

gemeentelijke ombudsman Vlaardingen

verslag van werkzaamheden

2011

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 zoveel 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 on-

derzoek 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	1
Hoofdstuk 1 Cijfers	3
Aantal klachten	3
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	4
Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd	4
Acties en oordelen van de ombudsman	5
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten	11
Burgemeester	11
Gemeentelijk ContactCentrum Burgerzaken	11
Welzijn	12
Sociale Zaken en Werk	13
Stadsontwikkeling	14
Openbare Werken	15
Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief	17
Hoofdstuk 4 Samenvatting klachtonderzoeken	19
Hoofdstuk 5 De ombudsman buiten zijn kantoor	33
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	33
Inleidingen en presentaties	34
Contacten met andere ombudsmannen	35
Herziening behoorlijkheidsnormen	35
Verdere externe contacten	36
Internationaal	36
Hoofdstuk 6 Het bureau van de ombudsman	38
Reorganisatie van het bureau ombudsman	38
De medewerkers van het bureau ombudsman	39
Huisvesting	40
Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	41
Financiën	41
Behoorlijkheidsnormen	43

Voorwoord

De gemeente Vlaardingen heeft sinds 1994 een gemeentelijke ombudsman Vlaardingen. De laatste Verordening gemeentelijke ombudsman Vlaardingen is vastgesteld in 2005. De Wet Extern Klachtrecht maakte toen een aanpassing noodzakelijk. Sinds 2010 mag ik de functie van gemeentelijke ombudsman vervullen.

In Vlaardingen wordt veel aandacht besteed aan de interne klachtafhandeling. Uit de klachtafhandelingsbrieven blijkt dat de gemeente het dossier kent en dat de klager serieus is genomen. Toch zijn er ook klachten waarin ik een uitgebreider onderzoek verricht. Uit de klachten van het afgelopen jaar constateer ik dat dit veroorzaakt wordt omdat in de interne klachtafhandelingsfase, de klacht nog wel eens beperkt getoetst is: hoofdzakelijk aan de rechtmatigheid en in mindere mate aan de behoorlijkheid.

Als daartoe aanleiding is, vraag ik de gemeente gemotiveerd om de klacht nog eens langs de behoorlijkheidsvereisten te leggen. Bij dit type klachtbehandeling vindt veelvuldig informatie-uitwisseling en overleg plaats tussen de medewerkers van mijn bureau en medewerkers van de verschillende afdelingen. Ik constateer dat de gemeente goed in staat is een eerder ingenomen standpunt in heroverweging te nemen en dat er aan de kant van de gemeente sprake is van bereidheid om tot een oplossing van de klacht te komen. Is de klacht opgelost, dan beëindig ik het onderzoek en komt het niet tot een formeel eindoordeel. Deze variant heeft mijn voorkeur.

Natuurlijk, soms is een onafhankelijk oordeel van de ombudsman nodig over de vraag of het optreden van de gemeente al dan niet behoorlijk is. In die gevallen toets ik het handelen van de gemeente aan de behoorlijkheidsvereisten. Met ingang van 2012 is een gemoderniseerde versie van de behoorlijkheidsvereisten vastgesteld door de Nationale ombudsman en gemeentelijke ombudsmannen gezamenlijk. Deze nieuwe behoorlijkheidsvereisten zijn opgenomen als bijlage bij dit verslag van werkzaamheden. De vereisten vormen een heldere reeks aanknopingspunten voor het toetsen van het overheidsoptreden.

Herstel van het vertrouwen tussen burger en bestuur is een van de belangrijke doelstellingen van klachtbehandeling. Het doet mij deugd dat de gemeente Vlaardingen zich dat realiseert en daar ook invulling aan geeft.

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Vlaardingen

Hoofdstuk 1 Cijfers

In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoeveel klachten de ombudsman in 2011 heeft ontvangen, hoe de klachten zijn ingediend, op welke onderdelen van de gemeentelijke organisatie de klachten betrekking hebben en op welke wijze de ombudsman de klachten heeft behandeld.

