

Ombudsman van Spijkenisse*

Verslag van werkzaamheden 2010

* De ombudsman is werkzaam in de volgende gemeenten in het Rijnmondgebied: Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Rotterdam, Spijkenisse, Vlaardingen en Westvoorne. De Ombudsman is daarnaast werkzaam voor de bestuursorganen: DCMR Milieudienst Rijnmond, Stadsregio Rotterdam, Volwasseneneducatie Rijnmond, Gemeenschappelijke regeling Halt Rotterdam-Rijnmond, Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond; meer dan 1 miljoen burgers kunnen een beroep op het instituut doen.

Ombudsman, doel en werkwijze

De overheid is er voor de burger. Vertrouwen tussen burger en overheid is het fundament van onze democratie. Een overheid die niet behoorlijk handelt, kan het vertrouwen van zijn burgers schaden en zich van hen vervreemden.

Klachtbehandeling kan bijdragen aan het vertrouwen in de overheid. Door signalen van burgers, zoals klachten, zorgvuldig te behandelen, toont de overheid dat zij belang hecht aan een goede relatie met haar burgers. Gebruikt de overheid klachten vervolgens om eventuele fouten te benoemen en op te lossen, dan kan dat bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen.

Klachtbehandeling geschiedt in twee fases. Eerst krijgt de overheid zelf de kans een klacht te behandelen. Mocht de burger ontevreden blijven dan kan hij daarna de ombudsman vragen om de zaak onderzoeken. De ombudsman beoordeelt of de overheid "behoorlijk" heeft gehandeld, waarbij behoorlijk handelen meer is dan alleen maar handelen volgens de regels.

Op grond van de regels voor klachtbehandeling zou een ombudsman zich terughoudend moeten opstellen: de klachtbehandeling door de overheid afwachten en zich met name richten op de vraag of de overheid zich behoorlijk heeft gedragen. Dat is niet de aanpak van de ombudsman Spijkenisse. Die kiest ervoor zich zo nodig in een vroeg stadium in een zaak te mengen. Die stelt het (structureel) oplossen van een probleem voorop en laat het oordeel volgen. Waar mogelijk bemiddelt hij. Met deze proactieve aanpak valt volgens hem de grootste winst in termen van "het herstel van het mogelijk geschonden vertrouwen tussen burger en overheid" te behalen.

OMBUDSMAN, DOEL EN WERKWIJZE

VOORWOORD	1
HOOFDSTUK 1 CIJFERS	2
AANTALLEN KLACHTEN	2
ORGANISATIEONDERDELEN WAAROP DE KLACHTEN BETREKKING HEBBEN	3
HOE BENADEREN KLAGERS DE OMBUDSMAN?	3
ACTIES EN OORDELEN VAN DE OMBUDSMAN	4
HOOFDSTUK 2 BESCHRIJVING VAN DE IN ONDERZOEK GENOMEN KLACHTEN	6
SECTOR INWONERS, AFDELING BELASTINGEN EN HEFFINGEN	6
SECTOR STAD EN WIJK	7
SECTOR INWONERS, AFDELING UITVOERING WERK EN BIJSTAND	7
HOOFDSTUK 3 ONDERZOEKEN OP EIGEN INITIATIEF	9
HOOFDSTUK 4 DE OMBUDSMAN BUITEN ZIJN KANTOOR	10
AFSCHIEDSSYMPOSIUM VORIGE OMBUDSMAN	10
ONTMOETINGEN	10
INLEIDINGEN EN PRESENTATIES	10
CONTACTEN MET ANDERE OMBUDSMANNEN	11
VERDERE EXTERNE CONTACTEN	11
COLUMNS EN INTERVIEWS	11
HOOFDSTUK 5 HET BUREAU VAN DE OMBUDSMAN	13
DE OMBUDSMAN EN ZIJN MEDEWERKERS	13
REORGANISATIE	13
SCHOLING EN OPLEIDING	14
VERTROUWENSPERSOON ONGEWENST GEDRAG	14
ZIEKTEVERZUIM EN BUITENGEWOON VERLOF	14
ARBODIENST	14
NEVENFUNCTIES OMBUDSMAN	14
NEVENFUNCTIES PLAATSERVANGEND OMBUDSMAN	15
HUISVESTING	15
FINANCIËN	15
BIJLAGE 1 BEHOORLIJKHEIDSNORMEN	17

Voorwoord

Per 1 maart 2010 ben ik aan de slag gegaan als nieuwe ombudsman van Spijkenisse. Voor u ligt mijn verslag van werkzaamheden. Het was een jaar waarin ik kennis heb gemaakt met burgers, raadsleden, bestuurders en ambtenaren.

In 2010 ben ik vanzelfsprekend ook aan de slag gegaan met de behandeling van klachten. In het verslagjaar heeft de licht dalende tendens van het aantal in onderzoek genomen klachten en een sterke stijging van het aantal signalen waar geen onderzoek naar is ingesteld. De traditie van bemiddelen en oplossen, die vaak sneller en beter werkt dan een formele klachtprocedure, heb ik voortgezet. Praktisch en pragmatisch zijn en blijven wat mij betreft kernbegrippen van het ombudswerk.

