



Jaarverslag Krimpen aan den IJssel

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voorwoord

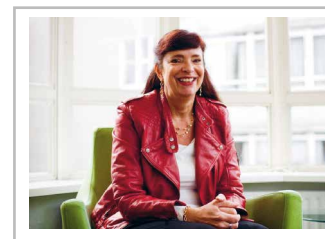
Hierbij bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Krimpen aan den IJssel mijn jaarverslag van 2020 aan. Een jaar dat is getekend door Corona. Het virus trof in de eerste plaats de mensen die ziek werden, hun familie en vrienden en hun verzorgers. Maar de maatregelen tegen verspreiding raakten iedereen. Contacten tussen mensen werden beperkt, net als hun bewegingsvrijheid. Scholen en kinderopvang maar ook buurthuizen gingen dicht. Net als de winkels, horeca en culturele instellingen. Grote delen van de economie kwamen tot stilstand. Ondernemers, zelfstandigen en werknemers zijn zwaar getroffen, gezonde bedrijven kwamen op omvallen te staan. Inkomsten vielen ver terug, vooruitzichten zijn verdampt.

Wie wel kon doorwerken, deed dat vaak anders dan eerst. Dat was ook zo bij de gemeente. Het motto 'als het niet kan zoals het moet, moet het maar zoals het kan' werd in 2020 veelvuldig in praktijk gebracht. Dat ging vaak goed maar soms ook mis. Dat bleek uit verschillende klachten die bij de ombudsman binnenkwamen. De ombudsman is er tevreden over dat hij de inwoners van Krimpen ook tijdens de coronacrisis kon blijven helpen.

In 2020 ontving de gemeentelijke ombudsman 17 klachten over Krimpen aan den IJssel. De ombudsman ontving in 2020 3 klachten van inwoners van Krimpen aan den IJssel over IJSSELgemeenten. Het totale aantal klachten dat de ombudsman ontving van Krimpenaren staat daarmee op 20. Dat zijn er 3 meer dan in 2019. Veel van de klachten die de ombudsman ontving, konden snel worden afgehandeld. In een deel van de klachten konden mijn medewerkers uitleg of advies geven of de inwoner doorverwijzen naar de juiste instantie. In andere zaken is de klacht aan de gemeente

gestuurd met het verzoek aan de gemeente om op de klacht te reageren. In deze gevallen zijn mijn medewerkers de afhandeling van de klacht door de gemeente blijven volgen.

Ook in 2020 liep de samenwerking tussen de gemeente en de ombudsman bij de uitgezette klachten goed.



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel



Klachten

Wonen in Krimpen aan den IJssel

De gemeente vervult verschillende rollen in de buitenruimte. Iedereen tevreden houden is dan ook een uitdaging voor de gemeente. Bijna de helft van de klachten over Krimpen die de ombudsman ontving in 2020 gingen over de afdeling Ruimte. Hieronder 2 voorbeelden.

Schadepost

In mei 2019 is er voor de woning van de heer W. een elektriciteitskabel vervangen. Bij de graafwerkzaamheden zijn kennelijk de wortels van de eik in zijn tuin beschadigd. De boom is kort na de werkzaamheden namelijk dood gegaan. De heer W. schrijft dat hij de gemeente heeft gevraagd om de boom weg te halen nu de werkzaamheden zijn uitgevoerd in opdracht van de gemeente. Op advies van de gemeente heeft hij de gemeente aansprakelijk gesteld. In de reactie die de gemeente uiteindelijk heeft gegeven, is te lezen dat de heer W. de betreffende aannemer kan benaderen met zijn verzoek om de boom weg te halen.

De heer W. klaagt hier over. Hij vindt dat de gemeente hem van het kastje naar de muur stuurt. Hij vindt dat het aan de gemeente is om de opdracht te geven om de boom weg te halen of om met de aannemer af te stemmen dat de boom moet worden weggehaald.

De heer W. schakelt de ombudsman in. De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. In de reactie op de klacht schrijft de gemeente dat zij al haar excuses heeft aangeboden aan de heer W. voor de vertraging die ontstaan is bij de gemeente. De gemeente schrijft dat de boom particulier eigendom is. De gemeente blijft daarom bij haar standpunt dat de schade aan de boom een civiele kwestie is tussen de heer W. en de aannemer.

