

Ombudsman van Capelle aan den IJssel

*Verslag van werkzaamheden 2010**

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

Ombudsman, doel en werkwijze

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

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

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

OMBUDSMAN, DOEL EN WERKWIJZE	2
HOOFDSTUK 1 VOORWOORD	1
HOOFDSTUK 2 CIJFERS	2
AANTALLEN KLACHTEN	2
DOORLOOPTIJD KLACHTEN	3
KLACHTENLEVERANCIERS	4
HOE BENADEREN KLAGERS DE OMBUDSMAN?	5
ACTIES EN OORDELEN VAN DE OMBUDSMAN	6
HOOFDSTUK 3 ANALYSE VAN DE KLACHTEN	9
AFDELING STADSBEHEER	9
AFDELING ADMINISTRATIES	10
AFDELING WELZIJN EN EUCATIE	12
BEMIDDELEN	12
HOOFDSTUK 4 ONDERZOEKEN OP EIGEN INITIATIEF	13
HOOFDSTUK 5 DE OMBUDSMAN BUITEN ZIJN KANTOOR	14
AFSCHEIDSSYMPOSIUM VORIGE OMBUDSMAN	14
ONTMOETINGEN	14
INLEIDINGEN EN PRESENTATIES	15
CONTACTEN MET ANDERE OMBUDSMANNEN	15
VERDERE EXTERNE CONTACTEN	16
COLUMNS EN INTERVIEWS	16
INTERNATIONAAL	17
HOOFDSTUK 6 BUREAU VAN DE OMBUDSMAN	18
DE OMBUDSMAN EN ZIJN MEDEWERKERS	18
REORGANISATIE	18
SCHOLING EN OPLEIDING	19
VERTROUWENSPERSOON ONGEWENST GEDRAG	19
ZIEKTEVERZUIM EN BUITENGEWOON VERLOF	19
ARBODIENST	19
NEVENFUNCTIES OMBUDSMAN	19
HUISVESTING	20
FINANCIËN	20
BIJLAGE 1 BEHOORLIJKHEIDSNORMEN	22
BIJLAGE 2 ORGANOGRAM GEMEENTE CAPELLE AAN DEN IJSSEL	25

Hoofdstuk 1 Voorwoord

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

In 2010 ben ik vanzelfsprekend ook aan de slag gegaan met de behandeling van klachten. In het verslagjaar heeft de licht stijgende tendens van het aantal klachten vanaf 2008 zich voortgezet. De traditie van bemiddelen en oplossen, die vaak sneller en beter werkt dan een formele klachtprocedure, heb ik voortgezet. Praktisch en pragmatisch zijn en blijven wat mij betreft kernbegrippen van het ombudswerk.

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

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

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel

Hoofdstuk 2 Cijfers

Dit hoofdstuk maakt inzichtelijk hoeveel klachten de ombudsman in 2010 heeft behandeld en via welk middel klagers de ombudsman hebben benaderd. Verder wordt in dit hoofdstuk aangegeven over welke afdeling werd geklaagd en welke oordelen de ombudsman over de klachten heeft uitgesproken. In verband met de leesbaarheid alsmede gelet op de geringe aantallen heeft de ombudsman in de tabellen de relatieve cijfers weggelaten.

Aantallen klachten

In 2010 had de ombudsman in totaal 38 klachten (36 nieuwe klachten en 2 nog niet afgeronde klachten uit voorgaande jaren) in behandeling.

