

# PERSBERICHT

Capelle aan den IJssel, vrijdag 20 mei 2022

## De ombudsman van Capelle aan den IJssel gaat de straat op!

**Marianne van den Anker, de ombudsman van Capelle aan den IJssel, komt vaker naar Capelle. De medewerkers gaan inlooptagen houden en Capelle in om naar de inwoners te luisteren. Zo horen zij wat speelt in de stad. En kunnen inwoners, ondernemers of maatschappelijke organisaties die vastlopen bij de gemeente de ombudsman makkelijker vinden.**

Vandaag is het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman van Capelle aan den IJssel verschenen. Daarin kondigt de ombudsman de veranderingen aan. Marianne van den Anker: "Iedere 2 weken gaan de medewerkers van de ombudsman op een centrale locatie de hele dag werken in Capelle. Inwoners kunnen bij dan hen terecht met hun klacht – naast de mogelijkheden om bijvoorbeeld online of het nieuwe telefoonnummer 0800 0802 een probleem bij de ombudsman ter sprake te brengen."

De ombudsman legt nu de laatste hand aan de nieuwe manier van werken. Marianne: "Ik zal hierover nog overleg voeren met de gemeente om alles goed af te stemmen. Zodra de locatie en de data bekend zijn publiceer ik die op mijn [website](#). Dat gaat binnen enkele weken gebeuren."

De ombudsman schrijft in haar jaarverslag dat het aantal klachten dat de ombudsman in 2021 heeft ontvangen uit Capelle aan den IJssel, lager is dan vorig jaar. Over IJSSELgemeenten heeft de ombudsman in 2021 zelfs helemaal geen klachten ontvangen. Zij is ook tevreden over de manier waarop de gemeente de klachten die de ombudsman heeft voorgelegd heeft opgelost.

Toch heeft zij ook een advies aan de gemeente. Marianne: "De gemeente legt soms de nadruk op de vraag formeel juist is gehandeld. Dat is vanuit de gemeente geredeneerd een begrijpelijke reactie. Maar Capelle zou er soms goed aan doen sommige klachten wat meer door de bril van de inwoner te bekijken. Dat maakt de reactie voor een minder juridisch- of taalkundig vaardige inwoner een stuk begrijpelijker. Een inwoner die zich dan beter gehoord weet. Dat draagt verder bij aan zijn vertrouwen in de gemeente."

De volledige tekst van het jaarverslag van de ombudsman van Capelle aan den IJssel is te vinden op de website, onder de rubrieken 'nieuws' of 'jaarverslagen'.

---

### Noot voor de redactie:

De gemeentelijke ombudsman Marianne Van den Anker is voor nadere informatie bereikbaar via 0800 0802 of [info@ombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)