


gemeentelijke ombudsman Spijkenisse

verslag van werkzaamheden

2011



gemeentelijke ombudsman Spijkenisse

verslag van werkzaamheden

2011

gemeentelijke **OMBUDSMAN**

VOOR MEERDERE GEMEENTEN EN
GEMEENSCHAPPELIJKE REGELINGEN
IN DE REGIO ROTTERDAM

Hofplein 33
3011 AJ Rotterdam

telefoon 010 - 411 1600
fax 010 - 411 8181

info@ombudsman.rotterdam.nl
www.ombudsman.rotterdam.nl

Ombudsman, doel en werkwijze

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dit betekent dat de overheid een ieder serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet. Dat houdt in dat de overheid waar mogelijk rekening houdt met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de burger en andere partijen. Zij probeert problemen te voorkomen of lost ze op door goede communicatie. Overheid en burger gaan zo veel mogelijk op gelijkwaardige voet met elkaar om. Dat kan door de burger goed en tijdig te informeren, zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Dit zijn in een notendop de uitgangspunten van behoorlijk overheidsoptreden.

Klachtbehandeling kan bijdragen aan het vertrouwen van burgers in de overheid. Door de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen, toont de overheid zich bereid om kritisch naar zichzelf te kijken. 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 fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Mocht de burger ontevreden blijven, dan kan hij daarna de ombudsman benaderen.

De ombudsman beoordeelt op onafhankelijke wijze of de overheid "behoorlijk" heeft gehandeld. Het uitgangspunt van de wet is de beoordeling (achteraf) door de ombudsman van de wijze waarop een overheidsinstantie een individuele klacht behandeld heeft. De ombudsman toetst aan behoorlijkheidsnormen. Deze normen vormen het richtsnoer voor de gemeentelijke ombudsman bij de beoordeling van klachten over de lokale overheid.

In de aanpak van de ombudsman ligt het zwaartepunt van de werkzaamheden sinds jaar en dag op het in een vroeg stadium bemiddelen en het zo mogelijk oplossen van klachten. De keuze voor deze proactieve en structurele aanpak is gemaakt omdat op deze wijze – met de inzet van bescheiden middelen – de grootste winst te behalen valt voor burger én overheid.

Naast het uitvoeren van onderzoeken naar aanleiding van klachten, 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 onderzoek 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.

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Hoofdstuk 1 Cijfers	7
Aantallen klachten	7
Klachtenstroom	8
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	8
Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd	9
Acties en oordelen van de ombudsman	10
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten	15
Sector Inwoners	15
Sector Stad en Wijk	20
College van burgemeester en wethouders	23
Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief	25
Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor	27
Ontmoetingen	27
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	27
Inleidingen, presentaties en interviews	29
Contacten met andere ombudsmannen	29
Herziening behoorlijkheidsnormen	30
Verdere externe contacten	30
Internationaal	31
Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman	32
Reorganisatie van het bureau ombudsman	32
De medewerkers van het bureau ombudsman	33
Huisvesting	34
Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	35
Financiën	35
Bijlage Behoorlijkheidsvereisten	37

Voorwoord

Vanuit het perspectief van de ombudsman was 2011 voor Spijkenisse een gemiddeld jaar. Het aantal klachten is iets gestegen, maar niet spectaculair. Hetzelfde geldt voor het aantal oordelen waarin de ombudsman uitsprak dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld.

Mijn ervaring is dat zowel het college van burgemeester en wethouders als de ambtenaren van de gemeente Spijkenisse klachten serieus oppakken. Anders dan sommige andere gemeenten vindt in Spijkenisse de interne klachtbehandeling in 2 fasen plaats. Na de ontvangst van een klacht wordt tijdens de informele fase geprobeerd de klacht op te lossen. Als dat niet lukt, treedt de tweede fase in, die van de formele klachtbehandeling. Als ombudsman heb ik tegen deze werkwijze geen enkel bezwaar, op voorwaarde natuurlijk dat de totale behandelingsduur van de klacht – vanaf de dag dat de klacht is binnengekomen – plaatsvindt binnen de wettelijke termijn van 6 weken.

Een groot aantal mensen dat een klacht bij de ombudsman indient, heeft de klacht nog niet bij de gemeente kenbaar gemaakt. Het is echter belangrijk dat dit wel gebeurt, vind ik. Op die manier wordt de gemeente de kans gegeven de klacht zelf op te lossen, waar nodig excuses aan te bieden en er lering uit te trekken. Pas als dit niet tot een goede afloop heeft geleid, zal ik een klacht in behandeling nemen. In veel gevallen blijkt dat echter niet nodig te zijn, vaak zie ik mensen niet meer terug nadat zij hun klacht alsnog bij de gemeente hebben ingediend. Net als de gemeente zet ik bij de klachten die ik behandel, ook in op het oplossen ervan. Waar nodig vindt de ombudsman daarbij een open oor binnen de gemeente Spijkenisse, ook bij het college.

Voor wat betreft het spreekuur in Spijkenisse is mij opgevallen dat het aantal mensen dat het spreekuur bezoekt nogal wisselt. De bekendheid van het tweewekelijkse inloopsprekuur in het Werk- en Zorgplein op woensdagochtend is volgens mij nog niet optimaal. Ik heb mij voorgenomen de komende jaren als Spijkenisser ombudsman de inwoners van de gemeente hierop meer attenderen.

Het bureau gemeentelijke ombudsman is na de reorganisatie in ieder geval weer klaar voor de behandeling van alle klachten die bij ons binnenkomen. Ik zie uit naar de komende jaren als ombudsman van Spijkenisse.

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Spijkenisse

Hoofdstuk 1 Cijfers

In dit hoofdstuk komt aan de orde hoeveel klachten de ombudsman in 2011 heeft ontvangen, hoe de klachten zijn ingediend en op welke onderdelen van de gemeentelijke organisatie de klachten betrekking hebben. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de ombudsman de klachten heeft behandeld.

Aantallen klachten

In tabel 1 wordt onder meer getoond hoeveel klachten de ombudsman heeft ontvangen. In 2011 zijn dat er 57, iets meer dan vorig jaar (2010: 51). Het lijkt erop dat de stijgende lijn zich voortzet na de “terugval” in 2009. In 2011 heeft de ombudsman in totaal 61 klachten in behandeling, in 2010 zijn dat er 54.

Tabel 1: In- en uitstroom van klachten

	2011	2010	2009	2008
Van vorige jaren	4	3	5	6
Binnengekomen	57	51	34	48
Totaal	61	54	39	54
Afgehandeld	56	50	36	49
Meegenomen naar het volgende jaar	5	4	3	5

In 2011 heeft de ombudsman 56 klachten afgehandeld, een lichte stijging ten opzichte van het vorige verslagjaar (2010: 50). Naar 6 van deze klachten heeft de ombudsman een uitgebreider onderzoek ingesteld.

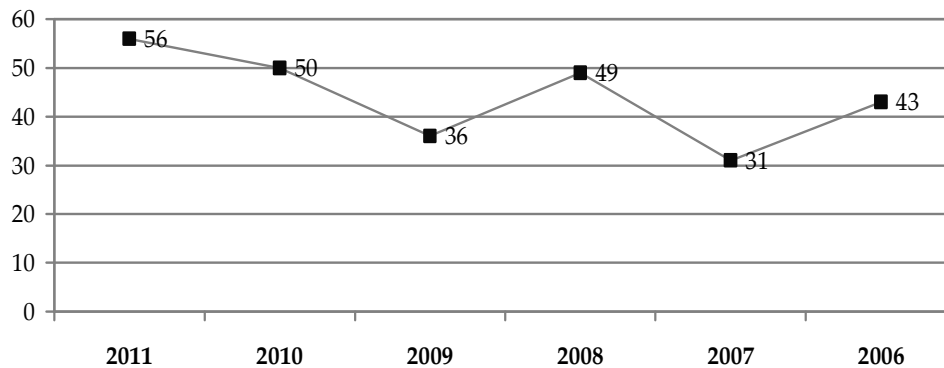
De bemoeienis van de ombudsman ten aanzien van de overige 50 klachten in 2011 is beperkter. De ombudsman is alleen bevoegd om klachten te behandelen over gemeentelijke afdelingen en hij kan dus geen klachten in behandeling nemen over bijvoorbeeld de politie of de Sociale verzekeringsbank, en evenmin klachten over bankstellen. De ombudsman zorgt er in deze gevallen voor dat de burger goed wordt geïnformeerd, en begeleidt hem zo nodig naar eventuele andere mogelijkheden. Indien de klacht betrekking heeft op een overheidsbesluit wijst de ombudsman de burger op de mogelijkheid bezwaar te maken of beroep bij de rechter in te stellen; desgewenst zendt hij de stukken naar de bevoegde instantie. Verder is de ombudsman een tweedelijnsvoorziening, wat

betekent dat klagers hun klacht eerst aan het betrokken gemeenteonderdeel moeten voorleggen alvorens de ombudsman aan zet is.

