

Ombudsman van Vlaardingen

Verslag van werkzaamheden 2010

Voorwoord	5
Hoofdstuk 1 Het jaar in cijfers.....	7
Aantallen	7
Behandelduur klachten	8
Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben.....	8
Wijze van binnenkomst van klachten	9
Hoofdstuk 2 Het jaar in oordelen	11
Onbevoegd.....	11
Niet ontvankelijk.....	11
Gegrond of ongegrond.....	12
Geen oordeel.....	12
Hoofdstuk 3 Het jaar in lessen	13
Afdeling Sociale Zaken & Werk.....	13
College van B&W	13
Hoofdstuk 4 Onderzoeken op eigen initiatief.....	14
Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman	15
Nieuwe ombudsman	15
Medewerkers	15
Reorganisatie	15
Scholing en opleiding	15
Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag.....	16
Ziekteverzuim en buitengewoon verlof.....	16
Arbodienst.....	16
Nevenfuncties ombudsman.....	16
Nevenfuncties plaatsvervangend ombudsman.....	16
Huisvesting.....	16
Financiën	17
Hoofdstuk 6 Buiten de deur	19
Afscheidssymposium vorige ombudsman	19
Ontmoetingen.....	19
Inleidingen en presentaties.....	19
Contacten met andere ombudsmannen.....	20
Verdere externe contacten.....	20
Columns en interviews.....	20
Bijlage A: Samenvattingen van de onderzochte klachten.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Voorwoord

Per 1 maart 2010 ben ik aan de slag gegaan als nieuwe gemeentelijke ombudsman. Voor u ligt mijn jaarverslag. Het was een jaar waarin ik kennis heb gemaakt met burgers, belangenorganisaties, bestuurders, politici en ambtenaren. Opvallend daarbij was dat ik overal hartelijk ben ontvangen. Natuurlijk is duidelijk dat de ombudsman de rol van 'luis in de pels' vervult. Dat kan ook leiden tot een oordeel dat (een onderdeel van) de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. Hoewel dat voor een bestuurder of een afdelingshoofd niet altijd prettig zal zijn, realiseert iedere gesprekspartner zich de meerwaarde van een onafhankelijke beoordelaar van klachten over de gemeente. Er zit immers een leermoment voor haar in! Zonder uitzondering is met bestuurders en ambtenaren afgesproken dat het een goed idee is om elkaar met enige regelmaat te spreken. En dat het beter is om problemen niet te laten escaleren, maar zoveel mogelijk oplossingen te organiseren voor burgers.

In 2010 ben ik ook aan de slag gegaan met de behandeling van klachten. In het jaar 2010 is een ongeveer gelijkblijvend aantal klachten behandeld. Ook nu weer wordt over de afdeling sociale zaken en werk het meest geklaagd. In deze tijden van economische problemen, zijn dit een belangrijke afdeling waar veel burgers contact mee hebben. De traditie dat bemiddelen en oplossen voor burgers vaak beter is dan een officiële klachtbehandeling, heb ik voortgezet. Juist op het gebied van financiën is dit van belang. Praktisch en pragmatisch zijn en blijven kernbegrippen wat mij betreft.

Binnen de ambtelijke organisatie van het bureau ombudsman is het nodige in gang gezet. Een reorganisatie moet de interne werkwijze efficiënter maken. 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 spannend en inspirerend jaar, ik zie uit naar de komende jaren als ombudsman van Vlaardingen!

mr. A.M. Zwaneveld
ombudsman Vlaardingen

Hoofdstuk 1 Het jaar in cijfers

Dit hoofdstuk maakt inzichtelijk hoeveel klachten de ombudsman in 2010 heeft behandeld, over welke organisatieonderdelen werd geklaagd en hoe klagers de ombudsman benaderden.