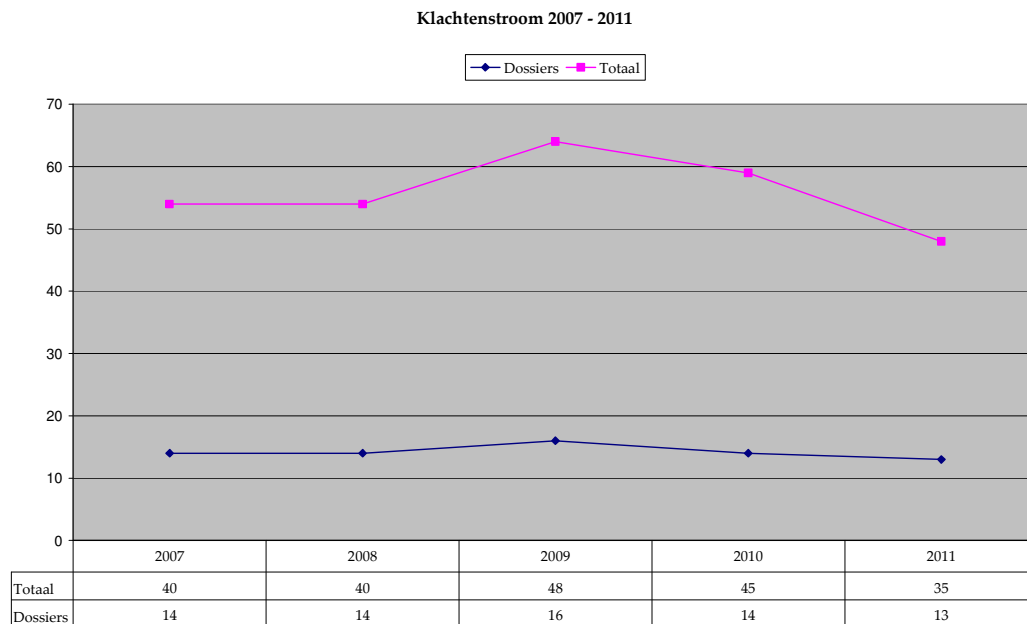
Aantal klachten

In tabel 1 wordt over de afgelopen 3 jaar getoond hoeveel klachten de ombudsman heeft ontvangen en hoeveel klachten hij heeft behandeld.

Tabel 1: In- en uitstroom van klachten

	2011	2010	2009
Van vorige jaren	2	4	1
Binnengekomen	36	43	51
Totaal	38	47	52
Afgehandeld	35	45	48
Meegenomen naar volgende jaar	3	2	4

Grafiek 1: Klachtenstroom



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 het spreekuur of telefonisch) of schriftelijk (via een brief, fax of e-mail) bij de ombudsman worden ingediend.

Eenmaal per twee weken houdt de ombudsman spreekuur in Vlaardingen in het gebouw van de Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg, Parallelweg 2. Vlaardingse klagers maken ook gebruik van het spreekuur in Rotterdam en het spreekuur in Spijkenisse. In 2011 zijn er in Vlaardingen 38 spreekuurcontacten geweest. In een aantal gevallen kwam een klager een paar keer naar het spreekuur om bijvoorbeeld de voortgang van de klacht te bespreken of stukken te overhandigen. De 38 spreekuurcontacten resulteerden om die reden niet in 38 klachten.

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

	2011	2010	2009
Brief	6	9	15
E-mail	12	20	14
Spreekuur	16	15	17
Telefoon	1	1	2

In tabel 2 wordt weergegeven op welke wijze de burger sinds 2009 zijn klacht bij de ombudsman indient. Waar in de meeste gemeenten burgers hun klachten vooral per email indienen, geldt dit niet voor Vlaardingse. Zij lijken een lichte voorkeur te hebben om hun klacht in een persoonlijk contact aan de ombudsman voor te leggen.

Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd

Uit tabel 3 wordt duidelijk over welke onderdelen van de gemeentelijke organisatie de klachten gedurende de afgelopen 3 jaar zijn ingediend.

Net als in voorgaande jaren had een belangrijk deel van de klachten die de ombudsman kreeg voorgelegd, betrekking op de afdeling Sociale Zaken en Werk. De klachten over schuldhulpverlening zijn ondergebracht bij de afdeling Sociale Zaken en Werk. De 4 klachten over Burgerzaken zijn vermeld bij het Gemeentelijke ContactCentrum.

In 2011 hadden de binnengekomen klachten allen betrekking op één organisatieonderdeel.