Klachtenstroom

In de onderstaande grafiek is weergegeven hoe het aantal afgehandelde klachten in het verslagjaar zich verhoudt ten opzichte van de jaren vanaf 2006.

Grafiek 1: Door de ombudsman afgehandelde klachten in de jaren 2006 – 2011



Grafiek 1 laat een wat grillig verloop in het aantal klachten zien. Onduidelijk is hoe de terugloop in klachten in 2007 en 2009 valt te verklaren. De laatste 2 jaren geven weer een stijging te zien; volgend jaar zal blijken of die lijn zich doorzet.

Hoe benaderen klagers de ombudsman?

Om het voor burgers zo makkelijk mogelijk te maken om de ombudsman te benaderen, kunnen zij hun klacht op verschillende manieren onder zijn aandacht brengen. Klachten kunnen mondeling (via de spreekuren in Spijkenisse of Rotterdam, of telefonisch) dan wel schriftelijk (via een brief, fax of e-mail) bij de ombudsman worden ingediend.

Tabel 2: Wijze waarop de klachten bij de ombudsman worden ingediend

	2011	2010	2009
E-mail	25	24	20
Spreekuur	20	13	3
Brief	8	12	9
Telefoon en fax	3	1	4

Net als in andere gemeenten geven burgers de voorkeur aan het indienen van een klacht via e-mail boven het indienen van een klacht per brief, zoals in tabel 2 te zien valt. Uit de tabel blijkt ook dat daarnaast een flink deel van de klagers naar het spreekuur komt om hun klacht in te dienen; deze klagers vinden persoonlijk contact bij uitstek de prettigste manier van communiceren.

Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd

In de tabellen 3 en 4 wordt weergegeven over welke organisatieonderdelen de ombudsman in 2011 klachten behandelt.

In tabel 3 worden de klachten over de verschillende sectoren en het college van burgemeester en wethouders getoond. Net als in voorgaande jaren behandelt de ombudsman de meeste klachten over de Sector Inwoners. Voor de Sector Inwoners en ook voor de andere sectoren en het college van burgemeester en wethouders geldt dat zich ten opzichte van 2010 nauwelijks wijzigingen in de aantallen klachten hebben voorgedaan.

De grootste wijziging doet zich voor bij het aantal klachten over organisaties die geen onderdeel uitmaken van de gemeente Spijkenisse, van 6 in 2010 naar 11 in het verslagjaar.

Tabel 3: Onderdelen van de gemeente waarop de klachten betrekking hebben

	2011	2010	2009
Sector Inwoners	30	29	17
College van burgemeester en wethouders	9	8	2
Sector Stad en Wijk	6	7	3
Sector Concernzaken	0	0	0
Geen gemeente	11	6	14
Totaal	56	50	36

Tabel 4 geeft een verdere verfijning en laat ook zien over welke afdelingen van de Sector Inwoners en de Sector Stad en Wijk de ombudsman klachten heeft behandeld. In 2011 heeft de gemeente Spijkenisse haar organisatie op onderdelen anders ingedeeld, waardoor in dit verslag een één-op-één vergelijking ten opzichte van de voorgaande 2 jaren niet steeds mogelijk is. Tabel 3 geeft niettemin een beeld van de ontwikkelingen in de aantallen klachten per afdeling.

Tabel 4: De klachten verder uitgesplitst per afdeling en/of team van de gemeente

Sector	Afdeling / Team	2011	2010	2009
Sector Inwoners	Werk, Meedoen en Inkomen 17	24	24	11
	Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale Recherche 7			
College van B & W		9	8	2
Sector Stad en Wijk	Veiligheid, Vergunningen en Handhaving 3	6	7	3
	Wijkbeheer 2			
	Strategie en Beleid 1			
Sector Inwoners	Publiekszaken (Frontoffice)	3	1	1
	Publiekszaken (Belastingen)	2	1	4
Sector Inwoners	Maatschappelijke Ondersteuning	1	3	1
Sector Concernzaken		0	0	0
Geen gemeente		11	6	14
Totaal		56	50	36

Acties en oordelen van de ombudsman

Na de ontvangst van een klacht onderzoekt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen. Hij moet zich eerst de vraag stellen of hij bevoegd is, zowel wat betreft de organisatie waartegen de klacht zich richt als wat betreft de aard van de klacht. Is de ombudsman bevoegd, dan gaat hij vervolgens na of er andere belemmeringen zijn om de klacht in behandeling te nemen. Pas als al deze "hindernissen" zijn genomen, zal de ombudsman de klacht in onderzoek nemen.

Het onderzoek naar een klacht kan resulteren in een eindoordeel van de ombudsman over het handelen van de onderzochte overheidsafdeling. Het oordeel kan inhouden dat de klager in het gelijk wordt gesteld (klacht is gegrond) of dat de klager in het ongelijk wordt gesteld (klacht is ongegrond). Bij de meeste klachten leidt het onderzoek van de ombudsman niet tot een eindoordeel. De grootste categorie klachten, waarin de ombudsman het onderzoek tussentijds beëindigt, wordt gevormd door klachten waarin de ombudsman de burger informeert en hem uitleg geeft of – meestal met succes – bemiddelt tussen burger en overheid.

In de tabellen 5 tot en met 9 hieronder wordt voor alle klachten die de ombudsman in 2011 behandelt, weergegeven in welke gevallen de ombudsman niet bevoegd is, waarom bepaalde klachten (nog) niet in behandeling zijn genomen en of de klachten die wel in onderzoek zijn genomen tot een eindoordeel hebben geleid.

Niet bevoegd

De ombudsman is uitsluitend bevoegd klachten te onderzoeken die betrekking hebben op (onderdelen van) de gemeente. Ook wanneer er een procedure bij de (bestuurs)rechter loopt of er beroep openstaat tegen een uitspraak van de bestuursrechter of een andere rechter, is de ombudsman niet bevoegd de klacht te onderzoeken. De ombudsman is evenmin bevoegd om klachten in behandeling te nemen over gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid.

In tabel 5 is te zien dat de ombudsman in 2011 in iets minder dan een kwart van de 56 klachten (13) niet bevoegd is tot behandeling (2010: 9). Zo ontvangt de ombudsman in het verslagjaar klachten over de politie, de Sociale verzekeringsbank en een zorgverzekeraar. De onderwerpen van de klachten waarin de ombudsman niet bevoegd is tot behandeling, zijn divers van aard: het gaat in 2011 onder meer om gezondheidsproblemen van een werknemer, consumentklachten en kinderopvang.

In dit soort zaken geeft de ombudsman de burger uitleg en verwijst hem naar de juiste instantie.

Tabel 5: Klachten ten aanzien waarvan de ombudsman niet bevoegd is

	2011	2010	2009
Onbevoegd	13	9	13
Geen klacht over de gemeente	6	4	6
Regelgeving en beleid	1	0	2
Procedure of uitspraak (bestuurs)rechter	1	2	0
Verzoek om informatie of hulp	2	1	1
Doorverwijzing	3	2	4

(Nog) geen onderzoek

Uit tabel 6 valt af te lezen dat de ombudsman in 2011 in 26 van de afgehandelde zaken (nog) geen onderzoek heeft ingesteld (2010: 28).

Tabel 6: Klachtonderdelen ten aanzien waarvan (nog) geen onderzoek is ingesteld¹

	2011	2010	2009
(Nog) geen onderzoek	26	28	8
Klacht nog niet bekend bij de gemeente	21	23	7
Bezwaar of beroep mogelijk / uitspraak rechter	5	5	1

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeentelijke afdeling is de ombudsman weliswaar bevoegd om de klacht te onderzoeken, maar er kunnen andere redenen zijn waarom de ombudsman de klacht (nog) niet in behandeling neemt. De meest voorkomende situatie is die waarin klagers hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman hebben ingediend, in plaats van eerst bij de betrokken afdeling van de gemeente. Het gaat dan meestal om klachten die nog niet bekend zijn bij de gemeente. Om de gemeente eerst de gelegenheid te geven de klacht zelf op te lossen, en hiervan zo mogelijk te leren, verwijst de ombudsman de klager in deze gevallen door naar de verantwoordelijke afdeling. Meestal stuurt de ombudsman de klacht rechtstreeks door naar het betrokken gemeenteonderdeel, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen. In het verslagjaar gebeurt dit met 21 van de 26 klachten (2010: 23).

