

2020



Jaarverslag Albrandswaard

Een goede gemeente luistert écht naar haar inwoners,
zodat ze zich gehoord en gezien voelen!

Die gemeente is:

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voorwoord

Hierbij bied u als gemeentelijke ombudsman van Albrandswaard mijn jaarverslag over 2020 aan. Dit was een jaar dat natuurlijk 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. Dat gold ook voor 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. De ombudsman is tevreden dat hij in de klachten over Albrandswaard geen aanwijzingen zag dat de uitbraak van Corona de dienstverlening van de gemeente aan haar inwoners ernstig heeft verstoord. Hij is er ook tevreden over dat hij de klachten van inwoners van Albrandswaard tijdens de coronacrisis kon blijven behandelen.

Waar ik in 2019 3 klachten kreeg uit Albrandswaard, kreeg ik er 2020 12. Dat is een forse stijging. Toch is dit een normaal aantal, vergeleken met het aantal klachten in verhouding tot het aantal inwoners van andere gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond waarvan ik de gemeentelijke ombudsman ben.

Inhoudelijk komt er een duidelijk beeld naar voren uit de klachten. Inwoners klagen erover dat de gemeente traag of niet reageert op verzoeken of dat de gemeente niet goed doorpakt bij de uitvoering van afspraken of toezeggingen.

Voortvarendheid is één van normen die de ombudsman gebruikt om te bekijken of de overheid inwoners of bedrijven behoorlijk behandelt. In mijn jaarverslag van 2018 merkte ik al op dat klagers te lang moesten wachten op een reactie van de gemeente en dat lijkt dus nog steeds voor te komen.

Ik geef de gemeente als advies mee bij de aanpak hiervan niet alleen de formele invalshoek mee te nemen. Kijk er ook naar vanuit het standpunt van de inwoner. Die doet een melding of stelt een vraag waarna ook bij herhaling geen reactie volgt. Dat wekt natuurlijk ongenoegen bij die inwoner. Ook al is een herhaalde vraag formeel niet altijd een klacht, die inwoners ervaart dat dan wel zo. Een snellere respons van de gemeente kan veel onnodig ongenoegen voorkomen.



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Albrandswaard



Klachten

Wonen en verblijven in Albrandswaard

De in 2020 ontvangen klachten vertonen 2 duidelijke patronen. In bijna alle klachten vinden de indieners dat de gemeente traag of niet reageert op verzoeken. Of zij vinden dat de gemeente niet goed doorpakt bij de uitvoering van afspraken of eerdere toezeggingen. Voortvarendheid is één van normen die de ombudsman gebruikt om te bekijken of de overheid inwoners of bedrijven behoorlijk behandelt.

Verder valt op dat bijna alle klachten gaan over een probleem dat in de buitenruimte speelt.

Wildgroei in de plas

De ombudsman ontving 2 klachten over groenoverlast buitenshuis, waarbij de indieners merken dat een oplossing lang op zich laat wachten. De klagers – burens van elkaar – hebben last van te veel waterplanten in het water bij hun woningen. Zij kunnen hun boot hierdoor niet goed gebruiken. Soms worden er planten verwijderd, maar niet genoeg en er wordt ook niet gebaggerd. Een van de klagers vertelt dat hij dit probleem al 8 jaar aankaat. De gemeente verwees deze inwoner eerst naar het Waterschap. Sinds 2018 is duidelijk dat de gemeente verantwoordelijk is voor het beheer van het water bij de huizen van klagers. Maar ook na 2018 zien deze inwoners geen structurele aanpak.

De ombudsman brengt de klachten onder de aandacht van de gemeente.

Aangezien de gemeente het onderhoud van dit water heeft uitbesteed aan een aannemer, vraagt de gemeente deze aannemer om de reactie te verzorgen. Hij doet dit binnen enkele weken. De klagers krijgen per brief uitleg over het beheer van de waterplanten en de keuzes die daarbij moeten

worden gemaakt. Zo wordt uitgelegd welke werkzaamheden de komende tijd worden uitgevoerd en waarom te vaak baggeren de plantengroei juist kan bevorderen. Het maaien van watergangen wordt gericht geïntensiveerd. Er komt meer actief beheer van soorten. De soorten die de waterkwaliteit verbeteren worden ontzien, soorten die gaan woekeren worden gericht aangepakt.