Aantallen

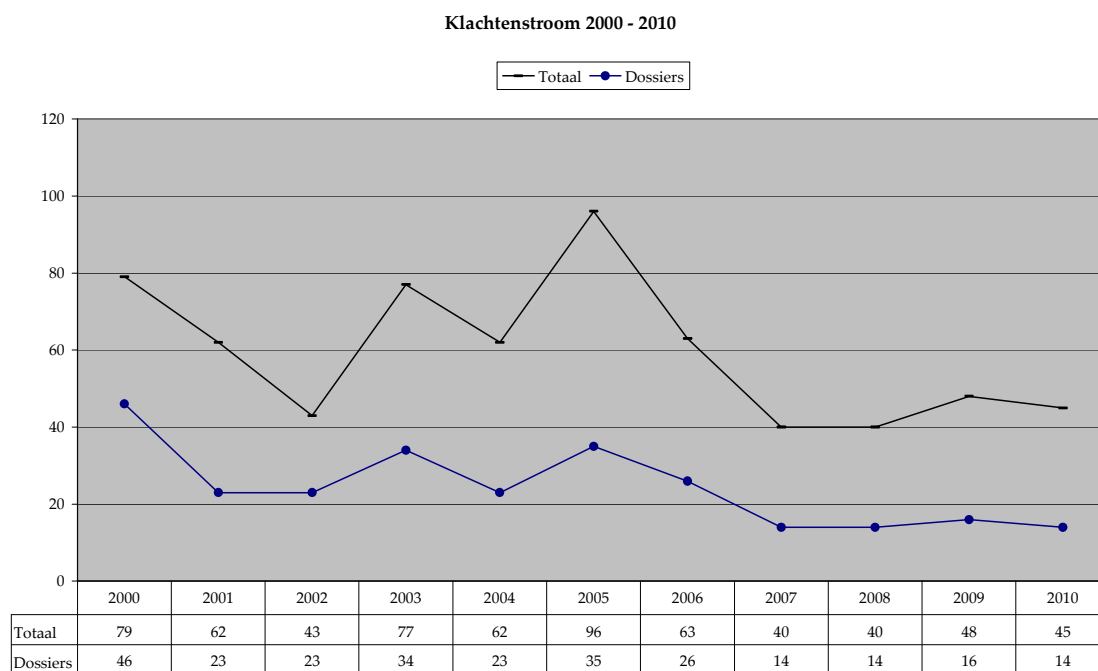
In 2010 heeft de ombudsman 45 klachten behandeld. 14 ervan onderzocht hij uitgebreid (intern als 'dossierklacht' aangeduid); de rest deed hij op eenvoudiger wijze af. Dit laatste was hoofdzakelijk het geval als klagers bij hem aan het verkeerde adres waren of omdat de gemeente eerst zelf de gelegenheid moest krijgen de klacht te behandelen.

Tabel 1: Aantal klachten

	Aantal klachten
Van vorige jaren	4
Binnengekomen	43
Totaal 2010	47
Afgehandeld	45
Naar 2011	2

De onderstaande grafiek laat zien hoe het aantal afgehandelde klachten zich verhoudt ten opzichte van de voorgaande jaren.

Grafiek 1: Klachtenstroom



Behandelduur klachten

In tegenstelling tot de gemeente, die klachten binnen zes (of na verlenging binnen tien) weken dient af te handelen, is de ombudsman niet aan termijnen gebonden. De klachtbehandeling door de ombudsman duurt soms relatief lang. De toegepaste procedure is een belangrijke oorzaak van deze lange termijn:

- klacht om een reactie naar de gemeente: 4 weken
- reactie om commentaar naar klager: 4 weken
- onderzoek (eventueel descente, hoorzitting, literatuur raadplegen) variabel
- (zonodig) toezenden voorlopige bevindingen 4 weken
- schrijven eindoordeel + aanbeveling variabel
- reageren op aanbeveling 4 weken

Driekwart van de klachten die de ombudsman in 2010 hebben bereikt heeft hij binnen een maand afgedaan. Voor een krappe 10% had hij langer dan een kwartaal nodig.

Tabel 1: Afhandelingsduur van de klachten

	Totaal	Percentage
< 1 week	18	40%
< 1 maand	15	33%
< 1 kwartaal	8	18%
< 1/2 jaar	3	7%
< 3/4 jaar	1	2%
	45	100%

Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben

Net als in voorgaande jaren had een belangrijk deel (31%) van de klachten die de ombudsman kreeg voorgelegd, betrekking op de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het college van burgemeester en wethouders nam 10% voor zijn rekening, de afdeling Openbare Werken 14%.

Tabel 2: Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben

	2010	2009	2008	2007
Gemeenteraad	0	0	1	0
Burgemeester	1	0	2	3
B&W	5	8	6	3
Openbare Werken	7	4	5	6
Stadsontwikkeling & Toezicht	1	7		
Welzijn	1	2		
Sociale Zaken en Werk	15	17	17	19
SoZaWe Kredietbank	3	6	2	2
Gemeentelijk ContactCentrum ¹	3	6	2	2
GCC: Belastingen	3	1	1	0
Onbevoegd	9	3	6	5
Totaal	48 ²	48	40	38

Wijze van binnenkomst van klachten

Burgers kunnen hun klacht op verschillende manieren kenbaar maken: mondeling (via de spreekuren of per telefoon) en schriftelijk (via een brief, fax of e-mail). In de onderstaande tabel leest u via welke kanalen de ombudsman in 2010 klachten ontving.