De ombudsman stelt evenmin een onderzoek in indien de klacht gericht is tegen besluiten van de gemeente waartegen de burger bezwaar of beroep kan instellen. In 2011 is hiervan, net als in 2010, in 5 klachtzaken sprake. Omdat de burger in zo'n geval beschikt over de mogelijkheid om zich formeel te verweren, maakt de ombudsman pas op de plaats. Wanneer de ombudsman echter zonder al te veel onderzoek kan vaststellen dat het besluit of de beslissing op een bezwaarschrift een kennelijke fout bevat, vraagt de ombudsman de gemeente het besluit te heroverwegen. In de praktijk gebeurt dit heroverwegen vrijwel altijd. Indien het om fouten in een beslissing op een bezwaarschrift gaat, bespaart de ombudsman met zijn werkwijze de burger een – steeds duurder wordende – gang naar de rechter.

¹ Een klacht kan uit meerdere klachtonderdelen bestaan die ieder een andere aanpak van de ombudsman vereisen: wel of geen onderzoek, wel of geen eindoordeel.

Onderzoek leidt niet tot een eindoordeel

Nadat gebleken is dat de ombudsman bevoegd is en er ook anderszins geen beletselen zijn, stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in naar de klacht. De ombudsman zal echter lang niet altijd een eindoordeel vellen. Hij is van mening dat de klager niet altijd het meest (en het snelst!) geholpen is met een uitvoerige klachtprocedure, uitmondend in een eindoordeel. Adviseren, informeel bemiddelen tussen klager en gemeente, proberen de klacht op te lossen: dat is de aanpak van de Spijkenisser ombudsman. Op deze manier is ook de kans groter dat het vertrouwen tussen burger en overheid wordt hersteld of vergroot. Dit herstel van vertrouwen is immers één van de doelstellingen van het klachtrecht.

In tabel 7 is te zien dat de ombudsman in het verslagjaar het onderzoek in 17 klachten tussentijds beëindigt en het dus niet tot een eindoordeel komt (2010: 13). Evenals in de voorgaande jaren geeft de ombudsman de klager in het merendeel van de gevallen uitleg en advies of bemiddelt hij tussen klager en gemeente.

Tabel 7: Klachtonderdelen waarin het onderzoek niet tot een eindoordeel heeft geleid²

	2011	2010	2009
Geen eindoordeel	17	13	13
Informereren, uitleggen, adviseren	7	6	5
Tussenkoms ombudsman, bemiddeling	4	3	3
Gestelde feiten blijken onvoldoende aantoonbaar	1	0	1
Klacht ingetrokken / klager reageert niet meer	4	2	4
Anderszins geen eindoordeel	1	2	0

Gegronnd en niet gegronnd

Wanneer de bemiddelingspogingen van de ombudsman niet slagen en er geen andere redenen zijn om het onderzoek tussentijds te beëindigen, rondt de ombudsman zijn onderzoek af met een eindoordeel. Indien de ombudsman de klager gelijk geeft, verklaart hij diens klacht gegrond; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegrond verklaard.

² Een klacht kan uit meerdere klachtonderdelen bestaan die ieder een andere aanpak van de ombudsman vereisen: wel of geen onderzoek, wel of geen eindoordeel.

Tabel 8: Klachtonderdelen waarin het onderzoek tot een eindoordeel heeft geleid³

	2011	2010	2009
Eindoordelen	6	2	4
Geground	4	2	4
Niet geground	2	0	0

Uit tabel 8 blijkt dat de ombudsman in het verslagjaar 6 onderzoeken met een eindoordeel afrondt. In 4 van deze onderzoeken luidt het oordeel van de ombudsman “gegrond”, in 2 onderzoeken “niet geground”.

Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen

Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, vermeldt hij daarin – zoals de wet hem voorschrijft – welk(e) behoorlijkheidsvereiste(n) zijn geschonden. In samenwerking met de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam zijn de behoorlijkheidsnormen gemoderniseerd. Er zijn wat nieuwe vereisten bijgekomen, enkele andere zijn geschrapt omdat zij in de praktijk nooit werden gebruikt. De ombudsmannen hebben de herziene behoorlijkheidsvereisten met ingang van 1 januari 2012 in gebruik genomen, dus pas na het verslagjaar. De in tabel 9 getoonde behoorlijkheidsvereisten zijn in de nieuwe versie grosso modo gehandhaafd. De nieuwe vereisten zijn als Bijlage bij dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Tabel 9: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de gegronde klachtonderdelen⁴

	2011	2010	2009
Geground	4	2	4
Onvoldoende voortvarend	1	0	3
Onvoldoende actieve en adequate informatieverstrekking	1	1	1
Onvoldoende gemotiveerd	0	1	0
Strijd met rechtszekerheid (opgewekt vertrouwen)	1	0	0
Onvoldoende goede organisatorische voorzieningen	1	0	0

³ Zie noot 2.

⁴ Zie noot 2.

Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

Sector Inwoners

De ombudsman behandelt over de Sector Inwoners in het verslagjaar 30 klachten, ongeveer evenveel als in 2010 (29). Daarmee staat deze sector bovenaan in de lijst van de ombudsman, wat – gelet op het aantal publiekscontacten van de betreffende afdelingen binnen deze sector – geen verwondering wekt. Hieronder passeren de afzonderlijke afdelingen de revue.

Door de nieuwe indeling van de gemeentelijke organisatie in het verslagjaar blijft een gedetailleerde jarenvergelijking per afdeling met de voorgaande jaren hier en daar achterwege. Wel kan het aantal klachten over de Afdeling Werk, Meedoen en Inkomen en de Afdeling Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale Recherche samen (2011: 23) worden vergeleken met dat over de vroegere Afdeling Uitvoering Werk en Bijstand (2010: 24).

Afdeling Werk, Meedoen en Inkomen

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 17 klachten over deze afdeling. In 9 zaken heeft de ombudsman (nog) geen nader onderzoek ingesteld.

In 6 van de zaken zonder nader onderzoek betreft het een klacht die de klager nog niet heeft voorgelegd aan de gemeente. De ombudsman stelt in dergelijke gevallen de gemeente in de gelegenheid de klacht eerst zelf te behandelen en zo mogelijk op te lossen. Mocht de klager uiteindelijk toch niet tevreden zijn, dan kan hij alsnog naar de ombudsman.

In 4 van deze zaken richt de klacht zich tegen een besluit waartegen nog bezwaar of beroep kan worden ingesteld of is een rechterlijke procedure aanhangig. Ook in die gevallen maakt de ombudsman pas op de plaats, hij zorgt immers voor aanvullende rechtsbescherming. Verder wordt de ombudsman ingeschakeld door een klaagster, aan wie in het kader van de bijstandsverstrekking ingevolge het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen een voorwaarde is opgelegd. De klacht lijkt het gevolg van een misverstand bij klaagster omtrent het al dan niet moeten afkopen van haar lijfrentepolis.

In de overige 7 klachten bestaat het werk van de ombudsman vooral uit het uitleggen van wet- en regelgeving, informeren, adviseren en bemiddelen. Het gaat

dan bijvoorbeeld om de herhaalde weigering van een uitkering krachtens de Wet werk en bijstand, de terugvordering van bijstand en de samenloop van een klacht en een bezwaarprocedure. In 2 zaken stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in. Hij bespreekt deze zaken hieronder.

Opheldering over terug te betalen bijstand

Klaagster ontvangt in afwachting van de echtscheiding een bijstandsuitkering van de gemeente. Wanneer zij haar huis verkoopt, blijkt er sprake te zijn van overwaarde. Klaagster mag van de gemeente nog niets met dit geld doen: de gemeente zal eerst uitrekenen hoeveel klaagster moet terugbetalen van de aan haar uitgekeerde bijstand en wat er dan voor haar overblijft. De berekeningen blijven echter uit, en het lukt klaagster niet om duidelijkheid te krijgen van de gemeente. Intussen heeft de aanwezigheid van vermogen, namelijk de overwaarde, op allerlei terreinen financiële gevolgen voor haar, ook al kan zij niet over het geld beschikken. Zo krijgt klaagster geen kwijtschelding van de gemeentelijke belasting. In afwachting van de uitkomst van de bezwaarschriftenprocedure, betaalt zij de belastingaanslag toch alvast maar uit de overwaarde. De berekening van de gemeente blijft uit en het lukt klaagster zelf nog steeds niet om duidelijkheid te verkrijgen van de gemeente. Zij stapt naar de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente om aan klaagster opheldering te verstrekken. De gemeente laat weten dat klaagsters dossier is overgedragen aan een andere, juridische medewerker die zich samen met de klantmanager over de zaak zal buigen. Ook wordt klaagster door de gemeente uitgenodigd voor een gesprek. Gelet op deze acties van de kant van de gemeente acht de ombudsman verder onderzoek van zijn kant niet noodzakelijk, waarna hij het dossier sluit.

