Frontlijn toestemming gegeven om informatie met andere organisaties uit te wisselen via het SISA-computersysteem, het SamenwerkingsInstrument Sluitende Aanpak voor professionals die betrokken zijn bij de leeftijdsgroep tot 23 jaar. Op die manier kon een scala aan andere professionals zien dat Bureau

Frontlijn met mevrouw B. ‘ bezig ’ was. Mevrouw B. had begrepen dat zij alleen in het SISA zou worden ‘ ingevoerd ’ indien verdere hulp aan de orde was en dat was volgens haar niet zo.

Over dit klachtonderdeel kon de ombudsman geen oordeel geven, omdat de feiten niet waren vast te stellen. Bureau Frontlijn heeft de tekst van de toestemmingsverklaring inmiddels verduidelijkt. De oude tekst wekte de indruk dat men de SISA-melding kon weigeren. Dat is niet zo. De ombudsman kon invoelen dat Bureau Frontlijn bezorgd was om de dochter van mevrouw B. en in dat geval kan buiten de ouders om een SISA-melding worden gedaan. Vervolgens is Bureau Frontlijn (of een andere betrokken organisatie) verplicht contact op te nemen met Veilig Thuis. Op dit punt achtte de ombudsman het optreden van Bureau Frontlijn dan ook behoorlijk.

## Wonen in Rotterdam

Het cluster Stadsbeheer is vaak bereid van een klacht te leren, zoals ook uit de volgende zaak blijkt.



### “Wij zaten er emotioneel helemaal doorheen”

Op ongeveer 6 meter van het huis van de familie K. stond een 20 meter hoge, zieke populier. De heer K. was al 2 jaar met de gemeente bezig om de boom gekapt te krijgen, maar er gebeurde niets. In de nacht van 2 op 3 januari 2018 begaf de populier het en stortte neer op het huis van de familie K. De heer K. en zijn vrouw waren ontzettend geschrokken, maar ook boos op de gemeente, die dit had kunnen voorkomen. De gemeente nam de schadeclaim in behandeling, maar liet verder niets van zich horen. Dat laatste was de reden dat de heer K. zich tot de ombudsman wendde.

Nadat de ombudsman Stadsbeheer met de klacht had benaderd, heeft Stadsbeheer met de familie K. gesproken. Naast de zakelijke aspecten werd daarbij vooral aandacht besteed aan de emotionele kant van de

zaak. De heer en mevrouw K. waren tevreden, er was eindelijk naar hen geluisterd. Stadsbeheer liet de ombudsman weten dat in gevallen als deze de menselijke factor voortaan ook aan bod zal komen.

Een enkele keer verschillen de ombudsman en de gemeente van mening over wat behoorlijk of niet behoorlijk is.



### Leuk, een speelplek voor kinderen!!

Een vijftal eigenaar-bewoners uit Pendrecht klaagde bij de ombudsman over overlast van de speelplek op de groenstroken tegenover hun huizen. Er was veel geluidsoverlast, (brom)fietsers reden over de stoepen langs de groenstroken en 's avonds werden de speeltoestellen door hangjongeren ‘ gebruikt ’. Bewoners die het dichtst bij woonden werden gek van de voetballende jeugd en stelden dat die ook voor schade aan hun huizen zorgde. De ombudsman kreeg foto's en filmpjes te zien van kinderen die struiken uit de grond trokken en in de perken voetbalden.

De ombudsman ging ter plaatse kijken en ontmoette daarbij ook andere bewoners. Niet iedereen die hij sprak was ontevreden over de inrichting van de straat. Tijdens het bezoek deden bewoners allerlei suggesties om de overlast te beperken. De ombudsman constateerde verder dat er elders in de wijk voldoende speelplekken voor de verschillende leeftijdscategorieën waren. De gemeente voelde echter niets voor het herinrichten van de groenstroken, zodat een bemiddelingspoging de ombudsman weinig zinvol leek.

In zijn *rapport van 6 maart 2018* concludeerde de ombudsman dat de gemeente de bewoners, voordat zij hun huis kochten, beter had moeten informeren over de inrichting van de groenstroken. Daarnaast vond hij het niet redelijk om de betrokken bewoners met de – door de ombudsman aannemelijk geachte overlast – op te zadelen en als gemeente niets te doen. De ombudsman deed de gemeente



de aanbeveling een (grondige) herinrichting van de straat te overwegen, met onder meer als doel beëindiging van de voortdurende (geluids)overlast en de vernielingen. De gemeente was het niet eens met het oordeel van de ombudsman en nam de aanbeveling niet over. De ombudsman betreurt dit. Zeker bij overlastklachten, waarbij het voor bewoners meestal buiten hun macht ligt om er iets aan te doen, zou de gemeente als uitgangspunt moeten kiezen: wat kunnen wij doen?