De gemeente ziet hierin geen rol voor zichzelf. Ook in de verdere correspondentie tussen de heer W. en de gemeente blijft de gemeente erbij dat het een civiele kwestie betreft tussen de heer W. en de aannemer. In een van de berichten heeft de gemeente de contactgegevens van de aannemer aan de heer W. verstrekt.

De ombudsman hoort vervolgens niets meer van de heer W. en laat het hierbij. De ombudsman had zich echter voor kunnen stellen dat de gemeente wel een rol voor zichzelf zag weggelegd. Dit nu de aannemer de werkzaamheden in opdracht van de gemeente uitvoerde.

Eind goed, al goed

De heer Van der K. wendt zich eind augustus tot de ombudsman. Hij schrijft dat hij op 9 juni een melding buitenruimte heeft ingediend bij de gemeente. De heer Van der K. klaagt er over dat de gemeente nog altijd geen actie heeft ondernomen op zijn melding en dat hij niet geïnformeerd wordt over stand van zaken in de afhandeling van zijn melding.

Uit de documenten die de heer Van der K. bij zijn klacht heeft gevoegd, wordt de ombudsman duidelijk dat zijn melding van juni ziet op overhangende struiken op het trottoir. Volgens de heer Van der K. is het trottoir niet goed meer begaanbaar door de overhangende struiken. Om verder te kunnen lopen moet de heer Van der K. op dit stuk van het trottoir uitwijken naar de rijbaan.

In oktober laat de heer Van der K. aan de ombudsman weten dat de gemeente nog steeds niet heeft gereageerd op zijn melding. Hij schrijft dat een deel van de overhangende struiken verwijderd zijn. Nu zijn er echter pallets en vuilcontainers op het trottoir geplaatst, waardoor het trottoir helemaal niet meer begaanbaar is.

De ombudsman neemt direct contact op met de gemeente. In dit contact geeft de gemeente aan dat de ombudsman een spelfout heeft gemaakt in het e-mailadres van de gemeente, waardoor de brieven de gemeente in eerste instantie niet hebben bereikt. De ombudsman laat daarom aan de heer Van der K. weten dat er door deze fout van de ombudsman helaas vertraging in de afhandeling van de klacht ontstaan is.

De gemeente houdt de ombudsman vervolgens per e-mail op de hoogte over de afhandeling van de klacht. Eind november schrijft de gemeente aan de ombudsman dat er een gesprek tussen de heer Van der K. en de gemeente heeft plaatsgevonden. In dit gesprek heeft de gemeente haar excuses aangeboden voor het uitblijven van de reactie op de melding van de heer Van der K. In het gesprek is uitgelegd dat het aan team Handhaving was om de klacht op te pakken, maar dat dit team door de Coronamaatregelen niet de capaciteit heeft gehad om actie te kunnen ondernemen op de overhangende struiken. Hier had de gemeente de heer Van der K. over moeten informeren, hetgeen niet gebeurd is. Ook hier biedt de gemeente haar excuses voor aan. De gemeente heeft inmiddels actie ondernomen op de melding van de heer Van der K., zo laat zij weten. De pallets en vuilcontainers staan niet meer op het trottoir. Voor de overhangende struiken heeft de gemeente contact opgenomen met de eigenaar van de struiken.

Eind november laat de heer Van der K. aan de ombudsman weten dat hij nog steeds contact heeft met de gemeente over de overhangende struiken. Begin december informeert de heer Van der K. de ombudsman dat de overhangende struiken nu ook zijn aangepakt, zodat zijn klacht is opgelost. Of zoals de heer Van der K. het zelf noemt 'eind goed, al goed'.

De ombudsman rondde in 2020 een tweetal onderzoeken af naar klachten over de buitenruimte van Krimpen aan den IJssel, waaronder de klacht van de heer B.

Kroos in de sloot

De heer B. dient in september 2018 een klacht in bij de ombudsman. Hij vertelt de ombudsman dat zijn perceel aan een sloot grenst. In de sloot zit veel kroos en hier ervaren de heer B. en zijn burens overlast van. De heer B. stelt dat er zoveel kroos in de sloot zit doordat de doorstroming in de sloot onvoldoende is omdat de duikers verzakt zijn. De heer B. wil dan ook dat de gemeente de sloot schoonmaakt en de duikers vervangt. Nu de sloot niet goed doorstroomt, maakt de heer B. zich zorgen over de gevolgen voor zijn gezondheid.