Tabel 3: Binnenkomst klachten

	2010
Spreekuur	15 33,33%
Brief	9 20%
E-mail	20 44,44%
Telefonisch	1 2,22%
Totaal	45 100%

¹ De afgelopen jaren zijn klachten over het Gemeentelijk ContactCentrum toegeschreven aan de afdeling Publiekszaken.

² Omdat 3 klachten betrekking hebben op meerdere organisatieonderdelen, komt dit totaal hoger uit dan het eerder genoemde totaal aantal klachten.

Hoofdstuk 2 Het jaar in oordelen

Dit hoofdstuk laat zien welke oordelen³ de ombudsman heeft uitgesproken en hoe vaak hij een bepaald oordeel velde.

Het aantal oordelen dat de ombudsman velde (47), is hoger dan het aantal klachten dat hij ontving (45). Dat komt omdat sommige klachten uit meerdere onderdelen bestaan, die afzonderlijk werden beoordeeld.

Onbevoegd

De ombudsman onderzoekt niet alle klachten die hij krijgt voorgelegd. Soms is hij niet bevoegd om te oordelen over de instanties waarover wordt geklaagd (Categorie Onbevoegd). Dat is bijvoorbeeld het geval bij klachten over de politie of landelijke instanties als de Belastingdienst of het UWV. In die gevallen zet de ombudsman burgers op het goede spoor. Ongeveer een kwart van de klachten die de ombudsman in 2010 ontving, valt in de categorie onbevoegd.

Categorie Onbevoegd

Totaal	12 (26%)
Geen klacht	3
Verzoek om informatie	3
Geen gemeentelijke dienst	2
Betreft anderszins	4

Niet ontvankelijk

Soms onderzoekt de ombudsman een klacht niet omdat de gemeente nog geen gelegenheid heeft gehad de klacht te behandelen of omdat burgers andere wegen kunnen bewandelen – zoals het bezwaar- of beroepstraject – om zich te weren (Categorie Niet ontvankelijk). Als niet aan het ‘kenbaarheidsvereiste’ is voldaan, verwijst de ombudsman klagers naar de gemeente of vraagt hij de gemeente om de klachtbehandeling over te nemen. In het tweede geval maakt de ombudsman een pas op de plaats. Alleen als overduidelijk is dat de gemeente bij haar beslissing is uitgegaan van verkeerde feiten of omstandigheden of duidelijk een onredelijke belangenafweging heeft gemaakt, gebruikt de ombudsman de ruimte die de Algemene wet bestuursrecht hem biedt om een zaak te onderzoeken die formeel in bezwaar- of beroep kan/kon worden aangekaart. 32% van de klachten die de ombudsman in 2010 ontving, valt in de categorie niet ontvankelijk.

³ De term ‘oordeel’ moet ruim worden gelezen, als: dat wat de ombudsman vindt van een klacht. Niet altijd is dat een oordeel in de gebruikelijke betekenis van een ‘vonnis’ dat na onderzoek wordt geveld.

Categorie Niet ontvankelijk

Totaal	15 (32%)
Klacht is nog bekend bij de gemeente	13
Beroepsmogelijkheid / uitspraak rechter	2

Gegronnd of ongegronnd

Als de ombudsman een klacht kan en mag onderzoeken, dan velt hij na onderzoek een oordeel dat klager in het gelijk stelt (Categorie Gegronnd) of in het ongelijk (Categorie Ongegronnd). Bij het bepalen van zijn oordeel hanteert de ombudsman verschillende normen. Kijken we naar de klachten die de ombudsman in 2010 gegronnd achtte, dan blijkt dat één klacht ongegronnd is verklaard. Hij heeft geen klachten gegronnd verklaard.