Binnen het bureau ombudsman is het nodige in gang gezet. Een reorganisatie zal de interne werkprocessen efficiënter laten verlopen. Dat vergt het een en ander van de medewerkers, terwijl het werk wel doorgaat. In de loop van 2011 zullen de resultaten van de reorganisatie zichtbaar worden.

Kortom, 2010 was een druk en inspirerend jaar, ik zie uit naar de komende jaren als ombudsman van Spijkenisse!

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Spijkenisse

Hoofdstuk 1 Cijfers

Dit hoofdstuk maakt inzichtelijk hoeveel klachten de ombudsman in 2010 heeft behandeld en via welk middel klagers de ombudsman hebben benaderd. Verder wordt in dit hoofdstuk aangegeven over welke afdeling werd geklaagd en welke oordelen de ombudsman over de klachten heeft uitgesproken.

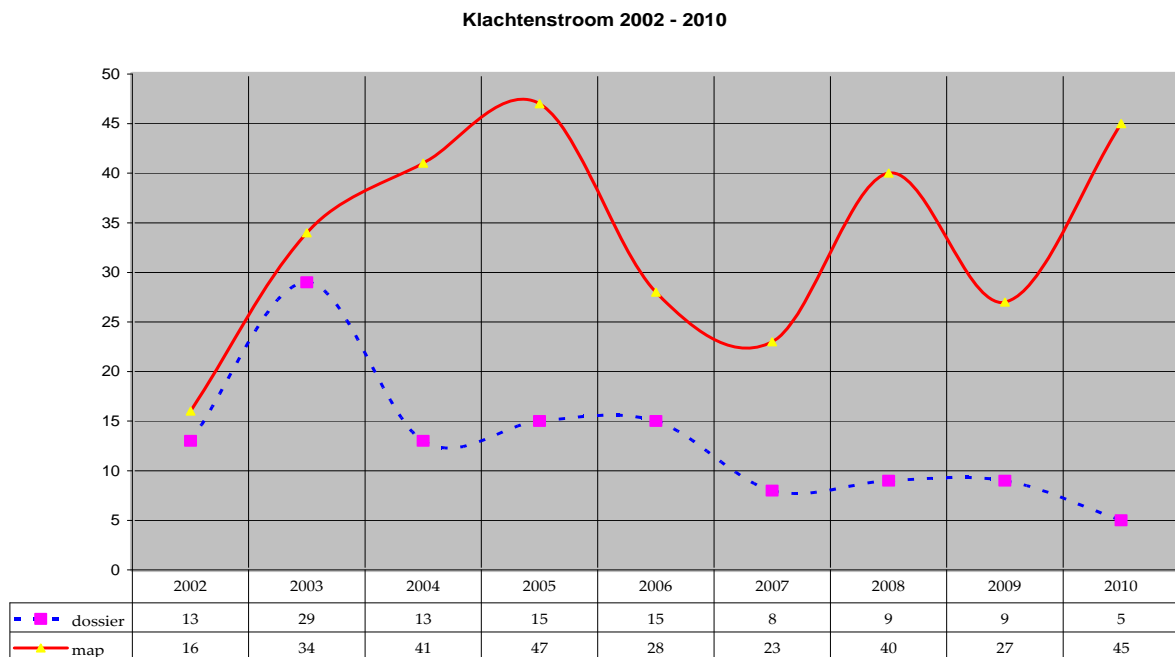
De aantallen klachten en relatief ruime variatiebreedte rechtvaardigt geen uitgebreide cijfermatige en specifieke analyses. Dit verslag zal zich beperken tot presentatie van de gegevens.

Aantallen klachten

In 2010 had de ombudsman in totaal 54 klachten in behandeling, 50 klachten zijn in het verslagjaar tot een afronding gekomen. De ombudsman heeft naar 5 klachten een nader onderzoek ingesteld, intern worden deze klachten aangeduid met "Dossierklachten", "Mapklachten" is de interne aanduiding voor de categorie klachten waar geen nader onderzoek naar wordt ingesteld. Deze klachten worden apart geregistreerd. Meestal is de ombudsman bij dit soort klachten nog niet aan de beurt en worden klagers doorverwezen, indien nodig vindt een zogenaamde "warme" overdracht plaats (d.w.z. begeleiding bij het overdragen van de zaak) en niet zelden wordt nadien de vinger aan de pols gehouden.

Uit navolgende grafiek blijkt dat het aantal mapklachten (bovenste lijn) sterk varieert. Het aantal dossiers (stippellijn) is de laatste 2 jaar licht dalende.

Grafiek 1: klachtenstroom 2001 - 2010



De 54 te behandelen klachten bevatte 51 nieuwe en 3 klachten uit voorgaande jaren. Er zijn 50 klachten afgehandeld.