De gemeente maakt de sloot meerdere keren schoon en zij doet onderzoek naar de duikers. Dit onderzoek levert op dat de duikers inderdaad verzakt zijn. De duikers zijn volgens de gemeente wel open en het water stroomt door. Volgens de gemeente is er geen sprake van een gevaar voor de volksgezondheid. De gemeente besluit om de duikers niet te vervangen. De gemeente geeft aan dat er binnen de begroting van de gemeente geen ruimte is voor het vervangen van de duikers, nu het vervangen van de duikers minimaal € 40.000,- zal kosten.

De ombudsman vraagt het Hoogheemraadschap van Schieland en De Krimpenerwaard wie er verantwoordelijk is voor het schoonmaken van de sloot en wat het Hoogheemraadschap vindt van de vrees voor gezondheidsschade.

Het Hoogheemraadschap antwoordt hier op dat de gemeente verantwoordelijk is voor het schoonhouden van de sloot. Het Hoogheemraadschap maakt de kanttekening dat dit niet betekent dat de sloot altijd vrij van kroos moet zijn. Het Hoogheemraadschap wijst op het Kroosprotocol. Volgens het Hoogheemraadschap houdt de gemeente Krimpen aan den IJssel zich aan dit protocol en is er geen gevaar voor de volksgezondheid.

In december 2020 heeft de ombudsman het onderzoek naar de klacht van de heer B. afgerond met een rapport. Dit rapport is [hier](#) te lezen.

De ombudsman vindt het besluit van de gemeente om de duikers niet te vervangen, niet onredelijk. Wel stelt de ombudsman vast dat er tussen de heer B. en de gemeente een meningsverschil bestaat over de vraag of de gemeente heeft gereageerd op de meldingen van de heer B. en of die reacties tijdig waren. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat er niet altijd tijdig een reactie van de gemeente kwam. Om te voorkomen dat er misverstanden ontstaan, vindt de ombudsman dat de gemeente na elke melding van de heer B. aan de heer B. moet laten weten wat hij op welke termijn van de gemeente mag verwachten. Dit hoeft volgens de ombudsman niet heel uitgebreid, een korte e-mail kan volstaan.

De gemeente heeft nog aan de ombudsman laten weten dat zij de capaciteit voor het behandelen van meldingen van Krimpenaren inmiddels heeft uitgebreid. Dat stemt de ombudsman tevreden.

Communicatie en informatie door de gemeente

Bij veel klachten blijkt dat de communicatie en het informeren van burgers door de gemeente niet goed gaat. Bureaucratisch denken en spreken past niet zo goed bij hoe de burger iets beleeft. Een formeel correct antwoord, dat via de juiste interne procedure tot stand komt, kan dan door de burger toch als onbehoorlijk worden ervaren.

Een praktische oplossing voor een zelfstandige oudere

In juni 2020 neemt mevrouw Van G. contact op met de ombudsman. In haar bericht schrijft zij dat zij 99 jaar oud is en nog zelfstandig woont. Omdat zij haar afvalpas is kwijtgeraakt,

heeft mevrouw Van G. contact opgenomen met de gemeente. De gemeente heeft in dit contact aan haar laten weten dat zij een nieuwe afvalpas kan ophalen bij de gemeente. Voor mevrouw Van G. is het echter niet haalbaar om de pas op te halen. Mevrouw Van G. schrijft de ombudsman dat de gemeente al heeft laten weten dat de afvalpas niet opgestuurd zal worden. Mevrouw Van G. realiseert zich dat het ook geen zin heeft om haar hulp te vragen de afvalpas op te halen met het ID-bewijs van mevrouw Van G., omdat de gemeente dit niet zal accepteren.

De ombudsman stuurt de klacht meteen naar de gemeente. Als mevrouw Van G. een paar dagen later naar de ombudsman belt, vertelt zij dat zij haar volle vuilniszakken in huis bewaart omdat zij het afval niet weg kan brengen. Ook vertelt zij dat zij het vervelend vindt om de bureaus om hulp te vragen en dat zij geen familie heeft die haar kan helpen.