Tabel 3: Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben

	2011	2010	2009
Gemeenteraad	0	0	0
Burgemeester	3	1	0
B&W	2	5	8
Openbare Werken	2	7	4
Stadsontwikkeling & Toezicht	2	1	7
Welzijn	4	1	2
Sociale Zaken en Werk	12	15	17
SoZaWe Kredietbank	¹	3	6
Gemeentelijk ContactCentrum	5	3	6
Belastingen	3	3	1
Onbevoegd	2	9	3
Totaal	35	48	48

Acties en oordelen van de ombudsman

Eerst bepaalt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen. Is hij wel bevoegd? Zijn er andere belemmeringen om de klacht in behandeling te nemen? Weet de gemeente wel dat deze klacht bestaat en heeft de gemeente de gelegenheid gehad om eerst naar de klacht te kijken? 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 het onderzochte gemeenteonderdeel. 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 een groot aantal klachten leidt het onderzoek van de ombudsman niet tot een eindoordeel. In de grootste categorie klachten beëindigt de ombudsman het onderzoek tussentijds. Tijdens het onderzoek informeert de ombudsman klagers over hun (juridische) mogelijkheden, geeft ze uitleg waarom de gemeente zo heeft

¹ De Gemeentelijke Kredietbank Vlaardingen is in 2010 opgegaan in de **Kredietbank Nederland**. In 2011 zijn er geen klachten meer over de bank in behandeling genomen of afgehandeld. De ombudsman kiest ervoor in 2011 geen cijfer op te nemen in plaats van een 0. Klachten over de schuldhulpverlening zijn geregistreerd onder Sociale Zaken en Werk.

gehandeld of bemiddelt de ombudsman – meestal met succes – tussen burger en overheid.

In tabel 4 wordt voor alle klachten die de ombudsman in 2011 heeft behandeld, weergegeven in welke gevallen de ombudsman niet bevoegd is, waarom bepaalde klachten (nog) niet in behandeling zijn genomen. Ook is hierin te lezen of het in de klachten die wel in onderzoek zijn genomen tot een eindoordeel is gekomen.

Tabel 4: Acties en oordelen van de ombudsman in de door hem behandelde klachten

	2011	2010	2009
Onbevoegd	3	12	6
Geen klacht over de gemeente	2	2	2
Regelgeving en beleid	1	0	1
Procedure of uitspraak bestuursrechter	0	0	0
Verzoek om hulp of informatie	0	3	2
Anderszins niet bevoegd	0	7	0
(Nog) geen onderzoek	8	15	19
Klacht > 1 jaar ingediend	0	0	0
Klacht nog niet bekend bij gemeente	6	13	16
Bezwaar of beroep mogelijk	1	2	3
Anderszins	1	0	0
Geen eindoordeel	23	19	21
Bemiddeling, tussenkomst ombudsman	11	7	6
Informereren, uitleggen, adviseren	10	6	12
Anderszins geen eindoordeel	2	6	3
Eindoordeel gegrond	0	0	2
Geen actieve en adequate informatieverstrekking	0	0	1
Onvoldoende voortvarend optreden	0	0	0
Schending opgewekt vertrouwen	0	0	0
Onvoldoende motivering	0	0	1
Eindoordeel niet gegrond	3	1	6
Totaal	37²	47³	54⁴

Uit deze tabel blijkt dat de daling van het aantal klachten en de oordelen voornamelijk bestaan uit een daling van het aantal klachten waarvoor de ombudsman niet bevoegd is, of waar hij nog niet aan de beurt is. Als de ombudsman

² Dit aantal ligt hoger dan het aantal afgehandelde klachten, omdat een klacht soms uit meerdere, op zichzelf staande klachtonderdelen bestaat.

³ Zie noot 1.

⁴ Zie noot 1.

wel bevoegd is en de klacht wel in behandeling kan worden genomen blijft het aantal onderzochte klachten ongeveer gelijk.

Er is geen directe verklaring voor de daling van het aantal klachten waarvoor de ombudsman niet bevoegd is of waar hij de klachten nog niet van in behandeling kan nemen. Wel is er in de verslagperiode een aantal mogelijke redenen aan te wijzen, zoals het feit dat de gemeentelijke ombudsman sinds april 2011 een andere werkwijze hanteert. Binnen het bureau van de gemeentelijke ombudsman is een front-office ingericht die alle telefonische klagers te woord staat. De medewerkers van de front-office zijn getraind om na te gaan of het wel een klacht voor de gemeentelijke ombudsman is. Als het geen klacht over de gemeente is, verwijst de ombudsman klagers telefonisch door. Als de gemeente nog niet op de hoogte is van de klacht en dus niet de gelegenheid heeft gehad op die klacht te reageren, informeren de medewerkers klagers hoe ze dat het beste kunnen doen. Zij wijzen daarbij ook op de mogelijkheden via www.vlaardingen.nl. Een flink deel van deze telefoontjes gaat over maatregelen die Sociale Zaken en Werk heeft opgelegd, bijvoorbeeld een maatregel die eenkorting op de uitkering inhoudt. In dat geval verwijst de front-office klagers naar het bezwaartraject.