De ombudsman is tevreden dat nu aan de klagers is uitgelegd wat er speelt, en wat er wel en niet aan gedaan gaat worden. Ook is duidelijk waarom voor welke middelen wordt gekozen. De ombudsman begrijpt dat een van de klagers niet gelukkig is met de uitleg. Die maakt namelijk ook duidelijk dat de mogelijkheid om op het water te varen, niet is gegarandeerd. Er zijn echter ook geen stukken die aantonen dat de gemeente dit heeft toegezegd, zoals door deze inwoner is aangevoerd. Daarom is nader onderzoek naar dit aspect van de klacht niet mogelijk.

De tweede klacht van één van deze inwoners gaat over de politie. Er wordt te hard gereden in de wijk. Daar wordt volgens deze inwoner niet tegen opgetreden. Helaas kan de gemeentelijke ombudsman hier niet interveniëren: de politie is geen onderdeel van de gemeente Albrandswaard. Daarom legt de gemeentelijke ombudsman uit hoe de klacht kan worden ingediend bij de politie. Ook legt hij uit wat de klager kan doen als dit niet leidt tot een oplossing.

Ook op een sportieve vraag van de heer S. over de buitenruimte komt de gemeente niet snel in beweging.

Trage trimbaan

Begin 2019 vraagt de heer S. de gemeente of er een trimbaan kan worden aangelegd. De ontvangst van de aanvraag wordt bevestigd maar daarna blijft het stil. Een jaar later herhaalt de heer S. zijn vraag aan de gemeente. Opnieuw volgt stilte. Hierop benadert de heer S. begin juni 2020, ongeveer anderhalf

jaar nadat hij zijn vraag voor het eerst bij de gemeente heeft neergelegd, de ombudsman.

Nadat de ombudsman de klacht onder de aandacht brengt van de gemeente wordt de stilte gelukkig snel doorbroken. De gemeente neemt contact op met de klager. Afsproken wordt dat de heer S. zijn ideeën zal uitwerken en aan de gemeente zal voorleggen. Nu er weer voortgang is in het contact tussen de gemeente en de heer S., doet de ombudsman een stap achteruit. Mocht de voortgang uit het aanvraagproces verdwijnen, dan kan de heer S. natuurlijk opnieuw een beroep op de ombudsman doen.

Dan is er een onsmakelijk geval van overlast tijdens het wandelen. Ook hier ziet een inwoner graag meer voortvarend optreden van de gemeente dan nu wordt ervaren.

Praatjes legen geen paadjes?

De heer O. woont bij een pad naar een polder bij Rhoon. Daar is het goed wandelen. Hondenbezitters weten dit ook, ook zij wandelen over het pad. Helaas blijft het, zeker in de eerste 500 meter, voor hun viervoeters niet altijd bij wandelen. Als de hond zich na een zitpauze weer verheft, staat niet iedere baas stil bij de gevolgen. Die blijven als stille getuigen achter.

De heer O. vraagt de gemeente te handhaven. Waarop de gemeente reageert door aan te geven dat ze wel toeziet, maar nooit op een heterdaadje stuit. De heer O. ziet echter nooit toezichthouders. Hij wil wel gewoon over het pad kunnen lopen, met de blik op de horizon en niet op de grond voordat hij zijn voeten neerzet. De heer O. vraagt in mei 2020 de ombudsman om raad.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. Dan nog kost het de nodige tijd voordat er beweging komt in de zaak. De gemeente wil begin september 2020 met de heer O. in gesprek

over wat hij vindt dat er moet gebeuren. Dat vindt de heer O. ook zo wel duidelijk. De gemeente geeft aan dan zelf te gaan bekijken of - en zo ja welke - verbeteringen mogelijk zijn. Ze betreft daarbij andere partijen die in dit gebied actief zijn. Daardoor vindt de gemeente het moeilijk een tijdsindicatie aan te geven.