Geen nieuwe klantmanager

Klaagster wil een nieuwe klantmanager omdat ze de huidige niet vertrouwt. Tijdens de interne klachtprocedure beslist de gemeente dat klaagster een nieuwe klantmanager krijgt. Klaagster neemt daar geen genoegen mee, want volgens haar heeft haar oude klantmanager nog steeds de touwtjes in handen. De ombudsman treft bij bestudering van alle stukken geen objectieve feiten of omstandigheden aan die een dergelijke verdenking rechtvaardigen en hij deelt klaagster in zijn afsluitende brief onder meer mee: *“Ik ben er onvoldoende van overtuigd dat er grond is voor uw stelling dat uw voormalige klantmanager zich achter de schermen nog bemoeit met uw aanvragen bij de afdeling Werk, Meedoen en Inkommen”*. De ombudsman ziet geen aanleiding zijn onderzoek voort te zetten en hij beëindigt het onderzoek.

Ten aanzien van de verdere klachtonderdelen die klaagster naar voren heeft gebracht, wijst de ombudsman klaagster er diverse malen op dat zij tegen afwijzende beslissingen van de gemeente bezwaar, en daarna eventueel beroep zou kunnen instellen. In dergelijke situaties is er geen plaats voor onderzoek door de ombudsman.

Het komt regelmatig voor dat de ombudsman klachten ontvangt van cliënten van SoZaWe die problemen ondervinden in de relatie met hun klantmanager. Soms, als dat hoog is opgelopen, zouden zij graag zien dat een andere klantmanager wordt aangewezen. De ombudsman wordt regelmatig door klagers gevraagd om dit te bewerkstelligen. Het enkele feit dat er verschil van mening bestaat tussen de klantmanager en een uitkeringsgerechtigde, zal de ombudsman niet snel aanleiding geven de gemeente de aanbeveling te doen een andere klantmanager aan te (laten) wijzen. Een dergelijk verzoek beoordeelt de ombudsman aan de hand van de volgende criteria:

- Is sprake van een onwerkbaar situatie tussen klant en klantmanager?
- Is de klantmanager zodanig ernstig in gebreke gebleven dat voorstelbaar is dat het vertrouwen in de persoon van de klantmanager ernstig is geschaad?

Als dat zo is, zal de ombudsman bezien of een aanbeveling om een andere klantmanager aan te wijzen de oplossing is. De praktijk leert dat dit niet snel het geval zal zijn. Van een professionele organisatie en haar medewerkers verwacht de ombudsman dat zij zich in de uitvoering van hun werkzaamheden te allen tijde inspannen voor een goede communicatie en daarbij alle zeilen bijzetten. Persoonlijke irritaties of voorkeuren dienen daarbij geen rol te spelen.

Afdeling Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale Recherche

De 7 klachten die de ombudsman in 2011 over de Afdeling Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale Recherche ontvangt, hebben allemaal betrekking op budgetondersteuning (schuldhulpverlening).

In 6 van deze zaken moet de klacht eerst nog aan de afdeling zelf worden voorgelegd. De ombudsman zorgt ervoor dat deze klachten worden doorgeleid naar de gemeente, zodat die tot klachtbehandeling kan overgaan. Mochten de klagers onverhoopt niet tevreden zijn over de interne klachtbehandeling, dan kunnen zij zich (opnieuw) tot de ombudsman wenden.

Als de ombudsman constateert dat er in dit soort zaken spoed geboden is, probeert hij via de klachtcoördinator een snelle aanpak van het probleem te bewerkstelligen. Het gaat dan om situaties waarin de klager (al langere tijd) van

gas en/of elektriciteit is afgesloten of, zoals in het verslagjaar ook het geval is, een klaagster die haar huis openbaar geveild dreigt te zien worden. In deze laatste zaak blijkt dat de benodigde stukken door de gemeente te laat naar de rechtbank zijn gestuurd, met alle negatieve gevolgen van dien voor klaagsters aanvraag schuldsanering. De klachtencoördinator heeft deze zaak snel opgepakt en de klaagster direct uitgenodigd voor een gesprek.

Soms blijken de klachten het gevolg te zijn van te weinig voortvarendheid aan de kant van de gemeente en onvoldoende duidelijke communicatie over wat cliënten kunnen verwachten indien zij in budgetbeheer “zitten”.

Daarnaast ontvangt de ombudsman in het verslagjaar een klacht die weliswaar al door de gemeente is behandeld, maar welke behandeling voor klager niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Het gaat om een klager bij wie het schuldhulpverleningstraject na 2 jaar is beëindigd, na een bezwaarschriftenprocedure weer is gestart en vervolgens een jaar later weer beëindigd is. Hoewel klager zich – op het moment dat hij zich tot de ombudsman wendt – opnieuw heeft aangemeld voor schuldhulpverlening, is hij ontevreden over de gang van zaken, over de schuldbemiddelaar en volgens hem heeft hij nu meer schulden dan toen de schuldhulpverlening startte. Daarnaast zou zijn voormalige consulent informatie hebben “gelekt” naar zijn ex-echtgenote, waardoor klager financieel benadeeld is.

Aan de hand van de stukken en de ingewonnen informatie moet de ombudsman concluderen dat er in de gang van zaken rond de schuldhulpverlening geen sprake is van overduidelijke fouten of verzuimen aan de kant van de gemeente Spijkenisse. Alleen als dat het geval is, zou de ombudsman verdere actie ondernemen: er heeft immers voor klager een met voldoende waarborgen omgeven rechtsgang (bezwaar en beroep) opengestaan. Wat betreft de eventuele schadeclaims op de gemeente ziet de ombudsman evenmin een rol voor zichzelf weggelegd. Hoewel de ombudsman klager uiteindelijk niet kan helpen en zich beperkt tot informeren en adviseren, vindt klager dat hij een stuk wijzer is geworden en hij bedankt de ombudsman voor zijn bemoeienis.

Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning

De ombudsman ontvangt één klacht over de Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning. Klager is dakloos en benadert de ombudsman omdat de gemeente hem weigert op te vangen als iemand zonder vaste woon- of verblijfplaats. De gemeente Spijkenisse hanteert – evenals vele andere gemeenten – het beleid dat klager zich moet wenden tot de centrumgemeente van de regio waarin hij het laatst stond ingeschreven, in zijn geval de gemeente Utrecht. Hoewel het de

ombudsman bekend is dat een andere gemeente in de regio in één (incidenteel?) geval van dit beleid is afgeweken, gaat de ombudsman niet over beleidskeuzes. Verder wijst de ombudsman klager erop dat voor het verkrijgen van een bijstandsuitkering in ieder geval nodig is dat men staat ingeschreven in de gemeente die de uitkering verstrekt: op een eigen adres, op het adres van iemand anders of in de opvang. In deze zaak informeert de ombudsman klager zo goed mogelijk over diens rechtspositie en de te nemen stappen, en hij adviseert klager zich tot een rechtshulpverlener te wenden.

Afdeling Publiekszaken – Team Frontoffice

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 3 klachten over het Team Frontoffice van de Afdeling Publiekszaken.

De eerste klacht betreft de uitschrijving uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). De ombudsman stelt geen onderzoek in naar deze klacht, omdat klaagster bezwaar en eventueel daarna beroep had kunnen instellen tegen de beslissing van de gemeente.

De tweede klacht is afkomstig van een (Nederlandse) klager, die wil dat zijn zoon, geboren uit een in Polen gesloten huwelijk, de Nederlandse nationaliteit krijgt. Er is onduidelijkheid over de ontbinding van een eerder huwelijk van klager in Colombia. De ombudsman beëindigt het onderzoek als klager niets meer van zich laat horen.

In de laatste klachtzaak gaat het om een klager die bij de gemeente een nieuw paspoort aanvraagt. Aangezien hij ook de nationaliteit van Guyana heeft, is hij op grond van de Paspoortwet verplicht bij de aanvraag van het Nederlandse paspoort zijn Guyaanse paspoort te overleggen. In de gemeenten, waar klager in het verleden woonde en stond ingeschreven, is daar nooit naar gevraagd, de gemeente Spijkenisse doet dit wel. Klager ervaart dit als discriminerend en vernederend. De ombudsman legt klager uit hoe de wetgeving in elkaar zit en hij wijst hem erop dat hij de gemeente moeilijk kan verwijten dat deze de wet naleeft. Verder stelt klager dat hij de Guyaanse nationaliteit al lang geleden heeft opgegeven. In de GBA staat deze nationaliteit echter nog steeds vermeld. Dát er een zogeheten afstandsverklaring is, is niet voldoende. Klager moet deze verklaring vervolgens aanbieden aan de Guyaanse ambassade, waarna de verklaring conform de eisen voor verwerking in de GBA door de gemeente kan worden ingeschreven. Pas dan is het vervallen van de Guyaanse nationaliteit in de Nederlandse GBA een feit.