De ombudsman neemt nog diezelfde dag telefonisch contact op met de gemeente om extra aandacht te vragen voor de klacht van mevrouw Van G. In dit gesprek geeft de gemeente meteen aan dat zij op zoek gaat naar een praktische oplossing voor mevrouw Van G. Begin juli laat de gemeente aan de ombudsman weten dat er een nieuwe afvalpas aangemaakt wordt voor mevrouw Van G. en dat de gemeente er voor zal zorgen dat mevrouw Van G. de afvalpas zo snel mogelijk zal ontvangen.

Eind juli doet de ombudsman navraag bij mevrouw Van G. om na te gaan of de klacht opgelost is. Mevrouw Van G. reageert per brief op de vraag van de ombudsman. Zij schrijft de ombudsman dat zij de afvalpas ontvangen heeft. Ook bedankt zij de ombudsman voor de bemoeienissen.

De ombudsman is er tevreden over dat de gemeente bij deze klacht voor een praktische oplossing heeft gezorgd.

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. Zo'n onderzoek roept vaak vragen op bij de bewoners van het adres dat in onderzoek is genomen. Zo ook bij de heer P.

Verzoek om een adresonderzoek

In januari 2020 bezoekt de heer P. het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat zijn pleegzoon zich in het verleden had ingeschreven op zijn adres, terwijl zijn pleegzoon niet bij hem inwoonde. Na een adresonderzoek is zijn pleegzoon uitgeschreven van zijn adres, aldus de heer P.

De heer P. vertelt dat zijn pleegzoon zich onlangs weer heeft ingeschreven op het adres van de heer P. Ook dit keer woont zijn pleegzoon echter niet op dit adres. De heer P. heeft hiervan melding gemaakt bij de gemeente. Volgens de heer P. weigert de gemeente echter om een nieuw adresonderzoek te starten. Na 3 maanden heeft er alsnog een controle plaatsgevonden bij de heer P. thuis. Bij deze controle is geconstateerd dat de pleegzoon van de heer P. inderdaad niet bij de heer P. inwoont. De heer P. klaagt er over dat het 3 maanden heeft geduurd voordat de

gemeente actie heeft ondernomen op zijn melding.

De ombudsman stuurt de klacht van de heer P. aan de gemeente. In haar reactie op de klacht van de heer P. schrijft de gemeente dat er vermoedelijk sprake is geweest van miscommunicatie tussen de heer P. en de gemeente. Er is namelijk geen sprake van het weigeren van de gemeente om een adresonderzoek te doen en er loopt ook al een adresonderzoek naar het adres van de heer P. De gemeente schrijft dat de heer P. op de hoogte is van dit adresonderzoek.

Omdat de ombudsman vervolgens niets meer van de heer P. heeft gehoord, gaat hij er vanuit dat de klacht hiermee naar de tevredenheid van de heer P. is opgelost.

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 2020 zijn hierover drie klachten ontvangen van inwoners van Krimpen aan den IJssel. Zo ook van mevrouw D.

De kracht van een klacht

Mevrouw D. is ontevreden over een brief die zij heeft ontvangen van IJSSELgemeenten. De brief betreft een uitnodiging voor een voorlichtingsbijeenkomst over de training “van klacht naar kracht.” Mevrouw D. klaagt er over dat zij deze brief heeft ontvangen: zij kreeg al in 2016 een ontheffing voor de arbeidsverplichting en zij voldoet aan de re-integratieplicht. Mevrouw D. is van mening dat zij de brief over de voorlichtingsbijeenkomst dan ook niet had moeten ontvangen.

Mevrouw D. schakelt de ombudsman in. De ombudsman heeft de klacht aan IJSSELgemeenten voorgelegd. In de reactie op de



klacht schrijft IJSSELgemeenten dat zij de klacht gegrond verklaart. IJSSELgemeenten schrijft dat zij mevrouw D. niet had moeten uitnodigen voor de bijeenkomst zonder mevrouw D. eerst daarover te hebben gesproken. IJSSELgemeenten biedt mevrouw D. dan ook haar excuses aan.

Het stemt de ombudsman tevreden dat IJSSELgemeenten heeft erkend dat dit anders had moeten en dat zij haar excuses heeft aangeboden aan mevrouw D.