Categorie Gegronnd en Ongegronnd

Totaal Ongegronnd	1 (2%)
Geen schending van het redelijkheidsbeginsel	1

Geen oordeel

Onderzoeken leiden niet altijd tot een eindoordeel (Categorie Geen eindoordeel). Tijdens het onderzoek komt er soms een oplossing in zicht of ontstaat de duidelijkheid die klagers nodig hebben en wensen. De ombudsman stuurt bewust op deze uitkomst aan: hij geeft er de voorkeur aan om een klacht in onderling overleg te verhelpen en de behandeling niet onnodig te formaliseren. Dat is goed voor de burger, de gemeente en de onderlinge verhoudingen. Vanzelfsprekend bewaakt de ombudsman dat ook in deze gevallen van de klachten wordt geleerd. 40% van de klacht(onderdelen) liet de ombudsman onbeoordeeld.

Categorie Geen eindoordeel

Totaal	19 (40%)
Bemiddelen	7
Adviseren	2
Informereren	4
Klager reageert niet meer	2
Overig	4

Hoofdstuk 3 Het jaar in lessen

Dit hoofdstuk beschrijft de lessen die uit de behandelde klachten⁴ zijn te leren. De organisatieonderdelen waarover het meest geklaagd is, komen het eerst aan bod.

Afdeling Sociale Zaken & Werk

Onder de klachten over deze afdeling zit een aantal noodkreten. Die komen van mensen met meerdere problemen: ze zijn verstoken van een inkomen, zien hun schulden groeien en weten niet waar te beginnen met een oplossing. In de meeste gevallen is de gemeente oorzaak van, noch oplossing voor de problemen. Toch bekijkt de ombudsman in deze gevallen wat er aan de hand is en wie hulp zou kunnen bieden. Mocht dat de gemeente zijn, dan betreft de ombudsman die – voor zover die nog niet is betrokken. Niet altijd biedt dat soelaas. Zo bleek een mevrouw met een baaierd aan problemen de uitgestoken hand van de gemeente te weigeren en houdt ze zich onbereikbaar als de ombudsman haar op andere gedachten probeert te brengen (zie klacht nr. 9).

College van B&W

Dat de gemeente soms de doorslag kan geven in zaken waarvoor ze niet eindverantwoordelijk is, laat klacht nr. 14 zien. Het probleem draait om een seniorencomplex dat geen stalling voor scootmobielen heeft. Bewoners die een scootmobiel bezitten parkeren die op de galerij, wat volgens de brandweer voor problemen kan zorgen bij calamiteiten. Vandaar dat ROG⁺⁵, namens de gemeente, weigert om scootmobielen te verstrekken aan bewoners van het complex, zolang er geen geschikte ruimte is om ze te stallen. Hoewel de gemeente geen eigenaar is van het complex neemt ze, mede op verzoek van de ombudsman, het voortouw bij het zoeken naar een oplossing. De ombudsman vindt het krom dat ouderen wel een plek in het complex krijgen en soms zelfs een verhuiskostenvergoeding, maar geen scootmobiel kunnen krijgen waar ze gezien hun leeftijd relatief vaak op aangewezen zijn. De gemeente brengt de betrokken partijen – verhuurder en ROG+ - bij elkaar. Dat levert de klager die het probleem had aangeklaagd een scootmobiel op. Ook besluiten betrokken partijen om een structurele oplossing voor het probleem te vinden.

⁴ Achterin dit verslag vindt u samenvattingen van de veertien klachten die de ombudsman heeft onderzocht.

⁵ Deze instantie is een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Maasluis, Schiedam en Vlaardingen en verstrekt ondermeer voorzieningen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 4 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 en bij de ombudsman binnenkomen en 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, belangenorganisaties 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 aanpakken 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 5 Het bureau van de ombudsman

Nieuwe ombudsman

De huidige ombudsman is per 1 maart 2010 aan de slag gegaan. Hij 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, Mathilde van den Hoogen, vervult de volgende nevenfuncties:

- ouderlid van de Medezeggenschapsraad van de Albert Schweitzerschool (onbezoldigd)
- bestuurslid Stichting Van Beek – Donner (onbezoldigd)
- bestuurslid Stichting Fonds der Familie Antheunis (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, Rozenburg, Schiedam, Spijkenisse, Vlaardingen, 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 euro.

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.

Hoofdstuk 6 Buiten de deur

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 kennismaken 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 20 mei 2010 is de Vlaardingse ombudsman benoemd en beëdigd. In het kader van de vele tientallen kennismakingsgesprekken die de ombudsman voerde, heeft hij sinds 1 maart 2010 Vlaardingse gemeenteraadsleden, leden van het Vlaardingse 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

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. Afsproken 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.