Daarnaast heeft de ombudsman een nieuwe folder gemaakt die breed is verspreid. In die folder wordt *'in gewone mensen taal'* aandacht besteed aan de bevoegdheid van de ombudsman en wanneer hij wel of niet een klacht in behandeling kan nemen.

Naar aanleiding van het verslag van werkzaamheden over 2010 heeft de ombudsman een aantal interviews gegeven aan Omroep Vlaardingen en het weekblad Groot Vlaardingen. In die interviews heeft de ombudsman aandacht besteed aan de vraag wanneer hij een klacht over de gemeente Vlaardingen in behandeling kan nemen.

Hieronder worden de verschillende acties en oordelen nader toegelicht.

Niet bevoegd

De ombudsman is uitsluitend bevoegd klachten te onderzoeken die betrekking hebben op (onderdelen van) de gemeente. Hij is dan ook niet bevoegd klachten te behandelen over onder meer de politie, het UWV en energieleveranciers. In 2011 ontving de ombudsman een klacht over de hoogte van de kosten van het reizen met een OV chipknip als de reis een overstap van bijvoorbeeld Arriva naar de RET noodzakelijk maakte. De ombudsman verwijst klaagster door naar

de interne klachtafhandelingsprocedures bij de RET. Hij informeert klaagster dat als zij er met de vervoersmaatschappij niet uitkomt, zij terecht kan bij de Stichting Geschillencommissie Openbaar Vervoer in Den Haag.

Ook wanneer er een beroepsprocedure bij een (bestuurs)rechter loopt of er beroep openstaat tegen een uitspraak van een andere rechter dan de bestuursrechter, 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 dit soort gevallen geeft de ombudsman de burger uitleg en verwijst hem naar de juiste instantie en zo mogelijk stuurt hij de klacht door naar de bevoegde instantie.

(Nog) geen onderzoek

Wanneer de klacht wel betrekking heeft op een afdeling van de gemeente is de ombudsman dus bevoegd de klacht te onderzoeken. Toch kunnen er andere redenen zijn waarom de ombudsman de klacht niet of nog niet in behandeling neemt, bijvoorbeeld indien klagers hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman hebben ingediend in plaats van eerst bij de betrokken afdeling. Het gaat dan 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 in die gevallen de klager door naar de verantwoordelijke afdeling. Indien een klager dat niet zelf kan, zet de ombudsman de klacht op schrift en stuurt hij de klacht door naar het betrokken gemeentedeel, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen. In 2011 gebeurde dat zes keer.

De ombudsman stelt evenmin een onderzoek in indien de klacht gericht is tegen besluiten van de gemeente waartegen de burger bezwaar en beroep kan instellen. In 2011 is hiervan eenmaal sprake. Omdat de burger in zo'n geval beschikt over een mogelijkheid om zich formeel te verweren, maakt de ombudsman pas op de plaats. Wel kijkt de ombudsman altijd of er sprake is van een evidente fout.

In het verslagjaar heeft de ombudsman een klacht onderzocht over een klantmanager. Klager wilde een andere klantmanager omdat hij niet met hem door een deur kon. Toen de ombudsman doervroeg, bleek dat klager een aantal maatregelen opgelegd had gekregen en dat hij de klantmanager verweet dat die dat uitsluitend deed om hem te pesten. De ombudsman vroeg bij klager en de

afdeling naar de achterliggende reden van de maatregelen en hoorde toen dat de gemeente klager verweet dat hij zich niet aan de inlichtingenverplicht en voorwaarden voor de uitkering zou hebben gehouden. Zo zou hij niet tijdig vakantie hebben aangevraagd en verkregen en zich herhaaldelijk niet op de juiste manier ziek gemeld hebben. Omdat tegen de beslissingen een maatregel op te leggen nog een mogelijkheid van bezwaar en beroep openstond verwees de ombudsman klager naar deze procedure. Als in bezwaar of beroep zou komen vast te staan dat de maatregelen in strijd met de wet zouden zijn opgelegd, dan zou de ombudsman een klacht over de klantmanager in behandeling kunnen nemen.