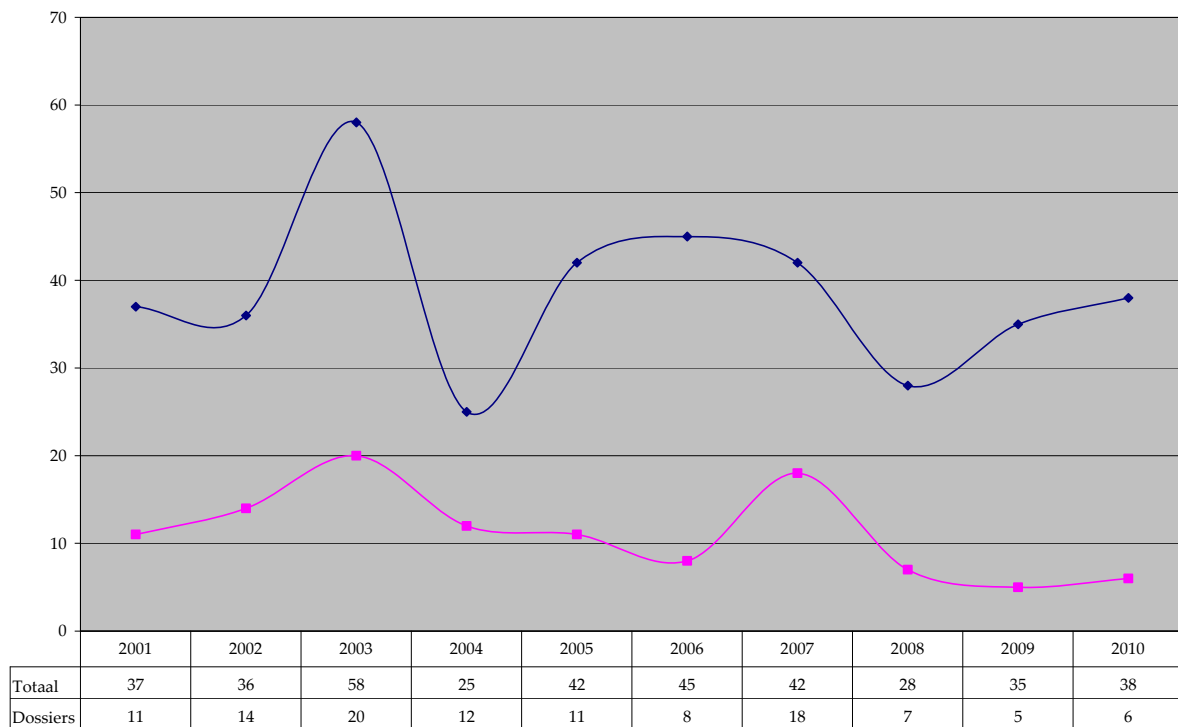
Tabel 1: Aantal klachten

	2010	2009	2008
Van vorige jaren	2	5	6
Binnengekomen	36	32	27
Totaal 2010	38	37	33
Afgehandeld	38	35	28
Naar 2011	0	2	5

Uiteindelijk heeft de ombudsman 38 klachten afgehandeld. De ombudsman heeft naar 6 klachten een nader onderzoek ingesteld. Voor de goede orde merkt de ombudsman bij deze cijfers op dat alle klachten die bij hem binnenkomen worden behandeld. Ook aan klachten waarvan geen dossier is opgemaakt (omdat de ombudsman niet bevoegd is, de klager niet ontvankelijk is of dossiervorming geen toegevoegde waarde voor het jaarverslag heeft), wordt de nodige aandacht besteed. De ombudsman komt hier later nog op terug.

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

Grafiek 1: klachtenstroom 2001 - 2010



Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat het totaal aantal klachten in 2010, ten opzichte van het vorige verslagjaar, licht is gestegen. Hoewel de trendlijn een dalende tendens laat zien, kunnen – gelet op het grillige verloop de ‘klachtenlijn’ - geen uitspraken worden gedaan over de verdere ontwikkeling van het aantal klachten. Wel valt het op dat het aantal klachten vanaf 2008 licht stijgt.

Het aantal dossiers daarentegen lijkt zich te stabiliseren op een niveau tussen de 5 en de 10. De toekomst zal uitwijzen of dit een goede inschatting is.

Doorlooptijd klachten

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

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

Tabel 2: Afhandelingsduur van de klachten

	Totaal	Dossiers
< 1 week	23	4
< 1 maand	10	
< 1 kwartaal	3	1
< 1/2 jaar	1	
< 3/4 jaar		
< 1 jaar		
> 1 jaar	1	1
	38	6

De behandeling van een klacht over een voetbalkooi heeft meer dan één jaar in beslag genomen. Dit kwam omdat zowel de ombudsman als de gemeente een onderzoek naar de overlast rond de fluisterkooi hebben uitgevoerd.