De ombudsman is op zich tevreden dat de gemeente de klacht van de heer O. heeft opgepakt. Afgewacht zal moeten worden of praten met partijen ook leidt tot opruimen. De heer O. en andere gebruikers van het pad zullen dit moeten ondervinden. Als voortgang uitblijft kunnen zij hierover de gemeente benaderen, en als dit niet helpt weer naar de ombudsman komen.

In een andere klacht onderneemt de gemeente wel actie als het gaat over het schoonhouden van de buitenruimte, maar doet dat op een ongelukkig moment.

Linke timing

De heer L. woont dicht bij een basisschool. Ook daar zijn natuurlijk maatregelen van kracht om de verspreiding van Corona te beperken. Daarom mogen kinderen niet meer door hun ouders tot op het schoolplein worden gebracht maar moeten zij op straat afscheid nemen. Er zijn dus veel meer kinderen voor de school en op straat dan normaal.

Iedere vrijdag rond de aanvangstijd van de school worden met een grote vrachtwagen de minicontainers van een aantal woningen geleegd. Die vrachtwagen moet daarna precies voor de hoofdingang van de school straatje keren. Dit was voor de uitbraak van Corona al gevaarlijk maar nu er extra kinderen op straat zijn, is dat nog riskanter dan eerst.

De heer L. vertelt de ombudsman dat hij het gevaar al anderhalf jaar eerder heeft aangekaart bij de BAR-organisatie die het afval afvoert. Hierop is geen reactie gekomen waarna de heer L. –

nu de situatie door Corona nog meer urgent is geworden – medio mei 2020 een nieuwe melding doet. Begin juni 2020 heeft de heer L. nog niets gehoord en belt hij de BAR-organisatie. Hij hoort wie de melding in behandeling heeft maar krijgt geen contact, ook niet na een terugbelverzoek. Daarom vraagt hij de ombudsman om een oplossing.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente en die stuurt de klacht van de heer L. eind juli 2020 aan de BAR-organisatie door. De BAR-organisatie neemt de klacht in behandeling en doet dat nu snel: begin augustus 2020 komt het bericht dat aan de planning wordt gevraagd de containers op een ander moment te legen. Ook zal BAR in september 2020 opnieuw contact opnemen met de klager, om te horen of de situatie dan is verbeterd. Dit lijkt de ombudsman een goede weg.

De ombudsman krijgt eind 2020 klachten over een complex parkeerprobleem dat leidt tot groot ongenoegen tussen burens. De behandeling van deze klachten loopt nog. Ditzelfde geldt voor een klacht over een verkeersdrempel.

Zonder geld in Albrandswaard

De ombudsman ontving in 2020 een tweetal klachten over uitkeringen. Gemeenten bieden door middel van de bijstand (Participatiewet) een financieel vangnet aan mensen met een te laag inkomen. De bijstandsgerechtigde moet zich houden aan de verplichtingen die de wet stelt. Als hij of zij dat niet doet, kan dit gevolgen hebben voor het recht op de uitkering of op de hoogte ervan. De gemeente kan dan bijvoorbeeld een maatregel nemen waarmee de uitkering gekort wordt.

De ombudsman en wettelijke grenzen

Dat overkomt ook klager S., de uitkering wordt zelfs gehalveerd. De klager is het er niet mee eens en geeft aan dat hij zo in

financiële nood komt. De ombudsman begrijpt dat S. een beroep op hem doet, maar kan geen oplossing bieden. Tegen het opleggen van een maatregel staat namelijk een juridische weg open: het indienen van een bezwaarschrift bij de gemeente. Als dat niet helpt is beroep mogelijk bij de rechter.

In dit soort gevallen zal de ombudsman een klacht niet behandelen. De heer S. moet de juridische weg nemen, de ombudsman heeft uitgelegd hoe hij hiervoor juridisch advies kan krijgen. Alleen als sprake is van een evident onjuiste beslissing zal de ombudsman actie ondernemen. Dat is om een onnodige gang naar de bezwaarschriftencommissie en eventueel de rechter te voorkomen.

Verder wordt het recht op een bijstandsuitkering getoetst aan een aantal punten, zoals het inkomen, het vermogen en... de leeftijd van de aanvrager. Als iemand een bepaalde leeftijd bereikt heeft hij of zij meestal recht op een ouderdomspensioen op grond van de AOW (Algemene Ouderdomswet).

Geen geld en toch geen bijstand – voorliggende voorziening

Een consulent van de Vraagwijzer neemt namens een cliënt contact op. De cliënt heeft een tijd een bijstandsuitkering via de gemeente gehad. Die is gestopt nu hij de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt.

Meestal is dat geen probleem – het inkomen uit de bijstandsuitkering wordt dan vervangen door het ouderdomspensioen. Deze cliënt heeft echter niet lang in Nederland gewoond en gewerkt. Daardoor heeft hij niet genoeg premies afgedragen om voor een volledig ouderdomspensioen in aanmerking te komen. Hij is het Nederlands niet goed machtig. Hij weet niet dat in een dergelijk geval een aanvullende uitkering kan worden aangevraagd bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de zogeheten AIO (Aanvullende inkomensvoorziening ouderen). Dit staat in de informatie die de SVB hem heeft toegestuurd.



Cijfers

Hier kan de gemeente – en daarmee ook de gemeentelijke ombudsman – niets doen. Het misverstand volgt uit het niet begrijpen door de cliënt van stukken van de SVB. Dat is geen gemeentelijke organisatie. De cliënt zal met de SVB in gesprek moeten en in ieder geval alsnog en zo snel mogelijk de AIO moeten aanvragen. Dat is dan ook het advies dat de ombudsman meegeeft aan de consulent van de aanvrager.

Zorg en ondersteuning in Albrandswaard

Een andere taak van de gemeente is het bieden van zorg en ondersteuning aan mensen die dat wegens bijvoorbeeld gezondheidsproblemen nodig hebben. Dat leverde dit jaar gelukkig geen klachten bij de ombudsman op. De klacht die hij wel ontving gaat over de aanvraag van een veel eenvoudiger voorziening, speelt opnieuw op straat en komt van een inwoner die ervaart dat de gemeente traag handelt.

Klacht kruist kaart

Mevrouw T. heeft een aanvraag voor een invalidenparkeerkaart bij de gemeente ingediend. Daarna hoort ze niets meer en ze geeft de ombudsman begin september 2020 aan op 15 juli 2020 daarover bij de gemeente te hebben geklaagd.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Dan blijkt dat eind augustus 2020 een oordeel van de arts is verkregen en dat één dag voordat mevrouw T. naar de ombudsman kwam, de kaart is aangemaakt en verzonden. Daarmee hebben de kaart voor mevrouw T. en haar klacht bij de ombudsman elkaar gekruist. Wat daar verder ook van te zeggen valt: het belangrijkste is dat mevrouw T. nu de aangevraagde invalideparkeerkaart in haar bezit heeft. De ombudsman sluit dan ook het dossier.

Ontvangen klachten in 2020

In 2020 ontving de ombudsman in totaal 20 vragen en klachten uit Albrandswaard. Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee inwoners van Albrandswaard naar de spreekuren komen. Dit gebeurde in 2020 12 keer.

Behandelde klachten in 2020

In 2020 heeft de ombudsman 11 klachten door inwoners van Albrandswaard afgehandeld. Hieronder wordt toegelicht over welke domeinen van de gemeentelijke organisatie de klachten gingen en op welke manier de ombudsman deze klachten heeft behandeld.

Klachten per domein

Van de in 2020 afgehandelde 11 klachten ging er 3 over het Domein beheer en onderhoud. Daarnaast gingen er nog 4 klachten over het Domein Ruimte. Van de overige klachten die in 2020 zijn afgehandeld gingen er 2 over het Domein maatschappij, 1 over BAR@work en in 1 geval ging de klacht over een gedraging van een niet-gemeentelijke overheid.

Wijze van afhandeling door de ombudsman

Bij 9 klachten hadden de inwoners nog geen formele klacht ingediend bij de gemeente Albrandswaard. Daarom heeft de ombudsman hier eerst de gemeente/BAR-organisatie de gelegenheid geboden om de klacht te behandelen. Daarbij hield de ombudsman



in de gaten of de klager tijdig en op een goede manier een klachtafhandeling ontving.