De ombudsman verklaart de klacht ongegrond.

Afdeling Publiekszaken – Team Belastingen

In de 2 klachten over het Team Belastingen komt de ombudsman niet aan een onderzoek toe: beide klachten, één over de automatische incasso en één over kwijtschelding, moeten nog door de gemeente zelf worden behandeld.

Sector Stad en Wijk

Over de Sector Stad en Wijk behandelt de ombudsman in het verslagjaar in totaal 6 klachten. In 2 van deze klachtzaken stelt hij een uitgebreider onderzoek in. De ombudsman bespreekt de klachten hieronder per afdeling.

Afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving

De ombudsman ontvangt 2 klachten die nog door de Afdeling zelf moeten worden behandeld. In de ene zaak gaat het om geluidsoverlast van een filiaal van C1000, in de andere om het niet handhaven van parkeervoorschriften.

Bevoegdheid tot behandeling van klachten over boa's

Verder is er in het verslagjaar een klacht over het optreden van 2 buitengewoon opsporingsambtenaren, kortweg: boa's. De bevoegdheid tot het behandelen van klachten over boa's is een ingewikkeld verhaal, dat de ombudsman hieronder in het kort zal toelichten.

Ook al is een boa werkzaam voor een gemeente met een eigen gemeentelijke ombudsman, zoals Spijkenisse, indien de klacht het optreden van de boa in het kader van zijn opsporingsbevoegdheid betreft, is de Nationale ombudsman bevoegd tot klachtbehandeling. Gaat het om gedragingen van een gemeenteambtenaar, die tevens boa is, terwijl hij met controlerende of toezichthoudende taken bezig is, dan is de gemeentelijke ombudsman bevoegd om klachten over dergelijke gedragingen te behandelen. Op het moment dat de ambtenaar een boete oplegt, is de Nationale ombudsman degene die de klacht moet behandelen. Het lastige is dat de bevoegdheid tot klachtbehandeling tijdens een gebeurtenis dus van de ene op de andere minuut kan wijzigen van gemeentelijke ombudsman in Nationale ombudsman. Voor burgers gaat het echter om één gebeurtenis – hetzelfde feitencomplex – die tot de klacht leidt. De scheiding tus-

sen de bevoegdheid van de gemeentelijke ombudsman en die van de Nationale ombudsman is daarmee voor burgers een kunstmatige en onlogische scheiding. Het is volstrekt begrijpelijk dat burgers hiermee niets aan kunnen.

Om het wat overzichtelijker te maken, heeft de gemeentelijke ombudsman Spijkenisse afspraken gemaakt met de Nationale ombudsman over de behandeling van klachten over boa's. Er wordt per geval bekeken tegen welke gedragingen de klacht zich richt. Indien de opsporingselementen duidelijk overheersen, wordt de klachtbehandeling overgedragen aan de Nationale ombudsman; is opsporing een ondergeschikt element in de klacht, dan wordt de gehele klacht door de gemeentelijke ombudsman onderzocht.

De klacht over de boa's die de ombudsman Spijkenisse in 2011 ontvangt, betreft vooral gedragingen in het kader van hun opsporingsbevoegdheid. In overleg met de klager is de klacht daarom aan de Nationale ombudsman overgedragen. Diens onderzoek is aan het einde van het verslagjaar nog niet afgerond.

Afdeling Wijkbeheer

In 2011 ontvangt de ombudsman 2 klachten over deze afdeling. De eerste klacht richt zich tegen de verhoging van de jaarlijkse huurprijs voor gemeentelijk snippergroen van circa € 30 naar € 150. De klager, die naar aanleiding van de huurverhoging overweegt de huurovereenkomst op te zeggen, vindt verder dat oplevering in de oorspronkelijke staat dan in dit geval een onredelijke eis is omdat het volgens zijn zeggen toen een "puinhoop" was. De tweede klacht betreft het op een gemeenschappelijke parkeerplaats zonder vergunning aanleggen van een stoep bij een bewoner. Beide klachten zijn met het oog op de interne klachtbehandeling doorgeleid naar de Afdeling Wijkbeheer.

Afdeling Strategie en Beleid

De ombudsman behandelt in het verslagjaar slechts één klacht over de Afdeling Strategie en Beleid, maar wel een die uit 5 verschillende klachtonderdelen bestaat. De klachtzaak wordt hieronder besproken.

Klagers hebben de gemeente Spijkenisse verzocht om maatregelen te nemen, omdat er op de Meeldijk te Spijkenisse te hard en dus gevaarlijk wordt gereden. Hun verzoek wordt begin februari 2008 besproken in de gemeentelijke verkeerscommissie. Eind maart 2008 hebben klagers nog geen bericht ontvangen, zodat zij zelf bij de gemeente naar de voortgang moeten informeren. Zo gaat

dat geruime tijd door. Begin april 2010 doet de gemeente klagers het voorstel ter hoogte van hun woning een flexibele demontabele vluchtheuvel, een chicane, te plaatsen. Klagers laten de gemeente weten 2 flexibele vluchtheuvels een betere oplossing te vinden. Weer gebeurt er een aantal maanden niets. In oktober 2010 informeren klagers bij de gemeente wanneer de maatregelen worden ingevoerd en de gemeente laat weten dat dit zo snel mogelijk zal gebeuren. Medio december 2010 wenden klagers zich tot de ombudsman. De chicane is uiteindelijk in april 2011 geplaatst.

Niet (tijdig) gereageerd op klagers e-mailberichten: ja en nee

Van een gemeente mag worden verwacht dat zij voortvarend te werk gaat en dat zij e-mailberichten binnen een redelijke termijn (2 à 3 weken) inhoudelijk beantwoordt. Kan de gemeente binnen die termijn nog geen inhoudelijke reactie sturen, dan moet zij de burger daarvan op de hoogte stellen en daarbij aangeven wanneer deze reactie wel komt.

De ombudsman oordeelt dat een aantal e-mailberichten niet binnen een redelijke termijn is beantwoord en hij acht dit onderdeel van de klacht gegrond: de gemeente heeft niet voortvarend genoeg, en daarmee niet behoorlijk gehandeld. Een aantal e-mailberichten is wel binnen een redelijke termijn beantwoord, zodat de ombudsman dat klachtonderdeel ongegrond verklaard.

Informatie niet voldoende actief en adequaat aan klagers verstrekt

Van een gemeente mag verwacht worden dat zij burgers tijdig, maar ook actief en inhoudelijk van informatie voorziet. Dat betekent bijvoorbeeld dat de gemeente in haar communicatie duidelijk is en de burger informeert over de termijn waarop hij een antwoord op zijn vragen krijgt.

De ombudsman constateert dat de gemeente Spijkenisse in haar reacties aan deze klagers niet steeds heeft aangegeven op welke termijn zij een antwoord mochten verwachten. Verder heeft de gemeente klagers niet op de hoogte gehouden van de inhoudelijke voortgang. Klagers moesten steeds zelf het initiatief nemen om informatie van de gemeente te verkrijgen. De ombudsman acht dit klachtonderdeel gegrond: de gemeente heeft niet behoorlijk gehandeld door klagers niet steeds tijdig en actief van informatie te voorzien.

Toezegging aan klagers niet nagekomen; bemiddeling door de ombudsman

De ombudsman constateert dat de gemeente per brief en in een e-mailbericht wel degelijk bij klagers de verwachting heeft gewekt dat de chicane op korte termijn geplaatst zou worden. De gemeente heeft deze toezeggingen lange tijd niet gestand gedaan, zodat de ombudsman ook dit klachtonderdeel gegrond

acht: de gemeente heeft niet behoorlijk gehandeld door de gedane toezegging niet binnen een redelijke termijn na te komen en daarmee te handelen in strijd met het vertrouwensbeginsel.

De ombudsman vindt dat de uiteindelijke plaatsing van de chicane te lang heeft geduurd. Pas na de bemoeienissen van de ombudsman heeft de gemeente offerte aangevraagd en de vluchtheuvel besteld. De plaatsing van de vluchtheuvel heeft eind april 2011 plaatsgevonden, ruim één jaar na de eerste toezegging (en 10 maanden na de afhandeling van de klacht door de gemeente). De ombudsman acht het overheidsoptreden ook op dit punt niet behoorlijk en verklaart ook dit klachtonderdeel gegrond.

College van burgemeester en wethouders

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar 9 klachten over het college van burgemeester en wethouders: 3 klachten over individuele wethouders en 6 klachten over het college als zodanig.

Tot tweemaal toe is de ombudsman door de aard van de ingediende klacht niet bevoegd tot het instellen van een onderzoek. In het ene geval omdat er tegen een bekeuring nog een procedure bij de rechter mogelijk was, in de andere zaak omdat de klacht zich richt tegen de regels en het beleid rond schuldhelpverlening. In dergelijke kwesties heeft de wetgever de ombudsman uitdrukkelijk geen taak toegekend.