Klachtenleveranciers

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

Tabel 3: Klachtenleveranciers

	2010	2009	2008	2007	2006
Onbevoegd	8	5	1	6	5
Sociale Zaken	8	8	8	9	16
Administraties	7	4	3	2	1
Publiekszaken	6	3	3	3	1
Stadsbeheer	5	7	9	17	19
Stadsontwikkeling	2	3	2	1	2
Welzijn & Educatie	2	1	-	2	-
Bestuurlijke klachten	-	2	1	2	-
Overige	1	2	1	-	1
Totaal	39	35	28	42	45

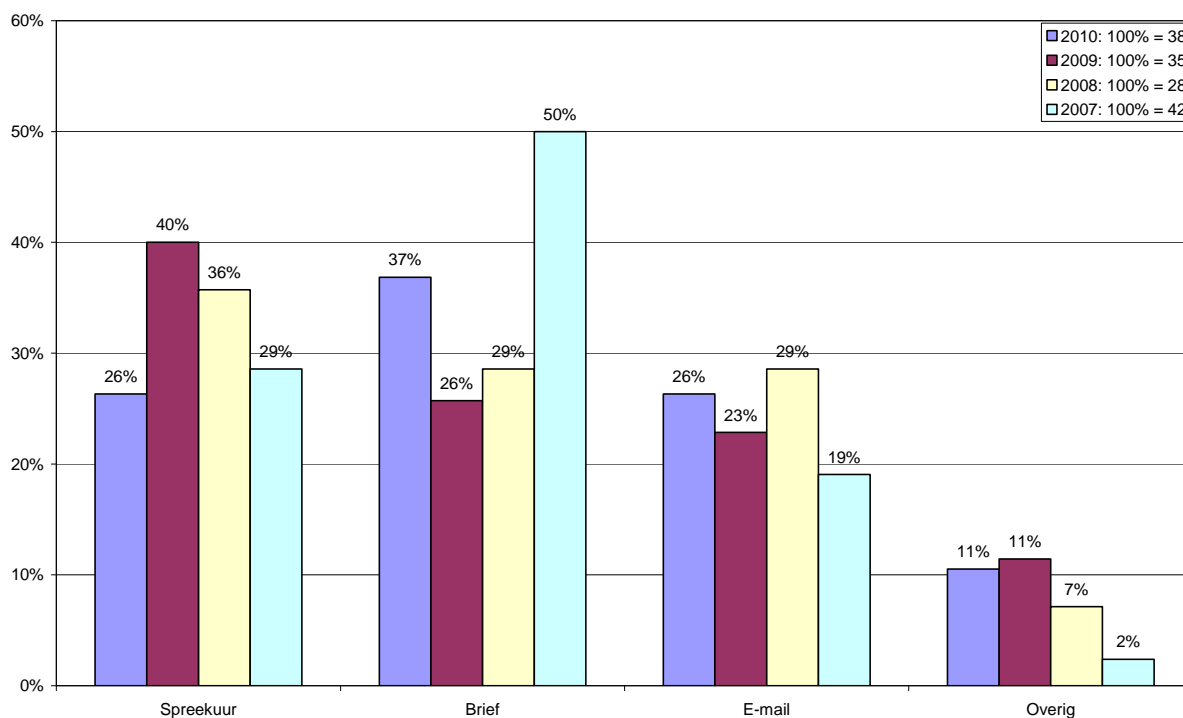
Gezien het aantal klachten kunnen alleen met voorzichtigheid conclusies aan deze tabel worden verbonden. In vergelijking met andere jaren is het aantal klachten over Stadsbeheer gedaald. Sociale Zaken, Administraties en Publiekszaken, afdelingen met relatief veel klantcontacten, generen de meeste klachten. Dit is in veel gemeenten een gebruikelijk beeld.

Hoe benaderen klagers de ombudsman?

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

In de onderstaande grafiek wordt weergegeven via welke kanalen de burger in de afgelopen vier jaar zijn klacht heeft ingediend.

Grafiek 2: Binnenkomst klachten



Verleden jaar meldde de ombudsman nog dat het aandeel klachten dat via het spreekuur binnenkwam gestaag bleef stijgen. In deze trend is nu een breuk gekomen. Dat aandeel is in 2010 aanzienlijk gedaald. Wat hier de oorzaak van is, is niet bekend. Wel blijkt dat het aantal klachten dat per brief binnen is gekomen na een trendmatige daling weer is gestegen.

Acties en oordelen van de ombudsman

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

Wanneer de ombudsman na een eerste bestudering van de klacht heeft vastgesteld dat hij bevoegd is om de klacht te onderzoeken en dat de klager ontvankelijk is, neemt hij de klacht in behandeling. Het onderzoek kan resulteren in een oordeel over het handelen van de gemeente. Het oordeel kan inhouden dat de klager in het gelijk wordt gesteld (klacht gegrond) of dat klager in het ongelijk wordt gesteld (klacht niet gegrond). Het is ook mogelijk dat het onderzoek van de ombudsman niet leidt tot een oordeel (geen eindoordeel). Hieronder zullen de verschillende categorieën worden toegelicht.