Tabel 1: In- en uitstroom van klachten

	2010	2009	2008
Van vorige jaren	3	5	6
Binnengekomen	51	34	48
Totaal te behandelen	54	39	54
Afgehandeld	50	36	49
Naar volgend jaar	4	3	5

Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben

In de onderstaande tabel wordt weergegeven over welke organisatieonderdelen werd geklaagd.

Tabel 2: Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben

	2010	2009	2008
Gemeenteraad	0	0	0
B&W / individuele wethouders	8	2	3
sector Concern	0	0	3
sector Stad en Wijk	7	3	7
sector Inwoners	29	17	31
· afdeling publiekszaken	1	1	2
· afdeling belastingen en heffingen	1	4	8
· afdeling sociale zaken	24	11	18
· afdeling maatschappelijke zorg	3	1	3
Onbevoegd	3	14	5

Hoe benaderen klagers de ombudsman?

Om de drempel voor het bereiken van de ombudsman zo laag mogelijk te houden, kunnen de burgers hun klacht op verschillende manieren kenbaar maken. Klachten kunnen mondeling (via de spreekuren in Spijkenisse of in Rotterdam of per telefoon) maar ook schriftelijk (via een brief, fax of e-mail) worden ingediend. Na binnenkomst van de klacht wordt deze geregistreerd. Uitzondering hierop vormen telefonische klachten, waar de ombudsman de klager vaak doorverwijst naar de bevoegde instantie dan wel de klager uitnodigt zijn klacht in een brief of op het spreekuur nader te onderbouwen. Slechts wanneer een telefonisch geuite klacht direct onderzoek vereist, zal de ombudsman deze klacht registreren.

Tabel 3: Binnenkomst van de 50 afgehandelde klachten

	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Brief	12	9	16	7	18	10
Spreekuur	13	3	15	11	20	37
E-mail	24	20	16	9	4	12
Overig	1	4	2	6	1	3

Acties en oordelen van de ombudsman

Na ontvangst van een klacht onderzoekt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen.

Tabel 4: Acties en oordelen

	alle klachten	dossier klachten
Niet bevoegd: Verzoek om informatie, mee te denken, het proces te bewaken of hulp	1	
Niet bevoegd: Doorverwijzing	2	
Niet bevoegd: Geen klacht in zin der wet	4	
Niet bevoegd: Openstaande / aanhangige procedure	2	1
Niet-ontvankelijk: Voldoet niet aan het kenbaarheidsvereiste	23	
Niet-ontvankelijk: Beroepsmogelijkheid bij bestuursrechter	5	
Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman	2	
Geen (eind)oordeel: Ingetrokken / geen reactie	2	
Geen (eind)oordeel: Bemiddelen, tussenkomst ombudsman	2	1
Geen (eind)oordeel: Informeren, uitleggen, adviseren	6	2
Geen (eind)oordeel: Mislukte bemiddeling	1	0
Gegronde: Niet adequaat informatie verstrekt	0	1
Gegronde: Schending motiveringsbeginsel	0	1
Totaal	50	6¹

Het is mogelijk dat de ombudsman niet bevoegd is een klacht in behandeling te nemen (categorie niet bevoegd) of dat de ombudsman weliswaar bevoegd is, maar niet verplicht is een onderzoek in te stellen, bijvoorbeeld omdat de klacht nog niet is voorgelegd aan het bestuurorgaan of dat er een rechterlijke voorziening heeft openstaan of nog openstaat.

Wanneer de ombudsman na een eerste bestudering van de klacht heeft vastgesteld dat hij bevoegd is om de klacht te onderzoeken en dat de klager ontvankelijk is, neemt hij de klacht in behandeling. Het onderzoek kan resulteren in een oordeel over

¹ Het aantal acties en oordelen is niet hetzelfde als het aantal klachten omdat per klacht soms meerdere oordelen gegeven worden of verschillende acties ondernomen worden.

het handelen van de gemeente. Het oordeel kan inhouden dat de klager in het gelijk wordt gesteld (klacht gegrond) of dat klager in het ongelijk wordt gesteld (klacht niet gegrond). Het is ook mogelijk dat het onderzoek van de ombudsman niet leidt tot een oordeel (geen eindoordeel), omdat hij bijvoorbeeld besluit te bemiddelen, omdat klager niet meer reageert of omdat de ombudsman de klachtbehandeling alsnog staakt in verband met het geringe belang.

Hoofdstuk 2 Beschrijving van de in onderzoek genomen klachten

In dit hoofdstuk wordt geanonimiseerd verslag gedaan van de 5 in onderzoek genomen klachten. Het beperkte aantal klachten maakt dat er geen conclusies kunnen worden getrokken noch een rode draad in de klachten herkend kan worden.