De heer G. is een voorbeeld van iemand die best in staat is zijn zaken te regelen, maar de ombudsman nodig had om tot de gemeente door te dringen.



### **Een opknappoging in Vreewijk**

De Vereniging van Eigenaren (VvE) van een appartementencomplex in Vreewijk wilde de paden achter het complex begaanbaar maken en er verlichting aanbrengen. De gemeente was eigenaar van een gedeelte van de grond en de heer G., lid van de VvE, wilde een afspraak maken. De hele maand februari 2018 probeerde hij in contact te komen met Stadsbeheer, het lukte hem niet. Op terugbelverzoeken via 14010 werd niet gereageerd. Een adres om persoonlijk langs te gaan, kreeg hij niet.

De heer G. benaderde de ombudsman, die direct contact zocht met Stadsbeheer. De heer G. liet de ombudsman enkele dagen later weten dat hij die ochtend samen met iemand van Stadsbeheer naar de grond was wezen kijken. Inmiddels was ook Stadsontwikkeling bij de kwestie betrokken. De ombudsman probeerde de vaart erin te houden. Half april 2018 hoorde hij van de heer G. dat de gemeentelijke afdelingen nog niet hadden uitgemaakt wie de zaak ging regelen (en betalen!). Dat verbaasde de heer G., maar hij was blij dat hij nu in ieder geval tot de gemeente was doorgedrongen en hij bedankte de ombudsman voor diens bemoeienis.

De klacht hierboven laat zien dat het tussen de gemeentelijke afdelingen lang niet altijd vlekkeloos loopt. Klagers begrijpen dat niet, voor hen is de

gemeente één geheel. In de zaak hieronder was het nog ingewikkelder omdat daar ook andere organisaties bij betrokken waren.



### **Een nieuwe halte voor de watertaxi**

De heer F. woonde in de buurt van de watertoren in Kralingen, tegenover de steiger waar de watertaxi's aanmeren. Sinds anderhalf jaar zorgden de taxi's voor veel geluidsoverlast: meer taxi's, de dienstregeling was verruimd en als Feyenoord thuis speelde, werden er honderden passagiers extra vervoerd. Verder zetten de watertaxi's hun motor niet meer uit tijdens het wachten. Ook andere omwonenden hadden er last van. Volgens de heer F. was er in de buurt een geschiktere steiger, niet vlak bij woonhuizen. Hij wendde zich tot diverse instanties, maar iedereen wees naar elkaar: de gemeente, Watertaxi Rotterdam, DCMR Milieudienst Rijnmond, het Havenbedrijf en de Havenpolitie. De heer F. zocht contact met de ombudsman.

De ombudsman bracht de kwestie onder de aandacht van de gemeente en DCMR en verzocht hen de kwestie onderling af te stemmen. Dat gebeurde en uiteindelijk werd besloten de aanlegplaats van de watertaxi's te verplaatsen naar de waterbushalte Plantagelaan. Tot de verplaatsing een feit zou zijn, kreeg de heer F. een vaste contactpersoon bij de gemeente. Binnen de gemeente zou worden geëvalueerd om te kijken hoe er door de verschillende gemeentelijke afdelingen beter kon worden samengewerkt. De heer F. zou over de uitkomsten daarvan worden geïnformeerd. Half maart 2019 is de steiger tegenover het huis van de heer F. weggehaald.

### **Ondernemen in Rotterdam**



#### **Kredietbank hulde zich in stilzwijgen**

Een aantal schuldeisers, onder wie de firma A., had in oktober 2016 ingestemd met een schuldhulpverleningstraject voor de heer P. In het najaar van 2017 zou de hercontrole plaatsvinden, waarna de

afgesproken aflossingen zouden worden gedaan. Er gebeurde echter niets. De firma A. heeft vanaf oktober 2017 tevergeefs geprobeerd duidelijkheid te verkrijgen van de Kredietbank Rotterdam. Op haar in april en augustus 2018 ingediende klachten kwam geen enkele inhoudelijke reactie. Eind september 2018 wendde de firma A. zich tot de ombudsman.

De ombudsman legde de klacht voor aan de Kredietbank en op 23 oktober 2018 kwam de inhoudelijke reactie, met excuses aan de firma A. Door ziekte en personeelwisselingen was het in 2017 helemaal misgegaan. Inmiddels was de eerste hercontrole alsnog uitgevoerd en de betalingen aan de schuldeisers stonden klaar. Aan de tweede hercontrole werd gewerkt. De ombudsman kon het dossier enige tijd later sluiten.

In een aantal klachtdossiers was de klachtbehandeling door Stadsontwikkeling te traag en te weinig besluitvaardig. Was het voor klagers soms moeilijk om tot de betrokken afdeling door te dringen, ook de ombudsman kwam er niet steeds gemakkelijk doorheen.