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 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 2011 heeft de ombudsman 23 (kleine en grote) klachten met een bemiddelingen afgesloten. Soms is een enkel telefoontje genoeg, soms is een onderzoek naar de feiten en in jurisprudentie/literatuur nodig en soms kost het gewoon tijd om klager en gemeente bij elkaar te brengen. De ombudsman sluit zo'n bemiddeling af met een brief waarin het resultaat wordt benoemd en welke verwachtingen gemeente en klager van elkaar mogen hebben.

Gegronde en niet gegronde eindoordelen

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.

De ombudsman heeft in 2011 in 3 klachten een eindoordeel gegeven. In alle drie de gevallen werd de klacht ongegrond verklaard.

Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen

Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, waarin de klacht gegrond wordt verklaard, 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 duidelijker geformuleerd en anders gegroepeerd. 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. Omdat het om niet al te ingrijpende wijzigingen gaat, zijn de nieuwe vereisten als bijlage in dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

In dit hoofdstuk bespreekt de ombudsman de grote lijnen uit de klachten die hij in 2011 onderzocht heeft.

Burgemeester

In 2011 zijn drie klachten over de burgemeester behandeld.

- Eén klacht ging over kabinetszaken. De ombudsman heeft deze klacht ongegrond verklaard. Zie in de samenvatting van de klachten *Geen bezoek, dan ook geen cadeau*.
- Eén klacht had betrekking op burenoverlast. Buren betichtten elkaar van geluidsoverlast, vernieling en stalking en vonden over en weer dat de burgemeester iets moest doen. De burgemeester had in deze kwestie tevergeefs geprobeerd te bemiddelen, maar daarmee was het probleem niet opgelost. De ombudsman zag geen ruimte om iets voor klaagster te bereiken, maar probeerde haar wel te voorzien van informatie over haar juridische positie. Deze klacht is bemiddelend afgesloten.
- De laatste klacht had betrekking op een toezegging die de burgemeester volgens klager- tijdens een gesprek met klager zou hebben gedaan, maar die de burgemeester niet zou zijn nagekomen. De ombudsman concludeerde dat klager niet aannemelijk kon maken dat de burgemeester die toezegging had gedaan en deed geen verder onderzoek naar de zaak.

Gemeentelijk ContactCentrum Burgerzaken

In het verslagjaar heeft de ombudsman 4 klachten over Burgerzaken onderzocht. In 3 gevallen was sprake van een klacht over de informatieverstrekking over diensten van Burgerzaken. Het ging om de registratie van huwelijksakten en geboorteakten uit het buitenland, een verklaring omtrent het gedrag en een naturalisatieverzoek. In alle gevallen was sprake van bijzondere omstandigheden. Voor burgers is het dan niet eenvoudig om de relevante informatie te verzamelen en daaruit de juiste conclusies te trekken. Twee klachten zijn bemiddelend opgelost, één klacht is afgesloten met het eindoordeel ongegrond:

Klager verweet de gemeente dat hem onvoldoende informatie was verstrekt over de kans van slagen van zijn naturalisatieverzoek. De ombudsman probeerde in eerste instantie uitleg te geven. Voor klager was de klacht daarmee

niet voldoende behandeld en hij verzocht de ombudsman om verder onderzoek. Op basis van de resultaten van dit onderzoek stelde de ombudsman vast dat de klacht ongegrond was.

In de twee andere gevallen heeft de ombudsman bemiddeld tussen klager en Burgerzaken met het resultaat dat Burgerzaken maatwerk aanbood en klagers tevreden waren met de uitkomst van de klacht. De gemeente verlengde in één geval de termijn voor het aanbieden van een originele geboorteakte en gaf informatie over alternatieve mogelijkheden om deze geboorteakte uit het land van herkomst te laten komen. In een ander geval bemiddelt de ombudsman tussen gemeente en een klager die een Verklaring omtrent het gedrag nodig heeft, maar niet aan de gestelde voorwaarden kan voldoen. De gemeente lost de zaak uiteindelijk zelf op.

Welzijn

In 2011 behandelde de ombudsman 3 klachten over de afdeling Welzijn uitgebreider. 2 klachten hadden te maken met de kinderopvang.