Sector Inwoners, Afdeling Belastingen en Heffingen

Klacht 1

I. Onvoldoende informatie in de gemeente folders

II. Onvrede over de klachtafhandeling door de gemeente

Voor de begrafenis van de vader van klager wordt door de gemeente een (extra) bedrag van € 163,47 in rekening gebracht. Bij navraag blijkt dit een toeslag te zijn die in rekening wordt gebracht voor begraven na 15:00. Klager is het niet eens met de toeslag omdat deze nergens in de folders van de gemeente staat aangegeven. Hij dient daarom een klacht in bij de gemeente. De gemeente reageert op de klacht door te verwijzen naar de verordening waarin de toeslag is vastgesteld. Klager is ontevreden met deze reactie omdat de gemeente niet ingaat op zijn klacht over het ontbreken van de informatie in de gemeente folders. Hij benadert de ombudsman.

Op de klacht over de informatie in de folders laat de gemeente de ombudsman weten dat de betreffende folder (over 'Graven') slechts basis informatie bevat maar dat het vollediger zou zijn om de toeslag wel te vermelden. De gemeente meent dat de uitvaartverzorger ook een verantwoordelijkheid had om klager te informeren over de extra kosten. De ombudsman is het hier mee eens, maar vindt niet dat dit wegneemt dat de gemeente haar burgers uit zich zelf goed (= volledig) moet informeren. Door de toeslag niet te vermelden in de folder, loopt de gemeente het risico een oneerlijke indruk te wekken bij haar burgers. De ombudsman verklaart de klacht van klager gegrond maar verbindt hier geen aanbevelingen aan. De gemeente laat tijdens het onderzoek van de ombudsman naar de klacht namelijk weten de folder te hebben aangepast.

De klacht over het niet ingaan op klagers opmerkingen over de folders acht de ombudsman ook gegrond. De gemeente moet in de klachtafhandelingsbrief ingaan op alle klachtonderdelen. Door dit niet te doen heeft zij haar reactie op de klacht onvoldoende gemotiveerd.

Oordeel:

I. Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaat informatie verstrekt

II. Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Sector Stad en Wijk

Klacht 2

Herbestrating, wateroverlast en extra kosten: een financiële vergoeding?

Als gevolg van herbestrating in de wijk waar klager woont, ondervindt klager wateroverlast. Klager benadert de ombudsman, omdat hij een financiële tegemoetkoming in de kosten van de gemeente wil ontvangen voor het ophogen van zijn inrit; de gemeente blijkt slechts bereid zand voor de ophoging ter beschikking te stellen. De ombudsman meldt klager dat hij zich terughoudend opstelt bij schadeclaims. De reden hiervoor is dat klager een verzoek om schadevergoeding kan voorleggen aan de rechter, die een in rechte afdwingbaar oordeel over zo'n verzoek kan geven. Slechts in een beperkt aantal gevallen – bijvoorbeeld indien er sprake is van een eenvoudige schadeclaim die evident juist lijkt (en betrekking heeft op een laag bedrag) - maakt hij een uitzondering op deze regel. De ombudsman heeft globaal getoetst of in dit geval een uitzondering gemaakt zou moeten worden. Hij stelt vast dat de gemeente goede redenen - verzakkingen en het verbeteren van de verkeerstechnische situatie - had om de straat op te hogen en daarnaast dat klager als eigenaar in de eerste plaats zelf verantwoordelijk is voor het ophogen van zijn grond. Dit betekent dat zijn claim niet evident tot vergoeding zou moeten leiden.

Oordeel: Onbevoegd: Openstaande beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter

Sector Inwoners, Afdeling uitvoering werk en bijstand

Klacht 3

Onvrede over het handelen van een medewerker van de dienst.

Klaagster benadert de ombudsman met een aantal vragen en een klacht. De klacht richt zich op een medewerker van de gemeente, die volgens klaagster heeft toegezegd te helpen bij de aflossing van een schuld, veroorzaakt door een fout in de belastingaangifte 2007. Klaagster meldt de ombudsman dat de betreffende medewerker zijn toezegging klaarblijkelijk niet is nagekomen, omdat zij van de Belastingdienst een dwangbevel heeft ontvangen. De ombudsman maakt uit het dossier op dat de gemeente wel pogingen heeft gedaan om klaagster te helpen bij de aflossing. De gemeente is bereid bijzondere bijstand voor inrichtingskosten te verstrekken. Daarnaast is zij bereid voor de openstaande vordering bij de aanslag 2007 Inkomstenbelasting/premie zorgverzekeringen leenbijstand te verstrekken en betaalbaar te stellen aan de Belastingdienst. Daarnaast besluit de gemeente nog een klein bedrag te schenken voor de in rekening gebrachte kosten bij de inning van de aanslag 2007 inkomstenbelasting/premie zorgverzekeringen. De ombudsman heeft klaagster over deze stappen geïnformeerd.

Oordeel: Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, uitleggen, adviseren

Klacht 4

Schuldhelpverleningstraject terecht beëindigd?