### **De (bijna) ondoordringbare overheid**

Adviesbureau B. diende namens de firma T. een klacht in bij de ombudsman. De firma T. betwistte de gemeentelijke vordering erfpachtcanon – de vergoeding aan de eigenaar voor het gebruik van diens grond – met rente en incassokosten. Volgens de firma T. betrof de erfpachtcanon een periode waarin niet zij, maar het bedrijf dat haar rechtsvoorganger was, de grond van de gemeente pachtte. Omdat de gemeente niet reageerde op de correspondentie van de firma T., diende die een klacht in bij de gemeente. Er kwam geen inhoudelijke reactie.

Ook de ombudsman kostte het grote moeite tot de afdeling Erfpacht van Stadsontwikkeling door te dringen. Hij stond op het punt de

directeur van Stadsontwikkeling rechtstreeks te benaderen toen de reactie kwam. De firma T. had destijds niet aan de gemeente doorgegeven dat zij erfpachter was geworden, terwijl dit volgens de gemeente wel had gemoeten. De betrokken notaris had dit echter wel gedaan, zodat de gemeente van de overdracht van het erfpachtrecht op de hoogte was. De gemeente verklaarde zich daarom bereid de in rekening gebrachte rente en incassokosten van circa € 12.000 te restitueren. Daarnaast bood de afdeling Erfpacht de firma T. verontschuldigen aan voor het uitblijven van een reactie op haar brieven.

Op de klacht van de heer M. werd gelukkig wel vrij snel gereageerd.



### **Taxistandplaatsen aan de Kolk komen niet terug**

Taxichauffeur M. werkte al bijna 14 jaar vanaf de taxistandplaatsen aan de Kolk te Rotterdam. Vanwege de bouw van de Markthal werden de standplaatsen verplaatst naar de Verlengde Nieuwstraat, het verlengde van de Kolk. De nieuwe standplaatsen lagen volgens de heer M. te veel uit het zicht. Dat kon hem klanten kosten en hij vond het ook een onveilige plek. Hij wilde dat de taxistandplaatsen aan de Kolk terugkwamen, in ieder geval tussen 20.00 uur en 06.00 uur.

Nadat de ombudsman de gemeente met de klacht had benaderd, liet de afdeling Verkeer en Vervoer weten het argument van de sociale veiligheid niet te delen: de situatie aan de Verlengde Nieuwstraat was vergelijkbaar met bijvoorbeeld die bij het Centraal Station. Verder had de gemeente er bewust voor gekozen het gebied rond Station Blaak en de Markthal zo veel mogelijk als voetgangerszone in te richten. De taxistandplaatsen werden daarom niet teruggeplaatst naar de Kolk. Wel ging Verkeer en Vervoer onderzoeken of op korte termijn bewegwijzeringsborden konden worden geplaatst, zodat de standplaatsen aan de Verlengde Nieuwstraat beter te vinden zouden zijn.

## Rotterdam per auto

De klacht hieronder was niet het gevolg van te traag handelen door de gemeente, maar van te snel handelen.



### Parkeren wanneer Feyenoord thuis speelt

Wanneer Feyenoord thuis speelt, is het in de buurt van De Kuip betaald parkeren vanaf 3 uur voor aanvang van de wedstrijd. Tot 1 januari 2018 was dit vanaf 2 uur voor aanvang. De gemeente geeft dergelijke wijzigingen door aan de Rijksdienst voor het Wegverkeer, die het opneemt in het Nationaal Parkeerregister. Hieruit halen providers hun informatie voor de parkeerapps.

Mevrouw G. parkeerde haar auto op 13 december 2017 in de Jan Pettersonstraat te Rotterdam. Volgens de Parkmobile app moest zij tot 18.00 uur betalen, want de wedstrijd van Feyenoord begon pas om 20.45 uur, dus méér dan 2 uur daarna. Toch kreeg mevrouw G. een parkeerboete, haar bezwaar daartegen werd ongegrond verklaard.

Naar aanleiding van de vragen van de ombudsman bleek uit onderzoek door Stadsbeheer dat de vanaf 1 januari 2018 geldende parkeertijden ten onrechte al in de database waren ingevoerd. De boete van mevrouw G. werd vernietigd en het bedrag aan haar terugbetaald. Uit eigen beweging ging de gemeente na of er meer onterechte boetes waren uitgedeeld. Dat bleken er 8 te zijn en ook daar heeft de gemeente de zaak rechtgezet. En Feyenoord? Dat speelde op 13 december 2017 met 1-1 gelijk tegen Heerenveen.

De milieuzone in Rotterdam zorgt ieder jaar voor een aantal klachten. Hieronder een voorbeeld van zo'n klacht.