Verder ontvangt de ombudsman 3 klachten die nog niet aan de gemeente zelf zijn voorgelegd, zodat de ombudsman de gemeente benadert en deze de klachten ter behandeling "overneemt". Het gaat vooral over het niet, niet tijdig en/of onvolledig reageren op klachten van burgers, bijvoorbeeld over verkeers- en burenoverlast.

Daarnaast wordt de ombudsman benaderd door een klager die problemen heeft met de gemeente, in het bijzonder met de Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning. De ombudsman informeert klager over de mogelijkheden en onmogelijkheden die er voor hem zijn. Omdat er vanuit de gemeente voor klager al een gesprek gepland staat met de klachtencoördinator en de betreffende wethouder, lijkt het de ombudsman beter om dit eerst af te wachten. Klager heeft na het bedoelde gesprek geen aanleiding gezien zich opnieuw tot de ombudsman te wenden, de ombudsman heeft hem in ieder geval niet teruggezien.

In 2 klachten kan de ombudsman het dossier vrijwel onmiddellijk weer sluiten omdat de klacht alsnog naar tevredenheid door de gemeente wordt opgelost en de klager zijn klacht intrekt. In de klachtzaak naar aanleiding van de aanvaardelijke weigering van de gemeente om de centrale rioolleiding te repareren, wordt klager uitgenodigd voor een gesprek, waarin de kwestie naar tevredenheid wordt geregeld. Ook de klager die beboet is omdat hij het oud papier, glas en plastic elders in de stad in afvalcontainers doet omdat er bij zijn appartementencomplex maar één afvalcontainer is, wordt tevreden gesteld door de gemeente. Hij heeft antwoord op al zijn vragen, de gemeente verontschuldigt zich voor de trage afhandeling en de bekeuring blijkt geseponneerd.

Gebruik van het logo van de gemeente Spijkenisse

In één zaak stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in. Klager heeft op zijn website een plaatje geplaatst van 3 peilbalken met daarbij het wapen van de gemeente Spijkenisse. Bij monde van haar woordvoerder verzoekt de gemeente klager per e-mail het wapen te verwijderen, omdat de gemeente voor het gebruik ervan geen toestemming heeft verleend. Klager verwijdert het gemeentelijke wapen van zijn website, maar wijst de gemeente erop dat de plaatselijke politieke partij "Ons Spijkenisse" (ONS) het logo van de gemeente Spijkenisse gebruikt en dit heeft "verweven" met haar eigen logo. Er volgt een uitvoerige e-mailwisseling tussen klager en de betrokken woordvoerder. Centraal staat daarin de vraag of de gemeente moet optreden tegen het gebruik van het gemeentelijke logo door ONS. Omdat klager uiteindelijk niet tevreden is met het resultaat – ONS mag het gemeentelijke logo zonder toestemming blijven gebruiken – dient hij per e-mail een klacht in bij de woordvoerder van de gemeente, die klager vervolgens verwijst naar de klachtencoördinator van de gemeente Spijkenisse. Dan wendt klager zich tot de ombudsman.

Het eerste klachtonderdeel – de verwijzing van klager naar de klachtencoördinator van de gemeente – acht de ombudsman gegrond. De ombudsman oordeelt het optreden van de woordvoerder niet behoorlijk, omdat het beginsel van goede administratieve en organisatorische voorzieningen met zich brengt dat de klacht direct naar de klachtencoördinator had moeten worden doorgezonden. De uitleg van de gemeente, namelijk dat haar standpunt al voldoende duidelijk was gemaakt en dat klager een uitnodiging voor een gesprek naast zich heeft neergelegd, doet daaraan niet af.

Het tweede klachtonderdeel luidt dat de gemeente met 2 maten meet, omdat ONS het gemeentelijke logo zonder toestemming gebruikt en de gemeente daartegen niet optreedt. De ombudsman stelt de gemeente Spijkenisse in de gelegenheid deze klacht alsnog in de interne klachtenprocedure te behandelen. Naar dit onderdeel stelt de ombudsman dus op dit moment geen onderzoek in.

Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief

Tot op heden heeft de ombudsman (nog) geen onderzoeken op eigen initiatief uitgevoerd naar thema's of gemeentelijke afdelingen binnen de gemeente Spijkenisse. Het lijkt de ombudsman toch goed deze onderzoeksvorm hier nader toe te lichten.

Naast het uitvoeren van onderzoeken naar aanleiding van klachten van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties kan de ombudsman besluiten tot een onderzoek op eigen initiatief. Het onderwerp van zo'n ambtshalve onderzoek kiest de ombudsman zelf. Een aanleiding voor het onderzoek kan zijn dat er gelijksoortige klachten van burgers bij de ombudsman binnenkomen, maar ook signalen van bijvoorbeeld gemeenteraadsleden of maatschappelijke organisaties, of berichten in de media kunnen aanleiding vormen voor een onderzoek op eigen initiatief. Gemeenten hebben voortdurend te maken met nieuwe taken, nieuwe regelgeving en nieuw beleid, op allerlei terreinen. De ombudsman is geïnteresseerd in de vraag hoe nieuwe (klachtgevoelige) regels of nieuw beleid in de praktijk doorwerken voor burgers en hij zou hiernaar een onderzoek op eigen initiatief kunnen instellen. Ook kan de ombudsman zich voorstellen dat de gemeenteraad hem vraagt een onderzoek in te stellen naar een bepaalde kwestie.

Net als voor de behandeling van klachten op verzoek van klagers, zijn voor het onderzoek op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leer-effect voor de overheid. Met de onderzoeken op eigen initiatief kan de ombudsman eventuele structurele problemen binnen de gemeentelijke overheid in beeld brengen en, ook door middel van het doen van aanbevelingen, bijdragen aan de oplossing ervan. Een goed voorbeeld daarvan is het ambtshalve onderzoek van de ombudsman naar de aanpak van de klachten over de Rotterdamse Kredietbank.⁵ De betrokken wethouder heeft de ombudsman bedankt voor het uitgevoerde onderzoek en de waardevolle suggesties, en aangegeven dat de werkwijze van de Kredietbank overeenkomstig de aanbevelingen van de ombudsman is respectievelijk wordt aangepast.

Vanzelfsprekend overtuigt de ombudsman zich er altijd eerst van dat het om meer dan een incident gaat. Hij zal ook steeds de afweging maken of een on-

⁵ KBR: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren. Ambtshalve rapport van de gemeentelijke ombudsman, juni 2011, te raadplegen via www.ombudsman.rotterdam.nl.

derzoek op eigen initiatief in het betreffende geval een geschikt instrument is of dat een andere aanpak de voorkeur verdient.

Verder legt de ombudsman vóór publicatie van het definitieve rapport zijn bevindingen en aanbevelingen in concept voor aan de betrokken gemeentelijke dienst(en) of afdeling(en) en wethouder(s), zodat hij zijn bevindingen en aanbevelingen zo nodig kan bijstellen en hij de reacties in het onderzoeksrapport kan verwerken.

Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor

Vanzelfsprekend heeft de ombudsman contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtonderzoeken. Verder houden de ombudsman en zijn medewerkers in de even weken op de woensdagochtenden een inloopspreekuur in Spijkenisse, op de beursvloer van het Werk- en Zorgplein aan de Uitstraat. Als burgers dat willen, kunnen zij ook iedere week op de dinsdagochtenden terecht voor het inloopspreekuur op het kantoor van de ombudsman in Rotterdam. Daarnaast heeft de ombudsman op 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.

Ontmoetingen

Op 4 januari 2011 heeft de ombudsman kennisgemaakt met de leden van de commissie Algemene Zaken uit de gemeenteraad van Spijkenisse. Tijdens deze vergadering heeft de ombudsman met de commissieleden over een aantal onderwerpen van gedachten gewisseld. Zo is onder andere gesproken over de brief die de ombudsman eind 2010 aan de gemeenteraden van Spijkenisse en de andere bij hem aangesloten regiogemeenten heeft gestuurd. In deze brief heeft de ombudsman aangegeven de contacten met de diverse gemeenteraden te willen versterken. In dat kader heeft de ombudsman de gemeenteraad van Spijkenisse bijvoorbeeld gevraagd hoe vaak per jaar en in welke vorm de raad contact wil onderhouden, en of de raad vindt dat het instituut ombudsman voldoende bekendheid geniet onder de burgers.

Door tussenkomst van de commissie heeft het hoofd van de afdeling Communicatie van de gemeente de ombudsman geïntroduceerd bij de gemeentelijke voorlichtingskrant.

Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars

De ombudsman heeft zich bij zijn aantreden in 2010 voorgenomen van tijd tot tijd een studiemiddag te organiseren voor de klachtbehandelaars van de bij hem aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Hij acht het van groot belang dat de klachtbehandelaars en (de medewerkers van) de ombudsman elkaar ook ontmoeten buiten de concrete klachtbehandeling. Met deze studiemiddagen wil de ombudsman de mogelijkheid creëren voor klachtbe-

handelaars en medewerkers van de ombudsman om, los van de “waan van de dag”, van gedachten te wisselen over belangrijke thema’s uit het klachtrecht. Voor de klachtbehandelaars is het interessant om tijdens deze studiemiddag collega-klachtbehandelaars van andere diensten, gemeenten en gemeenschappelijke regelingen te ontmoeten.

In 2011 zijn er in Rotterdam 2 van deze bijeenkomsten gehouden.

Het belang van communicatie

Op 10 maart 2011 vond de studiemiddag *Het belang van communicatie* plaats. Inleider was mevrouw drs. Willeke Bezemer van het bureau Bezemer en Kuiper, Advies en Training bv te Rotterdam Dit bureau verzorgt onder meer opleidingen en trainingen op het gebied van integriteit. In kleinere groepjes is gediscussieerd over 2 thema’s: *Communicatie met klagers* en *Communicatie tussen ombudsman en klachtbehandelaars*. Naar aanleiding van de uitkomsten van de discussies in de workshops heeft de ombudsman de *Tips voor de communicatie met klagers* opgesteld: 10 tips over het omgaan met (moeilijke) klagers, te gebruiken door de klachtbehandelaars en de medewerkers van de ombudsman. Daarnaast heeft de ombudsman de *Tips voor de communicatie tussen ombudsman en klachtbehandelaars* opgesteld: 10 tips voor de ombudsman en zijn medewerkers in de communicatie met klachtbehandelaars. De ombudsman heeft vervolgens in eigen kring met zijn team bekeken in hoeverre de tips aanleiding gaven tot aanpassing van de werkwijze bij de klachtbehandeling door de ombudsman. In augustus 2011 heeft de ombudsman alle klachtbehandelaars per brief geïnformeerd over de al ingevoerde en nog in te voeren wijzingen in de werkprocessen op het bureau ombudsman.

De digitale overheid

De tweede bijeenkomst, *De digitale overheid*, is op 8 december 2011 gehouden. Mevrouw dr. Lidwien van de Wijngaert van het Centre for E-government van de Universiteit Twente en als universitair docent verbonden aan de vakgroep Media Communicatie en Organisatie van de Faculteit Gedragwetenschappen van deze universiteit, hield een inleiding over de ontwikkeling van de elektronische overheid en het gebruik van elektronische overheidsdiensten. Het tweede deel van de middag stond in het teken van “netwerken”. In samenwerking met de ombudsman heeft de inleider speciaal hiervoor een digitale vragenlijst ontwikkeld. Aan de deelnemers is tevoren gevraagd deze vragenlijst in te vullen, waarna zij op basis van hun antwoorden in netwerkgroepen zijn ingedeeld. Binnen de verschillende netwerkgroepen gingen de deelnemers met elkaar in

discussie over het gebruik van elektronische overheidsdiensten door burgers en over de inzet van social media bij de overheid. Na afloop van de bijeenkomst is het gratis boekje *Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie* aan de deelnemers uitgereikt.⁶

Inleidingen, presentaties en interviews

Om het klachtrecht meer aandacht te geven binnen de opleiding Recht van Hogeschool Inholland, is de ombudsman vorig jaar begonnen met een “uitwisseling” tussen het bureau ombudsman en de hogeschool. In dat kader hebben er ook dit jaar docenten van Inholland meegelopen met medewerkers van de ombudsman om inzicht te krijgen in de praktijk van de ombudsman. Medewerkers van de ombudsman hebben op hun beurt gastcolleges verzorgd voor studenten van de hogeschool.

Zowel de ombudsman als een aantal van zijn medewerkers hebben een paar maal studenten ontvangen in het kader van hun scriptie of ander onderzoek, onder meer van de Hogeschool Rotterdam en de Radboud Universiteit te Nijmegen.

Op 19 januari 2011 is de ombudsman geïnterviewd door de gemeentelijke voorlichtingskrant.

In maart 2011 verzorgde de ombudsman een inleiding te Utrecht voor het Nicis Institute, een kennisinstituut van, voor en door steden in Nederland, in het kennisatelier *Voordat het te laat is* over twaalfminners.

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 een substituut-ombudsman van de Nationale ombudsman deelneemt, komt een aantal keren per jaar bijeen. Daarnaast is er jaarlijks een bijeenkomst van COLOM met de Nationale ombudsman. Daarnaast heeft de ombudsman bilaterale contacten met de Nationale ombudsman en de ombudsmannen van de andere grote steden. Ook tussen de medewerkers van de ombudsmannen vindt een aantal keren per jaar overleg plaats over thema's op het gebied van het klachtrecht en de klachtbehandeling.

⁶ *Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie*. Met Antwoord© in dialoog, oktober 2011.

De ombudsman ontving in 2011 de heer Marc Dullaert, die met ingang van 1 april tot Kinderombudsman is benoemd. Medewerkers van de ombudsman hebben tijdens een aparte bijeenkomst gesproken met een medewerker van de Kinderombudsman.

In augustus 2011 bezocht de ombudsman van Curaçao, mevrouw Alba Martijn, de ombudsman in zijn kantoor.

Herziening behoorlijkheidsnormen

De ombudsman is betrokken geweest bij de modernisering en verduidelijking van de behoorlijkheidsvereisten, waartoe het initiatief is genomen door de Nationale ombudsman. Bij de beoordeling van het overheidsoptreden kijkt de ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Is dat niet het geval, dan schrijft de wet de ombudsman voor te benoemen welk behoorlijkheidsbeginsel is geschonden. De ombudsman maakt daarbij gebruik van behoorlijkheidsnormen. Deze normen vormen het richtsnoer voor de ombudsman bij de beoordeling van klachten over de lokale overheid. De herziene behoorlijkheidsvereisten voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- 1) *Open en duidelijk,*
- 2) *Respectvol,*
- 3) *Betrokken en oplossingsgericht en*
- 4) *Eerlijk en betrouwbaar.*

De normen worden met ingang van 1 januari 2012 door de ombudsman toegepast. Zij zijn als Bijlage bij dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Verdere externe contacten

In oktober nam de ombudsman met andere externe partijen deel aan een panel-discussie bij de Rijksrecherche over de producten, het imago en de toekomstvisie van de Rijksrecherche.

De ombudsman woonde in maart 2011 het symposium *Openbaar Ministerie in ontwikkeling, betrokken partner in veiligheid* bij, dat werd georganiseerd bij het afscheid van de hoofdofficier van justitie in Rotterdam, mr. H.C.D. Korvinus.

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 2011 namen de ombudsman, de plaatsvervangend ombudsman (die tevens bestuurslid is) en diverse medewerkers deel aan de studiemiddagen *Leren van klachten* en *De psychologie van het klagen*.

Internationaal

De ombudsman heeft het lidmaatschap van het European Ombudsman Institute opgezegd en zal in 2012 het lidmaatschap aanvragen van het International Ombudsman Institute. De Nationale ombudsman en de Amsterdamse ombudsman zijn al lid van deze internationale organisatie van ombudsmannen. De plaatsvervangend ombudsman heeft colleges gevolgd en gastcolleges verzorgd in binnen- en buitenland op het gebied van het klachtrecht en de mensenrechten.

Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman

Reorganisatie van het bureau ombudsman

Nadat de nieuwe ombudsman per 1 maart 2010 was benoemd, heeft hij een reorganisatie van het bureau in gang gezet. In de loop van 2011 is het bureau gaan werken met een frontoffice, een backoffice en een kleine staf. Daarnaast is een coördinatieoverleg gestart, gericht op de afstemming van de werkwijze van de ombudsman en zijn medewerkers.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers en iedereen die contact zoekt (spreekuur, mail, post of telefonisch) met het bureau van de gemeentelijke ombudsman. Hier vindt de eerste beoordeling en vastlegging van de contacten in de geautomatiseerde systemen plaats. In daartoe geëigende gevallen verwijst de frontoffice door naar andere instanties. Daarnaast verzorgt de frontoffice een deel van de (relatief eenvoudige) klachtbehandeling en bemiddeling.

De onderzoekers van de backoffice zijn verantwoordelijk voor het – overeenkomstig de instructie van de ombudsman – uitvoeren van (al dan niet ambts-halve) onderzoeken. Waar mogelijk wordt in individuele zaken bemiddeld. In andere zaken concipiëren de onderzoekers een behoorlijkheidsoordeel, dat al dan niet vergezeld gaat van een of meer aanbevelingen. De onderzoekers zijn vakinhoudelijk en/of territoriaal gespecialiseerd. Bij de staf liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en managementondersteuning van de ombudsman en de niet-klachtgebonden (juridische) advisering aan de ombudsman.