Klagers menen dat hun schuldhelpverleningstraject onterecht door de gemeente is beëindigd. Eén van de schuldeisers is niet akkoord gegaan met het betalingsvoorstel, volgens klager komt dit door nalatigheid van de gemeente. In de loop van het onderzoek van de ombudsman naar de klacht verneemt hij dat klagers weer in het schuldhelpverleningstraject zijn toegelaten en dat alle schuldeisers akkoord zijn gegaan. Klagers laten weten tevreden te zijn met dit resultaat en de ombudsman beëindigt zijn bemoeienis met de klacht.

Oordeel: Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: tussenkomst ombudsman

Klacht 5

Stijging schuld als gevolg van het handelen van de gemeente Spijkenisse.

Klager is van mening dat zijn schuld is toegenomen met incassokosten, omdat de gemeente Spijkenisse zijn schuldeisers niet betaalde. In zijn ogen had de gemeente een overeenkomst met de schuldeisers over de betaling van de schulden die zij niet is nagekomen. De ombudsman deelt de stelling van klager niet. Uit een brief van de gemeente Spijkenisse blijkt dat de gemeente zijn inkomsten en uitgaven beheerde (budgetbeheer). Van een overeenkomst tussen Spijkenisse en zijn schuldeisers was geen sprake. Door het ontbreken van de overeenkomst hoefde de gemeente Spijkenisse de schuldeisers niet te betalen.

Oordeel: Geen (eind)oordeel: Informeren: uitleggen adviseren

Hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief

Naast het uitvoeren van onderzoeken naar aanleiding van klachten van burgers kan de ombudsman ook onderzoeken op eigen initiatief verrichten. De ombudsman kiest zelf of hij een ambtshalve onderzoek instelt en wat het onderwerp van het onderzoek is. Net als voor de behandeling van klachten op verzoek van klagers, zijn voor het onderzoeken op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leereffect voor die overheid.

Een aanleiding om een onderzoek op eigen initiatief te starten, kan zijn dat er veel gelijksoortige klachten van burgers bij de ombudsman binnenkomen en dat hij wil weten wat de achtergrond daarvan is. Op die manier kan de ombudsman mogelijke structurele problemen binnen de gemeentelijke overheid in beeld brengen en, ook door middel van het doen van aanbevelingen, bijdragen aan de oplossing ervan.

Ook los van individuele klachten kan de ombudsman onderzoek op eigen initiatief doen. Niet iedereen zal immers tijd, gelegenheid en middelen hebben om een klacht kenbaar te maken, en het ontbreken van klachten bij de ombudsman wil niet zeggen dat er niets aan de hand is. Signalen van bijvoorbeeld gemeenteraadsleden, belangorganisaties en andere maatschappelijke organisaties of berichten in de media kunnen evenzeer aanleiding vormen om zo'n onderzoek te doen. Ook is het denkbaar dat de gemeenteraad de ombudsman benadert met de vraag een onderzoek in te stellen naar een bepaalde kwestie.

Een aanleiding voor onderzoek op eigen initiatief kan ook zijn: de vraag hoe nieuwe regels of nieuw beleid in de praktijk doorwerkt. Een gemeente heeft voortdurend te maken met nieuwe taken, nieuwe regelgeving en nieuw beleid, op allerlei terreinen. Dat geeft veel beweging in het publieke domein. De ombudsman is geïnteresseerd in de manier waarop een en ander uitpakt voor de burger, zeker als het om klachtgevoelige onderwerpen gaat.

Vanzelfsprekend zal de ombudsman, alvorens te besluiten in dergelijke gevallen een onderzoek te starten, zich er eerst van overtuigen dat het om meer dan een incident gaat. Ook zal hij steeds de afweging maken of een onderzoek op eigen initiatief in het betreffende geval een geschikt instrument is, of dat een andere manier van aankakten van het probleem de voorkeur verdient.

De ombudsman is voornemens het komend jaar de ogen en oren open te houden voor signalen over onderwerpen die een onderzoek op eigen initiatief waard zijn.

Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor

Vanzelfsprekend heeft de ombudsman vele contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren bij de behandeling van de klachten. In de loop van het verslagjaar is de ombudsman ook begonnen met het “meelopen” met spreekuren. Daarnaast heeft de ombudsman op tal van andere manieren contacten buiten de deur. Hij vindt het belangrijk dat hijzelf en de medewerkers van zijn bureau weten wat er in de buitenwereld leeft en wil kennisnemen van signalen en suggesties.

Afscheidssymposium vorige ombudsman

Op 4 februari 2010 vond ter gelegenheid van het vertrek van de ombudsman Migiel van Kinderen per 1 januari 2010 het afscheidssymposium “*De effectieve ombudsman*” plaats. Het symposium, gevolgd door een receptie in de Burgerzaal van het stadhuis te Rotterdam, werd aangeboden door de Rotterdamse gemeenteraad.