### Camper mag milieuzone toch in

Mevrouw L. uit Capelle aan den IJssel kwam met haar al wat oudere camper regelmatig in het centrum van Rotterdam. Zij maakte zich

geen zorgen over de milieuzone. Op de borden golden immers alleen 'leeftijdsgrenzen' voor auto's die op diesel of benzine reden en haar camper reed volledig op LPG. Tot haar verbazing ontving zij tot driemaal toe een boete wegens overtreding van de Rotterdamse milieuvoorschriften. Op haar terugbelverzoek via 14010 werd niet gereageerd. Tijdens haar tweede telefoontje werd zij naar het Centraal Justitieel Incassobureau verwezen, dat haar weer naar de gemeente verwees. Mevrouw L. betaalde de boetes, maar diende wel een klacht in bij de ombudsman. Dat leidde ertoe dat de boetes werden geseponneerd en aan haar teruggestort. Het kenteken van de camper van mevrouw L. werd op de lijst van wagens die de milieuzone in mogen geplaatst.

De ombudsman bespreekt hier nog één parkeerklacht.



### Parkeerboetes en auto's met een buitenlands kenteken

Mevrouw S. uit België was voor haar werk regelmatig in Rotterdam. Op zekere dag trof zij haar auto met een wielklem aan, omdat er parkeerboetes zouden openstaan. Ter plekke rekende mevrouw S. bijna € 850 aan boetes af, plus € 100 voor het verwijderen van de wielklem. Zij vroeg de ombudsman een onderzoek in te stellen, omdat zij geen kennisgevingen achter haar ruitenwisser had gevonden en evenmin thuis bericht had ontvangen.

De gemeente had het innen van parkeerboetes van buitenlandse kentekenhouders en de afhandeling van hun bezwaarschriften destijds uitbesteed aan Euro Parking Collection (EPC). De gemeente erkende dat EPC in de bewuste periode niet in staat was om parkeerboetes aan kentekenhouders in België toe te sturen. Volgens de gemeente werd toen bij auto's met een buitenlands kenteken wel een algemene kennisgeving achtergelaten.

In zijn [rapport van 26 oktober 2018](#) oordeelde de ombudsman dat het achter de ruitenwisser stoppen van een algemene kennisgeving

zonder bedrag, tijd of plaats, niet voldoende was. De gemeente volgde de aanbeveling van de ombudsman op en betaalde mevrouw S. de € 100 van de wielklem terug. Tijdens het onderzoek door de ombudsman paste de gemeente de kennisgevingen aan. Daarop stond nu in 4 talen hoe er betaald kon worden en dat het ook via een overboeking kon, dus niet meer alleen aan het loket van Belastingen Rotterdam. Verder zegde de gemeente de ombudsman toe voortaan ook haar buitenlandse telefoonnummer te vermelden, omdat 14010 vanuit het buitenland niet bereikbaar is. De ombudsman nam hiervan met instemming kennis.

## De administratie van Rotterdam

### *Wachttijden voor afspraken bij de Stadswinkels*

Wie zich vanuit het buitenland voor het eerst in een Nederlandse gemeente wil laten inschrijven, is wettelijk verplicht dit binnen 5 dagen na aankomst te doen. In het najaar van 2018 merkte de ombudsman dat mensen die daarvoor een afspraak wilden maken in de Stadswinkels, pas weken later terecht konden. In de tussentijd kregen zij geen Burgerservicenummer en konden zij bijvoorbeeld geen zorgverzekering afsluiten.

De ombudsman richtte zich met een Zorgenbrief tot de concerndirecteur Dienstverlening en de wethouder Financiën, Organisatie en Haven. Het probleem werd erkend en de ombudsman ontving een overzicht van de maatregelen die werden getroffen. Het probleem speelde niet alleen in Rotterdam en werd veroorzaakt door het groeiend aantal buitenlandse studenten dat zich wilde inschrijven. In het daaropvolgende overleg met de ombudsman beloofde de directeur Klantcontact de mogelijkheid van inschrijving met terugwerkende kracht, dus per datum van de eerste melding, van geval tot geval nader te zullen bekijken.

In de klachtzaak hieronder leverde het cluster Dienstverlening binnen één dag het vereiste maatwerk.



### *“Ja, ik wil”*

De heer N. vroeg mevrouw K. in september 2017 ten huwelijk, en met succes. Zij wilden in de Pelgrimskerk te Delfshaven trouwen, omdat die in de familie van de heer N. een bijzondere plaats innam. Als trouwdatum was gekozen 18 oktober 2018, de geboortedag van de grootvader van de heer N. Omdat mevrouw K. Belgische was en zij en haar aanstaande man in België woonden, legden zij al in oktober 2017 contact met de gemeente Rotterdam. In het eerste kwartaal van 2018 spraken de heer N. en mevrouw K. verschillende malen met medewerkers van de gemeente Rotterdam en werd de hele papierwinkel geregeld.