Cijfers

Bij de bespreking over de cijfers wordt onderscheid gemaakt tussen de in 2020 ontvangen klachten en de in 2020 afgehandelde klachten. Een aantal klachten dat in 2020 is afgehandeld kan in 2019 zijn ontvangen. Klachten die in 2020 zijn ontvangen kunnen in voorkomende gevallen in 2021 worden afgehandeld. De aantallen in 2020 ontvangen en afgehandelde klachten zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke of op spreekuur ingediende klachten, 2020 en 2019

	2020 excl. IJSSELgemeenten	2019 excl. IJSSELgemeenten	2020 incl. IJSSELgemeenten	2019 incl. IJSSELgemeenten
Ontvangen	17	16	20	17
Afgehandeld	19	16	22	19

Hieronder worden bovengenoemde cijfers nader uitgesplitst en toegelicht.

De in 2020 ontvangen klachten

In 2020 ontving de ombudsman in totaal 30 vragen en klachten over Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten samen: telefonisch, schriftelijk of via het spreekuur (2019: 27). 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 en op het spreekuur ingediende klachten. In tabel 1 is het aantal op die manieren ontvangen klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel opgenomen. Het aantal is iets gestegen, van 16 in 2019 naar 17 in 2020.

Hierbij past de kanttekening dat van deze 17 klachten er 7 zijn ingediend door dezelfde klager.

Over IJSSELgemeenten zijn er 3 klachten ontvangen, tegenover 1 in 2019.

In 2020 behandelde klachten

De ombudsman heeft in 2020 19 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 2020 en 2019

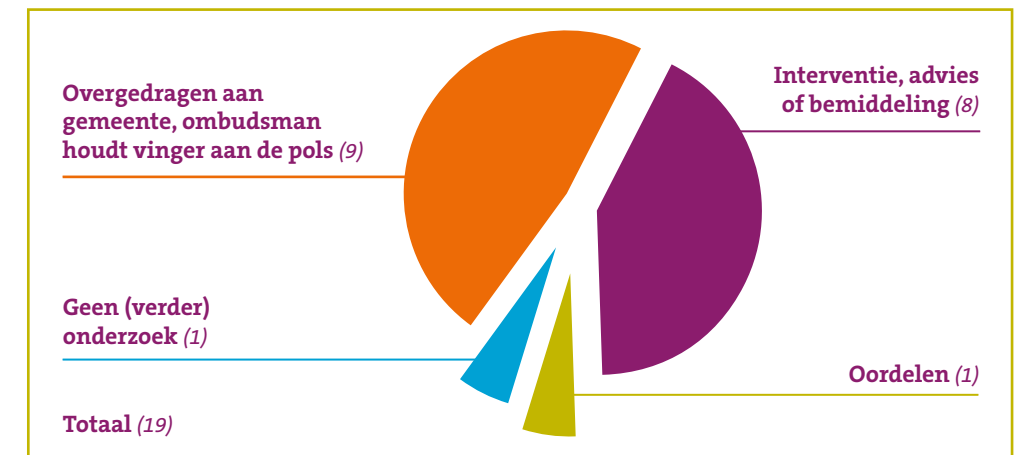
Afdeling	2020	2019
Ruimte	9	7
Samenleving	3	0
Financiën en Control	0	0
College van burgemeester en wethouders	1	1
Publiekscentrum	2	2
Gemeenteraad	0	0
Andere overheid of geen overheid	2	3
Informatievoorziening en vastgoed	1	2
Wmo-uitvoerder	1	1
Totaal Krimpen aan den IJssel	19	16
IJSSELgemeenten	3	3
Totaal Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten	22	19

Ruim de helft van de in 2020 afgesloten klachten betrof de afdeling publieke ruimte. Bij de bespreking van het aantal in 2020 ontvangen klachten is al aangegeven dat 7 van die klachten zijn ingediend

door dezelfde klager. Hiervan gingen er 2 over de afdeling ruimte en 3 over de afdeling samenleving.

Figuur 1 hieronder toont hoe de schriftelijk of telefonisch ontvangen klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel in 2020 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

Figuur 1: Afhandeling klachten over gemeente Krimpen aan den IJssel in 2020



Bij de 3 klachten die de ombudsman in 2020 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.