Niet bevoegd

In 2010 was de ombudsman in 12 van de 43 gevallen (=28%) niet bevoegd (in 2009 was dat aandeel nog 24%; in 2008 14%). Het lijkt erop dat steeds meer mensen de ombudsman benaderen met een klacht terwijl de ombudsman niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. In goed overleg met de afdeling Communicatie van de gemeente zal meer bekendheid worden gegeven aan de rol en de taken van de ombudsman in de lokale pers. Volgend jaar kan vastgesteld worden of het aandeel klachten ten aanzien waarvan de ombudsman niet bevoegd was, is gedaald.

Tabel 4: Categorie Niet bevoegd

	2010	2009
Onbevoegd	12	9
Geen klacht in de zin van de wet	2	2
Verzoek om informatie		2
Doorverwijzing	4	1
Geen gemeentelijke instelling	4	1
Algemeen beleid	1	1
Procedure bij een rechter	1	2

(Nog) geen onderzoek

Indien de klacht betrekking heeft op de gemeente is de ombudsman in beginsel bevoegd een klacht te behandelen. De wetgever heeft echter bepaald dat in een aantal gevallen de ombudsman niet verplicht is de klacht in behandeling te nemen. In de meeste gevallen gaat het dan om klachten die nog niet zijn voorgelegd aan het bestuurorgaan. De ombudsman wijst deze klagers erop dat klachten eerst bij de gemeente moeten worden ingediend; in de praktijk stuurt hij de klacht door aan de gemeente met het verzoek de klacht in behandeling te nemen. Als de klager zich op het spreekuur meldt, zet de ombudsman de klacht in de regel voor klager op papier en vraagt hij de gemeente de klager over haar bevindingen te informeren.

Daarnaast vallen in deze categorie ook klachten ten aanzien waarvan een met voldoende waarborgen omklede rechtsgang openstaat of open heeft gestaan. De ombudsman stelt ook in die gevallen bijna nooit onderzoek in. Wel toetst hij of hij een klager en de gemeente een onnodige rechtsgang kan besparen. Dit betekent concreet dat hij, als er sprake lijkt te zijn van een evidente fout, de gemeente zal vragen haar besluit te heroverwegen.

Uit de onderstaande tabel blijkt dat de ombudsman in 19 van de 43 gevallen geen onderzoek heeft ingesteld. 18 van die 19 klachten waren nog niet voorgelegd aan het gemeentebestuur. Dit betekent dat in 31 (12 onbevoegd en 19 nog geen onderzoek) van de 43 gevallen (=72%) de ombudsman geen uitgebreid onderzoek heeft ingesteld.

Tabel 5: Categorie Nog geen onderzoek

	2010	2009
Nog geen onderzoek	19	16
Kenbaarheidsvereiste (nog niet behandeld door de dienst)	18	12
Er staat nog een bestuursrechtelijke voorziening open (bezwaar resp. beroep bij de rechter)	1	4

Geen eindoordeel

Kern van het werk van een ombudsman is proberen het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen. De praktijk leert dat het vellen van een oordeel niet altijd bijdraagt aan dat herstel van vertrouwen en zelfs een polariserend effect kan hebben. Om toch één van de belangrijke doelen van het ombudswerk te verwezenlijken, het herstellen van het vertrouwen, gebruikt de ombudsman het instrument bemiddelen. Hij probeert in voorkomende gevallen te interveniëren, maar ook klagers te informeren of uit te leggen waarom het bestuurorgaan of de dienst heeft gehandeld zoals het heeft gehandeld.

Uit de onderstaande tabel blijkt dat hij ook in het vorige jaar van deze mogelijkheden gebruik maakt. De ombudsman bemiddelt in 16% van de gevallen. In de 6 klachten waarnaar hij een onderzoek heeft ingesteld heeft hij in 4 van de 9 gevallen een vorm van bemiddeling toegepast. In 1 klacht heeft de ombudsman 4 oordelen geveld (voetbalkooi).

Tabel 6: Categorie Geen eindoordeel

	2010	2009
Geen (eind)oordeel	9	9
Geen (eind)oordeel	1	1
Klager reageert niet meer	1	3
Interveniëren	4	3
Informereren	3	1
Adviseren	-	1

Niet gegrond

Deze categorie spreekt voor zich en behoeft geen nadere toelichting.