Ontmoetingen

Het jaar 2010 was het eerste jaar dat de huidige ombudsman in functie was. Op 31 maart 2010 is de ombudsman in Spijkenisse benoemd en beëdigd. In het kader van de vele tientallen kennismakingsgesprekken die de ombudsman voerde, heeft hij sinds 1 maart 2010 gemeenteraadsleden, leden van het college van burgemeester en wethouders, andere gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond, vertegenwoordigers van belangen- en andere maatschappelijke organisaties, juridische dienstverleners, directeurs van de gemeentelijke diensten en van de gemeenschappelijke regelingen en vertegenwoordigers uit de wetenschap ontmoet.

Inleidingen en presentaties

Medewerkers van de ombudsman hebben in juni een groep van circa 45 derdejaars leerlingen MBO van het Regionaal Opleidingscentrum Zadkine ontvangen. Het betrof leerlingen van de opleiding tot juridisch medewerker in de richtingen Openbaar bestuur en Zakelijke dienstverlening. Na een inleiding over de basis van het ombudswerk is aan de hand van praktijkvoorbeelden gediscussieerd.

Om het klachtrecht meer aandacht te geven binnen de opleiding Recht van Hogeschool Inholland hebben de ombudsman en docenten de handen ineengeslagen. Een medewerker van de ombudsman heeft de docenten “bijgeschoold” in het klachtrecht en in de klachtbehandeling door de ombudsman. De docenten hebben om beurten meegelopen op het kantoor van de ombudsman om inzicht te krijgen in de praktijk

van de klachtbehandeling. Afgesproken is dat medewerkers van de ombudsman gastcolleges aan de studenten zullen verzorgen.

De ombudsman en een aantal van zijn medewerkers zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht, een landelijk platform van klachtbehandelaars, ombudsmannen en ombudscommissies en vertegenwoordigers uit de wetenschappelijke wereld en de private sector. De vereniging stelt zich ten doel de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector verder te professionaliseren en verbeteren, om zo bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid.

In november 2010 gaf de ombudsman in Utrecht de inleiding "*De ombudsman 3.0*" tijdens het lustrumcongres "*Visies op het klachtrecht*" van de Vereniging voor Klachtrecht en had zitting in het panel.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van lokale ombudsmannen van de grote steden (Amsterdam, Den Haag, Groningen, Rotterdam en Utrecht). Dit overleg, waaraan ook één van de substituut-ombudsmannen van de Nationale ombudsman deelneemt, komt een aantal keren per jaar bijeen. Jaarlijks is er een bijeenkomst met de Nationale ombudsman.

Verdere externe contacten

In juli 2010 was een medewerker van de ombudsman aanwezig bij de presentatie van de "*Menukaart Klachtrecht*", een gezamenlijke productie van 13 departementen en een aantal uitvoeringsorganisaties, onder coördinatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De Menukaart bevat 'good practises' en aanbevelingen voor een snelle en kwalitatief hoogwaardige klachtprocedure.

Eveneens in september nam de ombudsman met andere externe partijen deel aan een bijeenkomst met het oog op het Meerjarenbeleidsplan van de Rijksrecherche.

In 2010 namen de ombudsman en diverse medewerkers deel aan het lustrumcongres "*Visies op klachtrecht*".

Columns en interviews

De ombudsman verzorgde een column in "*re.Public*", een (inmiddels online) uitgave voor ambtenaren en bestuurders in Nederland.

In april 2010 nam de ombudsman, samen met de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam, deel aan een debat, georganiseerd door "PM Public Mission", vakblad over de kwaliteit van het openbaar bestuur. Het debat is in de vorm van een interview gepubliceerd onder de titel "*De klachtloketten van de overheid. Meer menselijk maatwerk*".

Interviews met de ombudsman verschenen in het "*Tijdschrift voor Klachtrecht*", het tijdschrift van de Vereniging voor Klachtrecht en in "*Proces & Document*", vakblad voor de organisatie van dienstverlening over "de burger 2.0".

In 2010 gaf de ombudsman in het televisieprogramma "*VARA's Ombudsman*" een toelichting op de door hem uitgebrachte aanbevelingen met betrekking tot de plaatsing van een voetbalkooi in Capelle aan den IJssel.

Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman

De ombudsman en zijn medewerkers

NIEUWE OMBUDSMAN

De huidige ombudsman is per 1 maart 2010 aan de slag gegaan. Zij volgt daarmee Migiel van Kinderen op, aan wie met ingang van 1 januari 2010 op eigen verzoek ontslag is verleend.

MEDEWERKERS

De medewerkers van het bureau ombudsman zijn ambtenaren van de gemeente Rotterdam, die – met het oog op de onafhankelijke positie van de ombudsman – uitsluitend op voordracht van de ombudsman door het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam worden aangesteld en ontslagen. Eind 2010 werkten er, naast de ombudsman, 13 mensen (10,2 fte), soms parttime, binnen het bureau van de ombudsman. Sinds augustus 2010 is voor de duur van een jaar een onderzoeker van het bureau Nationale ombudsman gedetacheerd bij het bureau van de ombudsman.