Helemaal uit het lood geslagen meldden de heer N. en mevrouw K. zich 10 dagen voor de trouwerij bij de ombudsman: het huwelijk kon niet doorgaan. Een medewerker van de ombudsman nam direct telefonisch contact op met het cluster Dienstverlening. Op 10 oktober 2018 was de kwestie opgelost, tot grote opluchting van het aanstaande bruidspaar. Het bleek dat te laat aan het licht was gekomen dat hun in België geregistreerde samenwoning in Nederland gold als een geregistreerd partnerschap. Dat betekende dat er geen huwelijksakte moest worden afgegeven, maar een ‘akte omzetting geregistreerd partnerschap in huwelijk’. In samenspraak met de gemeente Den Haag, waar men een voorgenomen huwelijk moet aangeven als men in het buitenland woont, en de Belgische gemeente Z., heeft Rotterdam de zaak rechtgetrokken.

### *Kwijtscheldingsverzoeken*

Bij een afwijzing wegens ontbrekende bewijsstukken wordt tegenwoordig een lijst met de benodigde documenten meegestuurd en de inlevertermijnen zijn versoepeld. Door de nieuwe werkwijze is het aantal klachten over Belastingen gehalveerd. Klachten die wel bij de ombudsman binnenkomen, worden vlot en met maatwerk aangepakt. Toen de ombudsman zag dat de lijst met vereiste documenten niet

altijd werd meegezonden, heeft hij daarover in het najaar van 2018 contact gezocht met de directeur Belastingen. Die heeft onder meer aangegeven dat met het aangepaste kwijtscheldingsproces in 2019 diegenen, die nog wel bewijsstukken dienen aan te leveren, zo veel mogelijk gericht zullen worden bevraagd.

### Bindend advies

Een enkele keer geeft de ombudsman op verzoek van een wethouder of een directeur een bindend advies in een geschil tussen de gemeente en een burger. Dat gebeurde ook in het verslagjaar. Gelet op de tussen de partijen overeengekomen vertrouwelijkheid, bespreekt de ombudsman de kwestie hier niet inhoudelijk.



## Cijfers

JAARVERSLAG ROTTERDAM

In 2018 ontving de ombudsman 2576 vragen en klachten (2017: 2998). Bij het Meldpunt Zorg kwamen 13 meldingen binnen (2017: 14), het Meldpunt Jeugdhulp ontving geen meldingen (2017: 6). De Meldpunten zijn niet opgenomen in de cijfers hieronder. Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden geturfd, maar niet geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Rotterdammers naar de spreekuren komen.

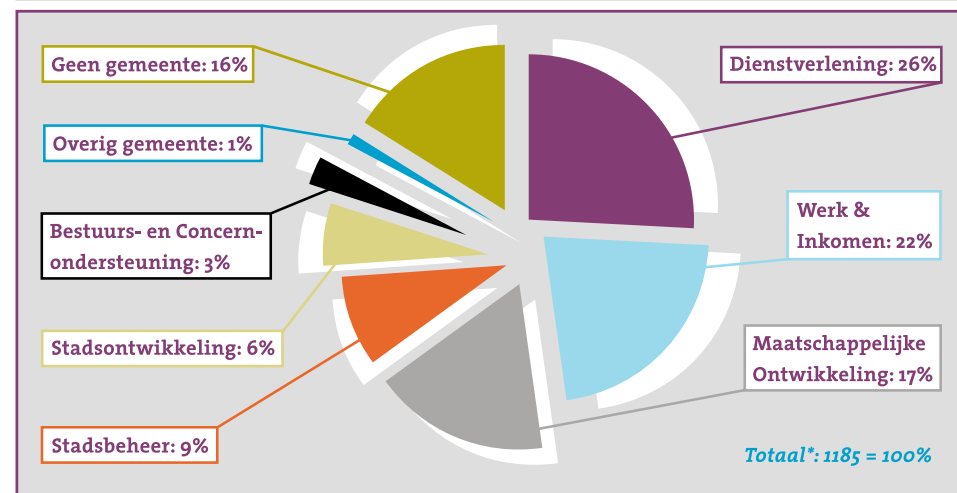
De instroom van geregistreerde klachten bij de ombudsman daalde met ruim 20% van 1491 in 2017 naar 1168 in 2018. Deze daling is voor een flink deel te danken aan de terugloop in klachten bij de belangrijkste klachtenleveranciers: Belastingen en Werk & Inkomen.

Tabel 1: Door de ombudsman geregistreerde klachten in 2016-2018

	2018	2017	2016
Ontvangen	1168	1491	1609
Afgehandeld	1163	1487	1565

Het aandeel afgehandelde klachten over Belastingen bedroeg 17% ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten. Een flinke daling vergeleken met vorig jaar (2017: 25%). Absoluut bedroeg de daling zelfs bijna 50%. Het aandeel afgehandelde klachten over het cluster Werk & Inkomen steeg weliswaar naar 22% (2017: 20%), maar absoluut daalde het aantal afgehandelde klachten met 17%.