Onderzoeken op eigen initiatief

De gemeentelijke ombudsman doet niet alleen onderzoek nadat hij een individuele klacht heeft ontvangen. Hij kan ook op eigen initiatief onderzoek doen. In 2020 zijn drie van deze zogenoemde onderzoeken op eigen initiatief afgerond. Een onderzoek ging er over wat er geleerd kan worden van klachten die verband houden met de aanpak van de gevolgen van de Corona-uitbraak in de gemeente Rotterdam. De bevindingen van dit onderzoek worden in september, als het aantal besmettingen weer snel begint op de lopen, gedeeld met de gemeente Rotterdam. In oktober 2020 publiceert de ombudsman zijn rapport *'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie'*. Hierin staan de leerpunten beschreven, niet alleen voor de gemeente, maar ook voor de ombudsman zelf.

De gemeente Rotterdam is centrumgemeente voor een aantal andere gemeenten, waaronder de gemeente Krimpen aan den IJssel. Krimpense ondernemers kunnen dus bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen van de gemeente Rotterdam aankloppen voor het aanvragen van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Dit maakt dat het rapport volgens de ombudsman ook interessant is voor Krimpenaren.



De ombudsman buiten de deur

Vanwege de uitbraak van Corona in 2020 was optreden buiten de deur in 2020 niet zo vanzelfsprekend dan in eerdere jaren. De ombudsman is inmiddels, net als de medewerkers en bestuurders van de gemeente en de externe partners, zeer vertrouwd met de verschillende digitale overlegmethoden. Dat maakt het onderscheid tussen buiten en binnen de deur wel een stuk minder duidelijk dan normaal...

Ontmoetingen met de gemeente Krimpen aan den IJssel

Met oog op de Coronamaatregelen hebben er in 2020 geen ontmoetingen tussen de ombudsman en de gemeente plaatsgevonden.

Verdere contacten en presentaties

De gemeentelijke ombudsman heeft in 2020 onder meer gesproken met vertegenwoordigers van de sociale advocatuur en Stichting je goed recht. Begin 2020 was de Ombudsman een van de hoofdsprekers op het landelijke congres van sociaal raadslieden.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Helaas heeft vanwege de maatregelen om de verspreiding van Corona te remmen, de jaarlijkse studiedag voor klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren geen doorgang kunnen vinden.

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 ieder kwartaal bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht. Een van de medewerkers is in de zomer van 2020 geïnterviewd voor dit tijdschrift.



Het bureau van de ombudsman

Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. Zij proberen klachten waar dat kan snel op te lossen, bijvoorbeeld door te bemiddelen 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 2020 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 17,06 fte (2019: 16,57 fte) medewerkers. Het gaat inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman om 2 mannen en 19 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg in 2020 5,97% (2019 3,97%): 0,67% kortdurend (2019: 0,63%), 0,66% middellang (2019: 1,98%) en 4,64% langdurig (2019: 2,32%).

Individueel volgden medewerkers verschillende opleidingen passend bij hun kennisvraag en mobiliteitsbehoud. 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.

De medewerkers hebben ook een basisopleiding op maat ontvangen over de toeslagenaffaire; medewerkers die meedraaien in het Hulpteam Toeslagen 010 hebben daarnaast een verdiepte opleiding hierover gekregen.



De ombudsman deed ook in 2020 mee aan het medewerkers tevredenheidsonderzoek dat de gemeente Rotterdam tweejaarlijks laat uitvoeren. Hij heeft met instemming kennis genomen van de positieve resultaten en blijft zich in 2021 inspannen voor een prettig en veilig werkklimaat.

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 en lid van de Integriteitscommissie voor het ministerie van Justitie en Veiligheid. Deze 3 nevenfuncties zijn bezoldigd. De ombudsman is lid van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvang. Deze nevenfunctie is onbezoldigd. Verder is de ombudsman onbezoldigd voorzitter van de vereniging van eigenaren van het appartementencomplex waar hij woont.



Financiën

Over 2020 is door de gemeente Rotterdam € 1.629.761,- bijgedragen (begroot € 1.693.158,-). De inkomsten uit de aangesloten regio-gemeenten bedroegen exclusief BTW € 167.863,-. Hiervan kwam € 14.763,- voor rekening van Krimpen aan den IJssel.

De gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen 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.



Kantoor

Minervahuis I
Meent 106 (4e etage)
3011 JR Rotterdam

Inloopsprekuren Rotterdam

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

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

Inloopsprekuren Krimpen aan den IJssel

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

Klik [hier](#) voor de meest actuele informatie over spreekuren

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/Ombudsman010
WhatsApp 06 580 73 580