Er zijn 3 ombudsman-assistenten, die de eerste opvang van de klagers verzorgen, en die de eenvoudige klachten behandelen. Het gaat daarbij vooral om het doorverwijzen van klagers die nog geen klacht bij de gemeente hebben ingediend of die anderszins niet aan het juiste loket zijn. Zij verzorgen ook de administratie en het secretariaat van het bureau. Naast de plaatsvervangend ombudsman zijn er 7 onderzoekers (juristen en bestuurskundigen) en een stafmedewerker aan het bureau verbonden. Naast de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman werken er 10 vrouwen en 2 mannen bij het bureau.

Reorganisatie

De ombudsman heeft een reorganisatie in gang gezet. De keus is gemaakt om te gaan werken met een andere organisatievorm, te weten een frontoffice, een backoffice en een kleine staf. Ook komt er een coördinatieoverleg, gericht op de afstemming van de werkwijze van de ombudsman en zijn medewerkers. De functieprofielen van de medewerkers en de interne werkprocessen zijn hierop aangepast. Bij deze reorganisatie is de ombudsman ondersteund door het gemeentelijke Bureau Rotterdam Interim Management (BRIM). De implementatie van de nieuwe werkwijze zal begin 2011 plaatsvinden.

Scholing en opleiding

In april 2010 heeft de ombudsman met zijn medewerkers een dag een training gericht op teambuilding gevolgd. In het jaar 2010 zijn verschillende *in company* opleidingen georganiseerd. Het betreft eendaagse cursussen op het gebied van de Algemene wet bestuursrecht, de Wet Algemene bepalingen omgevingsrecht en actualiteiten op het gebied van de Wet werk en bijstand. Een aantal medewerkers van de ombudsman heeft gezamenlijk met medewerkers van sociaal raadslieden Rotterdam de cursus 'omgaan met cliënten met onaangepast gedrag' gevolgd. Daarnaast hebben diverse medewerkers individueel cursussen en trainingen gevolgd, onder andere op het gebied van overheidsaansprakelijkheid en timemanagement.

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

In de loop van 2010 heeft de ombudsman een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag aangesteld. Het betreft een vertrouwenspersoon via het bureau Bezemer en Kuiper te Rotterdam, een extern bureau dat gespecialiseerd is in advies en training met betrekking tot sociale veiligheid op het werk.

Ziekteverzuim en buitengewoon verlof

Het ziekteverzuimpercentage in 2010 bedraagt 4,68%, te weten 0,85% kortdurend verzuim, 0,61% middellang verzuim en 3,22% langdurig verzuim. Er is in 2010 sprake van langlopende re-integratietrajecten voor 2 medewerkers.

Eén medewerker heeft gedurende 3 maanden gebruik gemaakt van de mogelijkheid buitengewoon verlof op te nemen.

Arbodienst

In de loop van 2010 heeft de ombudsman een aanbestedingsprocedure uitgevoerd ten behoeve van de selectie van een arbodienst. De ombudsman heeft in het verslagjaar een raamovereenkomst gesloten met de geselecteerde arbodienst. Vóór het aantreden van de huidige ombudsman werd op incidentele basis gebruik gemaakt van de diensten van een arbodienst.

Nevenfuncties ombudsman

De ombudsman, Anne Mieke Zwaneveld, vervult de volgende nevenfuncties:

- raadsheer-plaatsvervanger in het Gerechtshof Den Haag (vacatiegeld);
- voorzitter van de Vereniging van Eigenaren (onbezoldigd).

Nevenfuncties plaatsvervangend ombudsman

De plaatsvervangend ombudsman Simon Matthijssen, vervult de volgende nevenfuncties:

- Bestuurslid (Penningmeester) Vereniging voor Klachtrecht in de publieke sector (onbezoldigd);
- Bestuurslid Europees Ombudsman Instituut (onbezoldigd).

Huisvesting

Op dit moment is het bureau ombudsman gehuisvest aan het Hofplein 33 te Rotterdam. De ombudsman heeft besloten uit te zien naar een andere locatie voor zijn kantoor. Hieraan worden eisen gesteld ten aanzien van bereikbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor burgers, en veiligheid en flexibiliteit voor de medewerkers. Hopelijk kan in de loop van 2011 verhuisd worden.

Financiën

De ombudsman heeft geen winstoogmerk. Hij is wettelijk verplicht deugdelijk financieel verslag uit te brengen en de balans tussen inkomsten en uitgaven inzichtelijk te maken. Deze financiële gegevens en balans maken deel uit van de jaarrekening van de kostenplaats raad van de gemeente Rotterdam en worden los van dit verslag van werkzaamheden beoordeeld en behandeld door de gemeenteraad van Rotterdam.

Voor de behandeling van de klachten uit de aangesloten gemeenten maakt de ombudsman kosten voor personeel en middelen. De inkomsten uit deze gemeenten bieden dekking voor deze kosten en een evenredig deel van de overheadkosten van het totale instituut.