Het vertrek van een aantal ervaren medewerkers heeft een extra inspanning gevergd van degenen die wel werkzaam bleven binnen het bureau ombudsman. In het laatste kwartaal van 2011 zijn nieuwe medewerkers aangetrokken. Inmiddels lijkt de reorganisatie van het bureau zijn vruchten af te werpen.

In 2011 heeft de ombudsman voorbereidingen getroffen voor het aanpassen van de huisstijl. Hierbij laat de ombudsman zich adviseren door een grafisch vormgever. In de toekomst zal worden gewerkt met een ander logo en andere kleuren. Om geen overbodige kosten te maken, zal deze nieuwe huisstijl gefaseerd worden ingevoerd.

De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2011 werkten er 12,0 fte medewerker binnen het bureau van de ombudsman, van wie een aantal medewerkers parttime werkt. Naast de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman betreft dit 12 vrouwen en 2 mannen. Eén medewerker maakt gebruik van de mogelijkheid voor oudere werknemers om een uur per werkdag minder te werken.

Gedurende een periode van een half jaar is in 2011 een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman op detachingsbasis bij het bureau werkzaam geweest. Ook heeft de ombudsman een tweetal stagiaires, een student van Hogeschool Inholland en een student van de Universiteit Utrecht, een stageplaats geboden.

Voor de ondersteuning van zijn contacten met de media, het opstellen van persberichten etc. laat de ombudsman zich incidenteel bijstaan door een zelfstandig gevestigde communicatieadviseur.

Scholing en opleiding

Een aantal medewerkers van de ombudsman heeft individuele cursussen gevolgd, gericht op persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast heeft een aantal mensen zich tijdens een *in company* cursus geschoold op het gebied van het belastingrecht. Er zijn 3 medewerkers gestart met een beknopt individueel coachingstraject. Daarnaast heeft een tweetal bijeenkomsten met alle medewerkers van het bureau ombudsman plaatsgevonden, gericht op verbeterpunten die uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2011 naar voren zijn gekomen.

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

Na zijn aantreden in 2010 heeft de ombudsman een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag aangesteld. Ook dit jaar is er geen melding gedaan bij deze vertrouwenspersoon.

Arbodienst en ziekteverzuim

In dit verslagjaar heeft de ombudsman uitvoering gegeven aan de raamovereenkomst die is gesloten met een arbodienst. Een onderdeel daarvan is dat een

vaste bedrijfsarts is aangewezen voor de medewerkers van het bureau ombudsman.

Het ziekteverzuimpercentage bedraagt 3,91% in 2011 (in 2010 was dit 4,68%), te weten 1,33% kortdurend verzuim (in 2010 was dit 0,85%), 0,81% middellang verzuim (in 2010 was dit 0,61%) en 1,77% langdurig verzuim (in 2010 was dit 3,22%). In dit verslagjaar is sprake van een langlopend re-integratietraject voor een medewerker. Een andere medewerker, die niet mobiel was wegens een blessure, is gedurende een aantal weken met ingehuurd vervoer van en naar het werk gebracht.

Huisvesting

De fysieke ruimte van het bureau ombudsman aan het Hofplein 33 te Rotterdam is met de huidige formatie, een gedetacheerde medewerker en de werkplek voor een stagiaire, volledig benut. Ook uit de rapportage risico-inventarisatie en -evaluatie blijkt dat medewerkers van de ombudsman tijdens spreekuren kwetsbaar zijn voor agressie en geweld van moeilijke klagers. Geadviseerd werd om een aparte ruimte te creëren voor het houden van spreekuren. Daar is echter op de huidige locatie geen gelegenheid voor. Daarnaast zijn er al jaren klachten met betrekking tot de klimaatbeheersing, waar geen verbetering in optreedt, ook niet na veelvuldig contact met de eigenaar/beheerder van het pand.

Mede gelet hierop heeft de ombudsman uitgezien naar een passender locatie voor zijn kantoor. Deze locatie dient te voldoen aan eisen ten aanzien van bereikbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor burgers, en veiligheid voor de medewerkers. Dit heeft geleid tot intensief contact met het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam en het bezichtigen van een groot aantal panden. Helaas bleef dit zonder resultaat en er kon in 2011 niet worden verhuisd. De ombudsman heeft ook zelf initiatieven ontplooid om geschikte huisvesting te vinden. Dat heeft ertoe geleid dat in het jaar 2012 een verhuizing van het bureau ombudsman zal plaatsvinden naar een geschikte en betaalbare locatie aan de Meent in Rotterdam.

De ombudsman heeft een aanvang gemaakt met het ordenen en schonen van zijn fysieke archief, dat zich binnen het bureau bevond. De landelijke en lokale regelgeving, zoals aangereikt door de gemeentearchivaris van Rotterdam, heeft hierbij als richtlijn gediend. Dit heeft ertoe geleid dat thans een deel van het archief van de ombudsman is ondergebracht bij het Gemeentearchief Rotterdam. Voor dit omvangrijke project is extra capaciteit van een zelfstandig adviseur op het gebied van huisvesting en faciliteiten ingezet.

Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend 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).

De plaatsvervangend ombudsman, Simon Matthijssen, vervult de volgende nevenfuncties:

- penningmeester Vereniging voor Klachtrecht (onbezoldigd);
- bestuurslid European Ombudsman Institute (onbezoldigd).

Financiën

De ombudsman is bevoegd binnen het aan hem bij de begroting beschikbaar gestelde budget uitgaven te doen en verplichtingen aan te gaan ten behoeve van de uitvoering van zijn taken. Hij verantwoordt de baten en lasten aan de gemeenteraad. De 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.

De Rotterdamse gemeenteraad heeft bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten, samenhangende met de klachtbehandeling ten dienste van de andere ambtsgebieden, mogen de baten uit die andere ambtsgebieden niet overschrijden.

Voor de behandeling van klachten over 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 ombudsman. De gemeente Rotterdam betaalt jaarlijks een bedrag ter financiering van het bureau ombudsman. De andere gemeenten – Barendrecht (tot 1 januari 2012), Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis (tot 1 januari 2012), 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 2011 was dat in totaal een bedrag van € 193.000.

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 huidige locatie aan het Hofplein te Rotterdam wordt gehuurd van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam. Op dit uitgangspunt maakt de ombudsman om principiële redenen een uitzondering waar het externe communicatie (voorbereiden persberichten, onderhouden mediacontacten) betreft. Hier is immers de onafhankelijke positie van de ombudsman in het geding. Voor deze werkzaamheden zet de ombudsman capaciteit in die uitsluitend door hem wordt aangestuurd.

Van het totaal aan inkomsten wordt 82% uitgegeven aan salariskosten van het personeel. De rest betreft algemene bureaukosten, zoals voor huur, energie, kantoorbenodigdheden en meubilair.

Voor het jaar 2011 is een bedrag van € 1.044.000 in de begroting opgenomen. Als gevolg van de reorganisatie van het bureau ombudsman is sprake van een overschrijding. De belangrijkste kostenposten die hier debet aan zijn betreffen frictiekosten als gevolg van de reorganisatie. Daarnaast is sprake van kosten voor de tijdelijke invulling van vacatureruimte, de juridische advisering in verband met procedures van herplaatsingskandidaten, kosten in verband met het voldoen aan wet- en regelgeving ten aanzien van het archief en kosten ter zake van advisering bij externe communicatie en mediacontacten, alsmede de nieuwe huisstijl.

Bijlage Behoorlijkheidsvereisten

De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- **Open en duidelijk**
- **Respectvol**
- **Betrokken en oplossingsgericht**
- **Eerlijk en betrouwbaar**

Open en duidelijk

01 Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

02 Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

03 Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

04 Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd,

van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang:

de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

05 Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

06 Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid

dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

07 Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

08 Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

09 Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10 Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

Betrokken en oplossingsgericht

11 Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12 Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere

(overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13 Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14 Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

15 De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

16 Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17 Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18 Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19 Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20 Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21 Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijderd overbodige informatie uit al haarsystemen.

22 Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Plaatsvervangend ombudsman

Jaap van Hal

Medewerkers (geheel 2011)

Juliette Avedissian

Ellen van Grol-de Jong

Dorien Grot

Jaap van Hal

Mathilde van den Hoogen

Ingrid Mulder

Annika van der Veer

Marisela Wignall

Merel van Zweeden

Medewerkers (gedeeltelijk 2011)

Simone Akkerman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Ramona Lantrok

Sabine Pausiç (gedetacheerd)

Ernst Slappendel

Ryanne Tieman

Stagiaires

Khalid Alterch

Johanna Zappey