Figuur 1: Afgehandelde geregistreerde klachten per cluster in 2018



\* Sommige klachten betreffen meer dan één onderdeel van de gemeente.

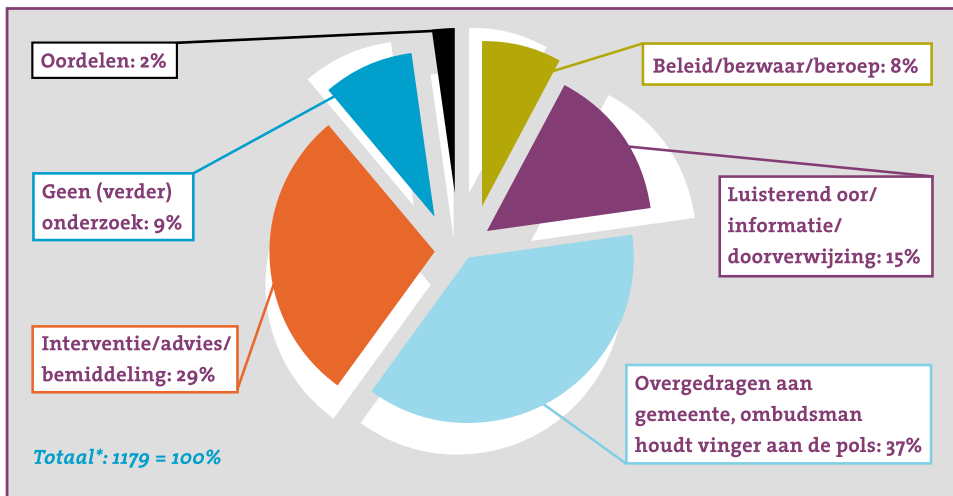
Tabel 2: In 2017 en 2018 afgehandelde geregistreerde klachten nader bekeken

Onderdeel	Cluster	2018	2017
-	Werk en Inkomen	261	315
Belastingen	Dienstverlening	201	393
MOW* (zonder KBR)	Maatschappelijke Ontwikkeling	145	135
Publiekszaken en Klantcontactcentrum	Dienstverlening	106	120
Toezicht en Handhaving	Stadsbeheer	61	67
Stedelijke Inrichting	Stadsontwikkeling	53	67
Kredietbank (KBR)	Maatschappelijke Ontwikkeling	24	31
Jeugd en Onderwijs	Maatschappelijke Ontwikkeling	7	13
College van B&W	-	8	11
Gemeenteraad	-	4	2
Overig gemeente	-	127	204
Geen gemeente	-	188	212
Totaal**	-	1185	1557

\* Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk, exclusief Kredietbank Rotterdam (KBR).

\*\* Sommige klachten betroffen meer dan één onderdeel van de gemeente.

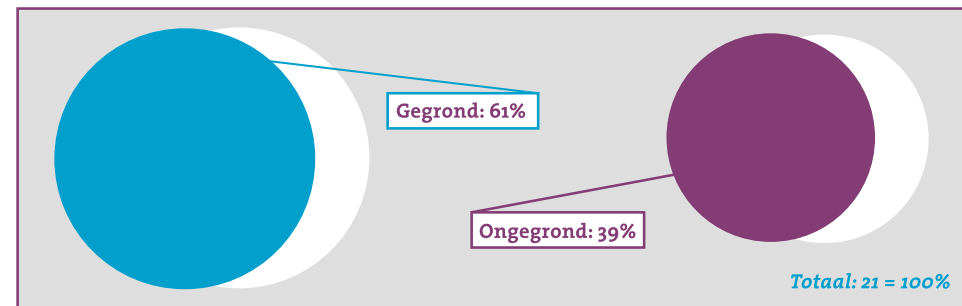
Figuur 2: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2018



\*Sommige klachten hadden meer dan één klachtonderdeel.

De ombudsman bracht dit jaar 13 klachtrapporten uit (2017: 21) met in totaal 21 oordelen

Figuur 3: Oordelen in de geregistreerde klachten in 2018



## Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG ROTTERDAM

### ‘Vandaag zijn wij voor u gesloten’ (2016)

In oktober 2016 bracht de ombudsman zijn rapport *Vandaag zijn wij voor u gesloten* uit over klachten van burgers over de reactie van de gemeente op hun (vermeende) agressieve gedrag. In reactie daarop liet de gemeente weten haar ‘Agressieprotocol’ te zullen herzien. Ook in 2018 benaderde de gemeente de ombudsman een aantal malen voor zijn commentaar op concept-versies. Het nieuwe Protocol Veilige Publieke Dienstverlening zal in 2019 in werking treden.