Voor het jaar 2010 voor de ombudsman en zijn bureau een bedrag van 1,034 miljoen euro in de begroting opgenomen. De gemeente Rotterdam betaalt jaarlijks een bedrag ter financiering van het bureau ombudsman. De andere gemeenten – Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Rotterdam, Spijkenisse, Vlaardingen en Westvoorne – en de gemeenschappelijke regelingen waarvoor de ombudsman en zijn medewerkers werkzaam zijn, betalen een bedrag per inwoner (gemeenten) of per klacht (gemeenschappelijke regelingen), in 2010 in totaal een bedrag van € 222.518,=.

Voor zover mogelijk maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de dienstverlening door de servicedienst van de gemeente Rotterdam, zoals het voeren van de

financiële administratie, P&O dienstverlening en automatisering. De locatie aan het Hofplein te Rotterdam wordt gehuurd van het Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam. Van het totaal aan inkomsten wordt 83% uitgegeven aan salariskosten van het huidige personeel. De rest betreft algemene bureaunkosten, zoals voor huur, energie, kantoorbenodigdheden en meubilair.

Bijlage 1 Behoorlijkheidsnormen

De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik de onderstaande lijst met behoorlijkheidsvereisten.

Grondrechten

1 Discriminatieverbod

Een overheidsinstantie mag geen onderscheid maken naar godsdienst, lvensovertuiging, politieke gezindheid, ras of geslacht op welke wijze dan ook.

2 Brief- en telefoongeheim

Een overheidsinstantie mag geen kennis nemen van de inhoud van brieven en telefoongesprekken, behalve in bij de wet bepaalde gevallen.

3 Huisrecht

Een overheidsinstantie mag niet zonder toestemming van de bewoner een woning binnengaan, behalve in bij de wet bepaalde gevallen.

4 Privacy - Recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Eenieder heeft recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer, behoudens bij de wet te stellen beperkingen.

5 Verbod op onrechtmatige vrijheidsontneming

Een overheidsinstantie mag niemand zijn vrijheid ontnemen, buiten de bij de wet bepaalde gevallen.

6 Andere grond- en mensenrechten

Materiële behoorlijkheid

7 Verbod van misbruik van bevoegdheid

Een overheidsinstantie mag zijn bevoegdheid niet gebruiken voor een ander doel dan waar toe die bevoegdheid is gegeven.

8 Redelijkheid

Een overheidsinstantie weegt de in het geding zijnde belangen tegen elkaar af. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

9 Evenredigheid

Een overheidsinstantie wendt voor het bereiken van een doel een middel aan dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

10 *Coulance*

Er is ruimte voor coulance in situaties waarbij ten gevolge van vermoedelijke maar onbewezen fouten van overheidsinstanties burgers. uitgaven in geld of investeringen in tijd hebben gedaan.

11 *Rechtszekerheid*

I Een bestuursorgaan dient gevolg te geven aan rechterlijke uitspraken.

II Gerechvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid worden door die overheid gehonoreerd.

12 *Gelijkheid*

Een overheidsinstantie behandelt gelijke gevallen gelijk en ongelijke gevallen ongelijk al naar gelang zij van elkaar verschillen.

Formele behoorlijkheid

13` *Onpartijdigheid/onvooringenomenheid*

Een overheidsinstantie stelt zich actief op om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

14 *Hoor en wederhoor*

Een overheidsinstantie stelt de betrokkenen in staat te worden gehoord bij de voorbereiding van een handeling of beslissing.

15 *Motivering*

Het handelen van een overheidsinstantie wordt feitelijk en logisch gedragen door een kenbare motivering.

16 *Fair play*

Een overheidsinstantie geeft burgers de mogelijkheid hun procedurele kansen te benutten.

Zorvuldigheid: instructienormen

17 *Voortvarendheid*

Een overheidsinstantie treedt slagvaardig en met voldoende snelheid op

18 *Administratieve nauwkeurigheid*

Een overheidsinstantie werkt secuur.

19 *Actieve en adequate informatieverstrekking*

Een overheidsinstantie voorziet burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie.

20 *Actieve en adequate informatieverwerking*

Een overheidsinstantie verwerft bij de voorbereiding van zijn handelingen de relevante informatie.

21 *Adequate organisatorische voorzieningen*

Een overheidsinstantie richt zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren in op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

22 *Correcte bejegening*

I Een overheidsinstantie respecteert burgers als mens en behandelt hen beleefd.

II Een overheidsinstantie stelt zich in zijn bejegening van burgers hulpvaardig op.

23 *Professionaliteit*

Ambtenaren met een bijzondere training of opleiding handelen jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep.

24 *Bijzondere zorg*

Een overheidsinstantie verleent aan personen die onder zijn hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die bijzondere positie, op die overheidsinstantie zijn aangewezen.

25 *Goede samenwerking*

Een overheidsinstantie kijkt bij het vervullen van zijn taken niet primair naar de organisatiebelangen en doelen van de eigen organisatie, maar werkt in het belang van burgers, bedrijven en instellingen goed samen, zelfs als die samenwerking nadelen oplevert voor een bepaalde overheidsinstantie.