In één geval verzocht de ombudsman de afdeling Welzijn om tussen klager en de Stichting Kinderopvang Vlaardingen te bemiddelen omtrent een onjuist vastgestelde eigen bijdrage kinderopvang. Hoewel evident was dat de Stichting een te hoge eigen bijdrage in rekening had gebracht, weigerde deze om allerlei redenen de eigen bijdrage opnieuw te berekenen op basis van de juiste –alsnog door klaagster aangeleverde- gegevens.

In een ander geval was er door een fout van de Rijksbelastingdienst een te hoog bedrag aan kinderopvangtoeslag rechtstreeks aan de kinderopvangorganisatie overgemaakt. De bijdrage kinderopvang van de gemeente was afgestemd op het bedrag dat de Rijksbelastingdienst had toegekend. Later vordert de belastingdienst een gedeelte van de toeslag terug, waardoor klager met een hoge terugvordering te maken krijgt en financieel in de problemen komt. De ombudsman vraagt de gemeente hoe het kan dat klager, die van een inkomen op bijstandsniveau leeft, blijft zitten met een schuld van € 1.000 en of er een oplossing mogelijk is. De gemeente concludeert dat er formeel geen fout is gemaakt, maar besluit bij wijze van coudance klager tegemoet te komen.

Een derde klacht had ook te maken met kinderopvang, maar daar heeft de ombudsman de afdeling Sociale Zaken gevraagd te bekijken of er een rol voor de gemeente was. Klaagster was door bemiddeling van een door de gemeente ingeschakeld reïntegratiebureau aan het werk gegaan. De kinderopvang van haar

eigen kinderen was ook door dat bureau geregeld. Op enig moment krijgt klaagster een terugvorderingsbeslissing van het gehele bedrag aan kinderopvang (zo'n € 12.000 over één jaar) omdat het reïntegratiebureau fouten gemaakt zou hebben. Hoewel de gemeente niet rechtstreeks verantwoordelijk was voor deze fouten, vraagt de ombudsman de gemeente te bemiddelen.

De kosten van kinderopvang zijn hoog. Zeker als het gaat om voltijdse kinderopvang voor ouders met een inkomen op bijstandsniveau, kan het zijn dat de kosten van de opvang van een kind net zo hoog of hoger zijn dan de norm voor een bijstanduitkering. Eventuele terugvorderingen trekken dan ook een zware wissel op het huishoudboekje. Omdat de subsidie alleen op basis van een sociaal medische indicatie wordt verstrekt, is er nog al eens sprake van meervoudige problematiek. Het effect van de terugvordering is daardoor vaak nog veel negatiever. De ombudsman concludeert dat de afdelingen in zo'n geval een goed oog hebben voor de genoemde omstandigheden en proberen oplossingsgericht te werk te gaan.

Sociale Zaken en Werk

Deze afdeling is traditioneel –net als in andere gemeenten- de grootste of één van de grootste klachtenleveranciers. In het afgelopen verslagjaar zijn de klachten ruwweg te rubriceren onder schuldenproblematiek van daklozen en mensen met een psychosociale problematiek, de herberekeningen van uitkeringen en opgelegde maatregelen.

SCHULDENPROBLEMATIEK

In het verslagjaar heeft de ombudsman drie klachten ontvangen van klagers die zich niet kon vinden in de schuldhulpverlening. Het betrof klagers met een meervoudige problematiek zoals dakloosheid, psychosociale problematiek, soms verslaving, en schulden. Klagers waren veelal ontevreden over de bejegening, de snelheid van de dienstverlening en richtten hun klachten tot allerlei instanties.

In de meeste gevallen kijkt de ombudsman waar de kink in de kabel zit, waar hij eventueel iets vlot kan trekken en wie benaderd zou kunnen worden om een rol te spelen. Alle drie de klachten zijn zonder eindoordeel afgesloten; de ombudsman heeft bemiddeld, informatie verschaft en de voortgang van het dossier bewaakt.

VERREKENINGEN

Als er sprake is van een inkomen en een aanvullende WWB-, IOAW- of andere uitkering, moet er verrekend worden. Dit zijn ingewikkelde berekeningen, zeker als er sprake is van een wisselende hoogte aan inkomsten. Uit de uitkeringspecificatie is vaak maar moeilijk op te maken hoe men tot het bedrag komt dat verrekend wordt. Er wordt vakantiegeld bij opgeteld, omgerekend van vierwekelijkse inkomsten naar maandelijks inkomsten en gebruteerd. Het zou goed zijn als er meer en een heldere – al is het maar eenmalig- uitleg (bijvoorbeeld in de vorm van een informatieblad) zou komen over de opbouw van het verrekende bedrag.