### 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.

### Rol lokale ombudsman bij aanpak van schulden (2019)

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 onder meer de rol, positionering en werkwijze van lokale ombudsmannen bij de problematiek van burgers met complexe schulden. Het rapport zal in de eerste helft van 2019 uitkomen.

### Toegang tot de schuldhulpverlening in Rotterdam (2019)

In maart 2014 publiceerde de ombudsman zijn rapport *De Kredietbank Rotterdam is in balans. Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk*. In 2019 zal de ombudsman onderzoeken hoe de gemeente invulling heeft gegeven aan de aanbevelingen uit dit rapport. Hij zal daarbij vooral aandacht schenken aan de toegang tot schuldhulpverlening. Het onderzoek zal in de loop van 2019 worden gepubliceerd.



## Verslag ombudsman over integriteitskwesaties



JAARVERSLAG ROTTERDAM

De ombudsman ontving in het verslagjaar 4 nieuwe meldingen (2017: 9): over vriendjespolitiek en belangenverstremgeling, privacyschending en arbeidsmarktdiscriminatie. Hij sloot 7 dossiers af. In 2 van deze dossiers concludeerde de ombudsman dat de gemeente het interne onderzoek adequaat had uitgevoerd.

In 2018 deed de ombudsman nader onderzoek naar vermeende integriteitsschendingen wegens belangenverstremgeling door medewerkers van de gemeente Rotterdam. De melding was na intern onderzoek door de gemeente deels gegrond en deels ongegrond verklaard. De melder was het hiermee niet eens en wendde zich tot de ombudsman. In zijn rapport van 20 december 2018 [samenvatting van het rapport](#) achtte de ombudsman sprake van ongeoorloofde belangenverstremgeling en hij verklaarde de melding grotendeels gegrond.

Tabel 3: Integriteitsmeldingen en hun afwikkeling in 2018

Onderdeel gemeente	Aantal	Afwikkeling
Maatschappelijke Ontwikkeling	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen onderzoek, melder verwezen naar juridische bijstand</li> <li>• Ombudsman acht intern onderzoek gemeente voldoende en maatregelen passend; geen nader onderzoek</li> <li>• Rapport ombudsman: melding grotendeels gegrond, deels ongegrond</li> <li>• Geen onderzoek, melder wil het bij signaal laten</li> <li>• Intern onderzoek gemeente loopt nog</li> </ul>
Werk & Inkomen	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsman acht intern onderzoek gemeente voldoende; geen nader onderzoek</li> <li>• Ombudsman onderzoekt procedure en conclusies intern onderzoek gemeente</li> </ul>
Stadsontwikkeling	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intern onderzoek gemeente afgerond, melder wil het hierbij laten</li> </ul>
<b>Totaal</b>	<b>8</b>	

De ombudsman heeft in het verslagjaar een klacht behandeld van een voormalige melder, die stelde vanwege deze melding door de gemeente te zijn benadeeld in zijn rechtspositie als ambtenaar. Op basis van zijn onderzoek kwam de ombudsman tot de conclusie dat er geen sprake was geweest van benadeling van de betrokken ambtenaar. In zijn (omwille van de privacy niet gepubliceerde) rapport van 21 december 2018 oordeelde hij de klacht niet gegrond.

Eind 2018 eindigde het beroep van een melder op het gemeentelijke 'Klokkenluidersfonds' voor de kosten van juridische bijstand.



## De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG ROTTERDAM

### Ontmoetingen met de gemeente Rotterdam

De ombudsman had (regulier) overleg met de burgemeester, de raadsgriffier, de werkgeverscommissie, de directeur Rekenkamer Rotterdam en diverse (concern)directeuren. Met de directeur Klantcontact sprak hij ook over het Beleidskader Dienstverlening van de gemeente. Hij maakte kennis met de wethouder Armoede, Schulden en Informele Zorg. Verder verzorgde de ombudsman een onderdeel in het introductieprogramma voor de (nieuwe) raadsleden en in dat voor Rotterdamse trainees in het sociaal domein.

In het voorjaar nam de ombudsman deel aan de Bestuurlijke Top *Kwetsbare mensen met verward gedrag – van incidenten naar risicogestuurde aanpak*, georganiseerd door onder meer de gemeente Rotterdam en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Later in het jaar bezocht de ombudsman *Publieke waarde in de knel. Op zoek naar het juiste spoor*, het jubileumseminar van de Rotterdamse Rekenkamer. In november hield de ombudsman de voordracht *50 jaar, in dienst van de toekomst* tijdens

het symposium ter gelegenheid van het 50-jarig bestaan van het Sociaal Raadsliedenwerk Rotterdam.