De andere 2 klachten heeft de ombudsman afgesloten door de klager te adviseren. In deze zaken was de ombudsman niet bevoegd de klacht te behandelen omdat in één geval beroep mogelijk was tegen de beslissing waarover de klacht ook inhoudelijk ging, en in het andere geval geklaagd werd over een handeling door een andere overheid dan de gemeente Albrandswaard.



Onderzoeken op eigen initiatief

De ombudsman kan een onderzoek op eigen initiatief instellen. Zo'n onderzoek gaat niet over één verzoek of klacht, maar over een onderliggend structureel probleem. De bedoeling van een dergelijk onderzoek is dat de onderliggende problemen worden blootgelegd en opgelost. Dit helpt de gemeente bij het verbeteren van haar organisatie en draagt bij aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op www.ombudsmanrotterdam.nl.

In 2020 heeft de ombudsman geen onderzoeken op eigen initiatief uitgevoerd die specifiek gaan over Albrandswaard. Wel heeft hij onderzoek gedaan naar wat de gemeente Rotterdam en de ombudsman zelf kunnen leren van de ervaringen, opgedaan aan de hand van de klachten tijdens de eerste golf van de corona-crisis. Ook andere gemeenten kunnen voordeel hebben van het geleerde. Het rapport heet '[Klachtenbehandeling in tijden van een pandemie](#)'.



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 onderscheidt tussen buiten en binnen de deur wel een stuk minder duidelijk dan normaal...

Ontmoetingen met de gemeente Albrandswaard

Door Corona zijn er veel minder ontmoetingen geweest met vertegenwoordigers van de gemeente dan in meer normale jaren. Wel heeft de ombudsman in de zomer van 2020 een kennismakingsgesprek met een van de raadsleden gevoerd.

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 kon door Corona de jaarlijkse studiedag voor klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren in 2020 niet doorgaan.

De ombudsman in de media

De ombudsman vermoedt dat één van de redenen dat hij in het voorgaande jaar weinig klachten kreeg over Albrandswaard is dat

de inwoners niet goed bekend zijn met de gemeentelijke ombudsman. In mei 2020 is de ombudsman daarover in gesprek gegaan met mevrouw Potuijt van weekblad De Schakel. Dat heeft geleid tot een artikel in De Schakel onder de titel ['Zeg ken jij de ombudsman van Albrandswaard?'](#).

Eind september 2020 was de ombudsman bovendien live te gast in de uitzending van RTV Albrandswaard. Na beide publiciteitsmomenten zag de ombudsman dat inwoners van Albrandswaard contact opnemen met hun vragen en klachten. Ook daarom hoopt de ombudsman het gratis inlooppreekuur in Albrandswaard zodra de situatie rond Corona het toelaat weer open te stellen.

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%).

Opleidingen

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. Daarmee is binnen het kantoor van de

ombudsman expertise beschikbaar over de problematiek waarmee gedupeerden van de Toeslagenaffaire te kampen hebben, en hoe deze problematiek kan worden gekoppeld aan hulp die gemeenten kunnen bieden.

Tevredenheid medewerkers

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 € 12.795,- voor rekening van de gemeente Albrandswaard.

De gemeentelijke ombudsman Albrandswaard

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Albrandswaard;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- gebruikt bij alles de behoorlijkheidsvereisten als meetlat.



Kantoor

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

Inlooppreekuren Rotterdam

Wekelijks:

dinsdag 09.00 – 11.30 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur

Oneven weken:

donderdag 18.30 – 20.30 uur

De inlooppreekuren in Rotterdam en
in de andere gemeenten staan ook open
voor de inwoners van Albrandswaard
(www.ombudsmanrotterdam.nl)

Inlooppreekuur Albrandswaard

Iedere maand op maandag 9.00 – 10.00 uur.
In 2021 is dat op 3 juni, 1 juli, 29 juli,
26 augustus, 23 september, 21 oktober,
18 november en 16 december

in het gebouw van Stichting Welzijn
Albrandswaard
Rijsdijk 17A 3161 HK Rhoon
Telefoon 010 501 12 22

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