MAATREGELEN

Als een bijstandsgerechtigde niet voldoet aan zijn inlichtingenplicht of aan de voorwaarden die verbonden zijn aan het recht op een uitkering, kan de gemeente een maatregel opleggen. In de meeste gevallen verwijst de ombudsman klagers naar het bezwaartraject. Alleen als er sprake is van een evidente fout, vraagt de ombudsman de gemeente om de beslissing tot het opleggen van een maatregel in heroverweging te nemen. Dat doet hij om dure en lange procedures te voorkomen en de gevolgen voor de bijstandsgerechtigde te beperken. In het verslagjaar heeft de ombudsman geen verzoek tot heroverweging gedaan.

Stadsontwikkeling

Klagers hebben last van uitlaatgassen in hun woning en vragen de ombudsman om ervoor te zorgen dat er een bord wordt geplaatst waarin aan verkeersdeelnemers wordt gevraagd om niet achteruit in te parkeren, maar vooruit. Zij verwachten dat de hinder van uitlaatgassen dan vermindert. De ombudsman bezoekt klager en ziet dat de auto's wel heel dicht bij het appartement van klagers parkeren en hij vraagt de gemeente om een bord te plaatsen. De gemeente is zo welwillend en schrijft de ombudsman: *“Om u als ombudsman ten dienste te zijn, zullen wij een bord plaatsen zoals aangegeven. Deze maatregel is tevens om de heer X. (ombudsman) tegemoet te komen. Wij benadrukken echter dat dit geen handhavingsbord is.”* Met andere woorden: als een automobilist toch met de uitlaat richting de gevel van klager parkeert kan daar niet tegen opgetreden worden. Klager schrijft de ombudsman daarna dat hij het een klein bordje vindt, maar: *“ik wilt u toch bedanken voor de moeite.”* De ombudsman vindt dat de afdeling met het plaatsen van het bord maatwerk heeft geleverd.

Openbare Werken

Over de afdeling Openbare Werken zijn geen bijzonderheden te vermelden. Klachten over deze afdeling bestaan voornamelijk uit klachten over rioolproblemen en (overlast van) bomen. In het verslagjaar is geen uitgebreid onderzoek gedaan naar klachten over deze afdeling. Er zijn wel klachten over deze afdeling binnen gekomen, maar de afdeling was nog niet in de gelegenheid gesteld om daarop te reageren. Nadat de afdeling de klacht had afgehandeld, zijn de klagers niet meer bij de ombudsman terug gekomen, hoewel ze wisten dat dit mogelijk was. Kennelijk waren deze klagers tevreden over de afhandeling van hun klacht.

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 Vlaardingen. 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 Samenvatting klachtonderzoeken

Hieronder voldoe ik aan het verzoek van de gemeenteraad in mijn verslag van werkzaamheden een samenvatting van alle uitgebreidere klachtonderzoeken op te nemen.

Hoofdstuk 5 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 iedere week op de dinsdagochtenden inloopspreekuur op het kantoor in Rotterdam en gedurende de even weken op de donderdagochtenden in Capelle aan den IJssel. 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.

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 klachtbehandelaars 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 en presentaties

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.

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

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.

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 1 in 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.

Hoofdstuk 6 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.

Aan de vertrekkend plaatsvervangend ombudsman Rotterdam, die tot 1 januari 2012 in vaste dienst werkzaam was binnen het bureau ombudsman, is een afscheidsreceptie aangeboden. Bij de andere medewerkers heeft het afscheid in eigen kring plaatsgevonden.

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 medewerkers-tevredenheidsonderzoek 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 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, Mathilde van den Hoogen, vervult de volgende nevenfuncties:

- bestuurslid Stichting Van Beek – Donner (onbezoldigd);
- bestuurslid Stichting Fonds der Familie Antheunis (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 bureaunkosten, 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.

Behoorlijkheidsnormen

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 verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

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

Mathilde van den Hoogen

Medewerkers (geheel 2011)

Simon Matthijssen

Juliette Avedissian

Ellen van Grol-de Jong

Dorien Grot

Jaap van Hal

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