Medewerkers van de ombudsman spraken met vertegenwoordigers van de Brede Raad over de toegang tot Werk & Inkomen en met medewerkers van de gemeente over *Anders geregeld*, het programma over vermindering van regeldruk. Verder had de privacyfunctionaris van de ombudsman contact met de gemeente over de onderlinge gegevensuitwisseling.

De ombudsman maakte kennis met de coördinator Integriteit respectievelijk de coördinator Bestuurlijke integriteit van de gemeente. In december verzorgde de ombudsman een presentatie voor de vertrouwenspersonen en onderzoekers Integriteit van de gemeente Rotterdam.

### Verdere contacten en presentaties

De ombudsman was spreker tijdens het symposium *Bejegening* van FNV Uitkeringsgerechtigden, bij de Rotary Rotterdam-Botlek en hij hield voor een groep van maatschappelijk betrokken Schiedamse (bijna) postactieven de Probus Lezing over het werk van de ombudsman. Een medewerker gaf een presentatie over het rapport *Horen, zien en praten* van de ombudsman voor klachtbehandelaars van de gemeente Utrecht.

In maart nam de ombudsman in Arminius deel aan het debat *Armoede in de stad* van DRAAD. Verder was hij spreker tijdens *Het Nivel verbindt: van klachten leren* van het Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg. De ombudsman maakte deel uit van de jury die in totaal € 1,6 miljoen aan *Neyenburgh Awards 2018*, voor grote en kleine initiatieven van en voor Rotterdammers, uitreikte.

In juni hield de ombudsman het co-referaat na de Rotterdam Lezing 2018 *Armoede Uitgesloten* door prof. Derk Loorbach, aangeboden door de Erasmus Universiteit aan de stad Rotterdam. 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 bezocht samen met een medewerker het Maatschappelijk Centrum Rotterdam van het Leger des Heils en sprak daar met de directeur en teamleiders. Verder ontving hij de bestuursvoorzitter van de organisatie voor psychiatrie en verslavingsproblematiek Antes. In november sprak de ombudsman met Per Saldo, de belangenvereniging voor houders van een persoonsgebonden budget. De ombudsman ontving een palliatief verpleegkundige over 'het oerwoud van regels' in de zorg.

De ombudsman was dagvoorzitter tijdens *(Ge)zinvol 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, 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 bezocht samen met een medewerker 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 werd door omroep *Open Rotterdam* geïnterviewd over de Rotterdamse wijkteams. Door RTV Rijnmond werd op radio en televisie aandacht besteed aan het jaarverslag Rotterdam 2017 van de ombudsman. In maart leverde de ombudsman op verzoek van de redactie input voor *Nieuwsuur* van de NOS voor de uitzending rond de gemeenteraadsverkiezingen 2018. Hij is maandelijks te gast in *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. De ombudsman heeft een 2-maandelijks rubriek in *De Stadskrant*.



### 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), 4 mannen en 15 vrouwen. 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 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 erkend mediator.

In 2018 kwamen er 2 klachten binnen over (het bureau van) de ombudsman (2017: 4). De eerste klacht was het vervolg op de klacht uit 2017 waarin de ombudsman een externe klachtadviespersoon had ingeschakeld. Van de 21 onderdelen van de klacht uit 2018 verklaarde de ombudsman er één gegrond en één deels gegrond. De tweede klacht kwam van iemand die vond dat haar e-mailbericht niet (goed) was gelezen. Tijdens het telefonische hoorgesprek liet zij weten dat verdere klachtbehandeling niet nodig was.

De ombudsman is raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld).



### Financiën



Over 2018 is door de gemeente Rotterdam € 1.615.000 bijgedragen (begroot € 1.577.000). De inkomsten uit de aangesloten regiogemeenten bedroegen exclusief BTW € 166.255.



### De gemeentelijke ombudsman Rotterdam

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Rotterdam;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- beoordeelt op grond van de *Regeling Melding Vermoeden Misstand* in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen binnen de gemeente;
- 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;
- 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](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)  
W [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)  
T [www.twitter.com/Ombudsman010](https://www.twitter.com/Ombudsman010)

### **gemeentelijke kinderombudsman**

T 0800 2345 111  
WhatsApp 06 580 73 580  
E [info@kinderombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@kinderombudsmanrotterdam.nl)  
W [www.kinderombudsmanrotterdam.nl](http://www.kinderombudsmanrotterdam.nl)

### **Inloopsprekuren**

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

### **Meldpunt Zorg Rotterdam**

T 0800 2345 888  
E [info@meldpuntzorgrotterdam.nl](mailto:info@meldpuntzorgrotterdam.nl)  
W [www.meldpuntzorgrotterdam.nl](http://www.meldpuntzorgrotterdam.nl)

### **Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam**

T 0800 2345 888  
E [info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl](mailto:info@meldpuntjeugdhulprotterdam.nl)  
W [www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl](http://www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl)