

Aan de leden van de gemeenteraad van  
Albrandswaard

datum  
betreft

7 mei 2020  
verslag van werkzaamheden  
ombudsman Albrandswaard  
2019

Geachte dames en heren,

Als ombudsman behandel ik klachten over de gemeente Albrandswaard. Jaarlijks geef ik een weergave van de ontvangen en behandelde klachten in het jaar daarvoor. Met deze brief informeer ik u graag over mijn werkzaamheden in 2019.

Voorgaande jaren stelde ik een jaarverslag op voor Albrandswaard. Gezien het beperkte aantal klachten volsta ik dit jaar met deze informatiebrief.

### **Klachten in 2019**

#### *Ontvangen klachten en vragen*

|                                    | <b>2019</b> | <b>2018</b> | <b>2017</b> |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Schriftelijke en spreekuurklachten | 3           | 6           | 8           |
| Telefonische vragen                | 6           | 7           | 7           |
| <b>Totaal</b>                      | <b>9</b>    | <b>13</b>   | <b>15</b>   |

Zoals u kunt zien is het aantal klachten vanuit Albrandswaard afgenomen. Alle bij mij ingediende klachten gingen in 2019 over de domeinen Beheer & Onderhoud en Ruimte.

In 2018 ontving ik ook klachten over BAR@Work. Deze klachten gingen over de uitvoering van de Participatiewet. Dat was dit jaar niet het geval en dat is goed om te zien.

#### *Afgehandelde klachten*

In 2019 handelde ik twee klachten uit Albrandswaard af. Dit waren klachten uit eerdere jaren. De klachten die ik in 2019 ontving worden waarschijnlijk in 2020 afgehandeld.

In een zaak heb ik de klacht overgedragen aan de gemeente en vervolgens de klachtbehandeling gemonitord. In een andere zaak was de klager voldoende geholpen met informatie en advies.

### **Meedenken over de interne klachtbehandeling**

In mijn verslag over 2018 schreef ik dat het goed zou zijn als de gemeente de interne klachtprocedure tegen het licht zou houden. Naar aanleiding hiervan zijn twee medewerkers van mijn kantoor in gesprek gegaan met de klachtbehandelaars van de BAR-organisatie. Hierbij hebben zij enerzijds onze werkwijze toegelicht en anderzijds ook meegedacht over de interne klachtbehandeling van de gemeente. Ik ben natuurlijk erg blij dat de gemeente de handschoen heeft opgepakt op dit onderwerp!

### **Financiën**

De gemeentelijke ombudsman wordt gefinancierd door de gemeente Rotterdam en de aangesloten regiogemeenten. De gemeente Rotterdam droeg over 2019 € 1.561.132,- bij. De regiogemeenten dragen elk € 0,50 per inwoner bij, in totaal was dit over 2019 € 170.440,-. Hiervan droeg Albrandswaard € 12.635,- bij, gebaseerd op 25.271 inwoners op 1 januari 2019.

### **Tot slot**

Deze brief maak ik op dinsdag 12 mei a.s. openbaar. Ik verzoek u om die reden niet vóór die datum naar buiten te treden met uw eventuele commentaar. Indien gewenst ben ik uiteraard bereid om toelichting te geven in een raads- of commissievergadering. Voor uw informatie zend ik u ook het door mij uit te brengen persbericht.

Hoogachtend,

mr. A.M. Zwaneveld  
gemeentelijke ombudsman Albrandswaard

---

Bijlage:  
- persbericht