Tabel 7: Categorie Niet gegrond

	2010	2009
Niet gegrond	0	1
Actieve en/of adequate informatieverwerving	-	1

Gegrond

Ook deze categorie spreekt voor zich.

Tabel 8: Categorie Gegrond

	2010	2009
Gegrond	3	3
Fair play-beginsel	-	1
Actieve en/of adequate informatieverstrekking	1	1
Actieve en/of adequate informatieverwerving	-	1
Redelijkheidsbeginsel	1	-
Vertrouwensbeginsel	1	-

Hoofdstuk 3 Analyse van de klachten

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de inhoud van de behandelde klachten. Er wordt met name ingegaan op de klachten die door de ombudsman inhoudelijk zijn behandeld of waarin hij een interveniërende rol heeft gespeeld. Dit jaar zijn dit er zes geweest. De rol die de ombudsman heeft gespeeld bij de overige 32 bij hem ingediende klachten, is beperkt geweest. Hieruit kunnen daarom geen conclusies worden getrokken en kan er geen rode draad in de klachten bepaald worden.

Afdeling Stadsbeheer

Klacht 1:

Een aantal bewoners van de nieuwe wijk Fascinatio dient een klacht in bij de ombudsman over een voetbalkooi - een zogenaamde 'voetbalkooi' - die op het plein voor hun woning is neergezet. Zij wisten dat er op het plein een speelplaats zou komen, maar in het informatiecentrum was hen verteld dat het een speelvoorziening voor kleine kinderen zou worden. Op basis van zijn onderzoek concludeert de ombudsman dat de procedure die heeft geleid tot inrichting van de speelplaats als voetbal-basketbalveld met voetbalkooi op drie punten onzorgvuldig is geweest. In de eerste plaats omdat er geen overleg met omwonenden over de inrichting heeft plaatsgevonden, terwijl dit wel is voorgeschreven in het beeldkwaliteitsplan van Fascinatio. In de tweede plaats omdat de gemeente geen rekening heeft gehouden met de voorlichting die bewoners bij de koop van hun woning hebben gekregen. En in de derde plaats omdat de bestuurlijke besluitvorming onzorgvuldig is voorbereid en verlopen.

Ten aanzien van de overlast is er sprake van een patstelling. Klagers geven aan veel overlast te ondervinden, maar de gemeente meent dat er weinig tot niets aan de hand is. De ombudsman besluit zelf een onderzoek in te stellen en vraagt omwonenden de ondervonden overlast bij te houden. In vervolg hierop gaat ook de wethouder in gesprek met bewoners. De ombudsman concludeert dat met name de direct omwonenden overlast ondervinden van de voetbalkooi. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel de aanbeveling om (afdoende) maatregelen te treffen die het 'niet reguliere' gebruik van de kooi - na 22.00 uur - voorkomen. Het 'reguliere' gebruik van de voetbalkooi brengt ook overlast met zich mee. De ombudsman verbindt hieraan geen aanbeveling aangezien de gemeente al tijdens de klachtbehandeling de stelling betreft dat verplaatsing van de kooi in geen geval aan de orde is. De ombudsman kan geen afdwingbare uitspraken doen; dat kan alleen de rechter. Klagers nemen hierop een advocaat in de arm die een procedure begint nadat ook de Vara ombudsman zonder succes heeft 'bemiddeld'.

Klacht 2

De gemeente kapt 9 coniferen die op de erfafscheiding stonden tussen de achtertuin van klagers en het gemeenteplantsoen. Klager stelt de gemeente aansprakelijk voor de geleden schade. Uit het onderzoek van de verzekeringsmaatschappij blijkt dat 1 conifeer op de grond van klager stond, die voor vergoeding in aanmerking komt. Verder erkent de gemeente dat het, ondanks het feit dat klager wist dat de coniferen op enig moment zouden worden gekapt, beter was geweest als de gemeente daags van tevoren had aangegeven wanneer de coniferen gerooid zouden gaan worden. Klager benadert de ombudsman omdat hij vindt dat de gemeente in strijd met het gelijkheidsbeginsel zijn erfafscheiding heeft verwijderd en de erfafscheiding van al zijn burens laat staan. Volgens klager verschilt de situatie van die van zijn burens niet met die van hem en vindt dan ook dat de gemeente met verschillende maten meet. De ombudsman is ter plekke gaan kijken en constateert dat de situatie van de door klager genoemde burens anders is dan die van klager. Hij deelt klager mee dat hij niet zonder meer kon vaststellen dat het gelijkheidsbeginsel is geschonden. De ombudsman kan namelijk met het blote oog vaststellen dat de afgezaagde stammen niet op één lijn stonden met de erfafscheidingen van de burens.

Klacht 3

Aan de woning van klaagster en haar echtgenoot zit een gebouw vast dat sinds enige tijd leeg staat. Achter het gebouw huurt klaagster nog een stuk grond waar ze samen met haar man een mooie moestuin van heeft gemaakt. Het pand staat op de nominatie om te worden gesloopt en klaagster wil hier graag meer duidelijkheid over hebben. De sloop wordt iedere keer uitgesteld waardoor ook het werk in de moestuin steeds moet worden uitgesteld. Hiernaast kan klaagster geen vakantie plannen; ze wil koste wat kost voorkomen dat ze weg is als er gesloopt gaat worden. Klaagster belt en schrijft de gemeente, maar ze wordt niet wijzer. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Zij krijgt te horen dat de kosten voor sloop hoger uitvallen dan geraamd en er eerst budget moet komen. Hierover moet het college een beslissing nemen. Over de planning kan geen zinnig woord worden gezegd. Wel is er goed nieuws over de moestuin. Er komt een hekwerk omheen en de tuin zal dus niet te lijden hebben onder de sloop. De ombudsman dringt bij de gemeente op een planning en tijdspad aan. Deze komen er tot tevredenheid van klaagster. Er komt nog een kink in de kabel waardoor de planning opschuift, maar omdat er rekening kan worden gehouden met de vakantie van klaagster levert dit geen problemen op.

Afdeling Administraties

Klacht 1

Klager heeft last van verzakking van de grond. Naar aanleiding hiervan spreekt hij de gemeente aan voor de geleden schade. De behandeling van de claim neemt veel tijd in beslag en er wordt niet op verzoeken gereageerd. Hierover beklagt hij zich bij de ombudsman. Die stuurt zijn klacht ter afhandeling door naar de gemeente. Die

verklaart de klachten (voortvarendheid en nakomen toezeggingen) gegrond. Wat betreft de inhoudelijke kant van de zaak werd de schadecaim afgewezen: het verzakken van de grond behoort volgens de gemeente tot het maatschappelijke risico. De gemeente is van mening dat zij geen onrechtmatige daad heeft gepleegd. Klager is het hier niet mee eens en vindt dat de gemeente dit standpunt inneemt, omdat ze weet dat hij niet naar de rechter gaat. Daarnaast heeft zijn buurman recht tegenover de verzakking van zijn schutting een scheur in zijn muur die wel werd vergoed. Volgens de gemeente zou die scheur zijn ontstaan door trillingen en behoort deze schade niet tot het maatschappelijk risico, maar was de gemeente als wegbeheerder aansprakelijk. De ombudsman onderzoekt het dossier van klager en komt tot de conclusie dat hij geen aanleiding ziet het gemeentebestuur te verzoeken zijn standpunt te heroverwegen.

Klacht 2

Klager is gescheiden en trekt bij zijn vader in. Na het overlijden van zijn vader in 2009 ontvangt hij een aanslag voor gemeentelijke heffingen 2010. Hij dient een bezwaarschrift in dat wordt afgewezen en hij wendt zich tot de ombudsman. Hij geeft aan dat hij feitelijk niet tot nauwelijks in de woning heeft verbleven en de woningcorporatie hem heeft laten weten dat hij de huurovereenkomst niet van zijn vader kan overnemen. De ombudsman laat klager weten dat de weg naar de rechter openstaat en hij slecht kan toetsen of er sprake is van een evidente fout van de gemeente. Als hiervan sprake zou zijn, kan de ombudsman interveniëren en proberen een gang naar de rechter te voorkomen. In dit verband vraagt hij klager om meer informatie. Naar aanleiding hiervan concludeert de ombudsman:

U klaagt erover dat de gemeente Capelle aan den IJssel u ten onrechte heeft aangeslagen voor gemeentelijke heffingen over het jaar 2010. U heeft ingewoond bij uw vader en u zou na het overlijden van uw vader zijn verhuisd. In mijn behandelbericht van 6 juli verzocht ik u mij te informeren wanneer u vader is overleden en of en zo ja op welke titel u daarna in de woning bent blijven wonen. In reactie hierop heeft u per e-mail van 8 juli 2010 aangegeven dat uw vader op 23 augustus 2009 is overleden. Verder geeft u aan dat u daarna grotendeels elders vertoefde. Over de (voortzetting en/of beëindiging van de) huurovereenkomst geeft u geen informatie. Volgens de gemeente is de huurovereenkomst tot 25 februari 2010 doorgelopen. Aangezien u mij geen informatie heeft verstrekt die duidt op het tegendeel ga ik ervan uit dat u de huurovereenkomst op grond van het bepaalde in art. 7:268 BW na het overlijden van uw vader enkele maanden heeft voortgezet. Deze regeling staat los van het al dan niet accepteren van de erfenis van uw vader. In mijn brief van 6 juli liet ik u reeds weten dat er slechts een rol voor mij is weggelegd indien de gemeente een evidente fout heeft gemaakt. Hiervan lijkt, op grond van de mij bekende gegevens, geen sprake te zijn. Als u de huurovereenkomst gedurende enige tijd heeft voortgezet, kunt u aangeslagen worden voor gemeentelijke heffingen, ook als u gedurende deze periode slechts beperkte tijd in de woning heeft verbleven.

Voorgaande betekent dat ik uw klacht niet verder zal onderzoeken en uw dossier zal sluiten.

Afdeling Welzijn en Eucatie

Klacht 1

Klager is buurtbemiddelaar in de gemeente Capelle aan den IJssel. Wanneer de gemeente besluit over te gaan tot aanbesteding van welzijnsactiviteiten laat zij weten de wensen van de buurtbemiddelaars op te willen nemen in het uiteindelijke bestek van de aanbesteding. De gemeente zegt klager daarom toe in september of oktober 2010 een gesprek met de buurtbemiddelaars aan te gaan over het (nieuwe) besluit van het college van B&W om welzijnsactiviteiten aan te gaan besteden. Omdat dit half november nog niet was gebeurd, neemt klager contact op met de ombudsman. De ombudsman spreekt de gemeente hierop aan en kort daarna wordt het beloofde gesprek alsnog gepland.

Bemiddelen

De ombudsman heeft een traditie van bemiddelen en oplossen. Als zaken zich hiervoor lenen zet de ombudsman dit instrument in omdat het vaak sneller en beter werkt dan de formele klachtenprocedure. In Capelle aan den IJssel weten gemeentelijke klachtencoördinatoren en onderzoekers van de ombudsman elkaar snel te vinden waarna goed zaken kunnen worden gedaan. In de eerste jaren dat de ombudsman in Capelle aan den IJssel werkzaam was, hechtte de gemeente zeer aan het formele traject, met name waar het ging om de interne klachtenprocedure die niet overgeslagen mocht worden. Inmiddels dringt de gemeente er bij de ombudsman op aan dat hij even de telefoon pakt om klachten op te lossen. Wij laten ons hier graag op stimuleren en zullen de traditie van het laagdrempelig oplossen van klachten in zaken die zich daarvoor lenen, het komende jaar voortzetten. De klachten beschreven onder 3 van de Afdeling Stadsbeheer en onder 1 van de Afdeling Welzijn en Educatie zijn voorbeelden waarin met succes is bemiddeld, hoewel de klacht over de sloop van een gebouw niet zo snel was opgelost als in eerste instantie gedacht. Opvallend was dat het contact tussen klaagster en gemeente in het laatste stadium zo 'goed' was, dat de tussenkomst van de ombudsman niet meer nodig was.

De klacht beschreven onder 1 bij de afdeling Stadsbeheer - de voetbalkooi - is een voorbeeld waarin (succesvolle) bemiddeling helaas niet mogelijk bleek. De stellingen werden in een vroeg stadium betrokken en er was geen oplossing voorhanden die alle betrokkenen tevreden zou stellen. In verband hiermee richten de aanbevelingen van de ombudsman zich (slechts) op het beperken van de overlast voor de omwonenden.

Hoofdstuk 4 Onderzoeken op eigen initiatief

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

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

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

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

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

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

Hoofdstuk 5 De ombudsman buiten zijn kantoor

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

Afscheidssymposium vorige ombudsman

Op 4 februari 2010 vond ter gelegenheid van het vertrek van de ombudsman Migiel van Kinderen per 1 januari 2010 het afscheidssymposium “*De effectieve ombudsman*” plaats. Het symposium, gevolgd door een receptie in de Burgerzaal van het stadhuis te Rotterdam, werd aangeboden door de gemeenteraad. Het thema van het symposium werd vanuit 3 invalshoeken belicht. Peter Rijkema, hoogleraar aan de Universiteit van Amsterdam, gaf zijn visie als wetenschapper, Els Kuijper, voorzitter van deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek, als bestuurder, en Alex Brenninkmeijer, de Nationale ombudsman, als ombudsman.

De Amsterdamse ombudsman, Ulco van de Pol trad op als symposiumvoorzitter en sprak de voormalig ombudsman aan het eind van het symposium toe. De bijeenkomst werd door een groot aantal mensen van binnen en buiten Rotterdam bezocht: klachtbehandelaars, bestuurders, politici, ombudsmannen en wetenschappers.

Tijdens de receptie in het stadhuis nam Rotterdamse raadslid Theo Çoskun namens de gemeenteraad afscheid van de ombudsman en reikte de Rotterdamse burgemeester de Wolfert van Borselenpenning uit aan de heer Van Kinderen.

Ontmoetingen

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

Inleidingen en presentaties

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

Om het klachtrecht meer aandacht te geven binnen de opleiding Recht van Hogeschool Inholland hebben de ombudsman en docenten de handen ineengeslagen. Een medewerker van de ombudsman heeft de docenten "bijgeschoold" in het klachtrecht en in de klachtbehandeling door de ombudsman. De docenten hebben om beurten meegelopen op het kantoor van de ombudsman om inzicht te krijgen in de praktijk van de klachtbehandeling. Afgesproken is dat medewerkers van de ombudsman gastcolleges aan de studenten zullen verzorgen.

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

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

Contacten met andere ombudsmannen

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

Daarnaast zijn er bilaterale contacten tussen de ombudsman en de ombudsmannen van de andere grote steden. Tijdens het verslagjaar bracht de ombudsman een werkbezoek aan het Bureau Nationale ombudsman.

Ook tussen de medewerkers van de ombudsmannen van de grote steden vindt een aantal keren per jaar overleg plaats over thema's op het gebied van het klachtrecht en de klachtbehandeling.

In oktober nam de ombudsman deel aan een door de Nationale ombudsman georganiseerde ronde-tafelbijeenkomst over het behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten. Andere deelnemers waren vertegenwoordigers van gemeenten, verzekeraars en andere experts. De uitkomsten van onder meer deze bijeenkomst hebben als basis gediend voor het in februari 2011 verschenen gelijknamige rapport van de Nationale ombudsman¹. Het gaat de Nationale ombudsman niet om de rechtmatigheid van claims, maar om behoorlijkheid. Een oplossingsgerichte houding, het voorkomen van juridisch gebakkelei, zich niet verschuilen achter eventuele verzekeraars en het maken van excuses dragen volgens de Nationale ombudsman bij aan het vertrouwen van burgers in hun gemeentelijke overheid. De ombudsman onderschrijft deze conclusies. Bij het rapport van de Nationale ombudsman hoort de *"Schadevergoedingswijzer"*², met daarin 16 spelregels voor gemeenten.

Verdere externe contacten

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

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

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

Columns en interviews

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

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

¹ Nationale ombudsman, *"Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten"*, rapport 2011/025 d.d. 15 februari 2011.

² Evenals het rapport van de Nationale ombudsman, gepubliceerd op www.nationaleombudsman.nl.

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

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

Internationaal

In februari 2010 was de plaatsvervangend ombudsman Rotterdam gastheer voor het dagelijks bestuur en het algemeen bestuur van het European Ombudsman Institute. De vergaderingen vonden plaats in het stadhuis. Tijdens het diner namen de bestuursleden afscheid van de voormalige ombudsman.

De plaatsvervangend ombudsman Rotterdam heeft colleges gevolgd en gastcolleges verzorgd rond het thema *"Mensenrechten in Europees perspectief"* aan de zomerschool van de Viadrina Universiteit in Frankfurt an der Oder.

Hoofdstuk 6 Bureau van de ombudsman

De ombudsman en zijn medewerkers

NIEUWE OMBUDSMAN

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

MEDEWERKERS

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

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

Naast de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman werken er 10 vrouwen en 2 mannen bij het bureau.

Reorganisatie

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

Scholing en opleiding

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

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

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

Ziekteverzuim en buitengewoon verlof

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

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

Arbodienst

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

Nevenfuncties ombudsman

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

- raadsheer-plaatsvervanger in het Gerechtshof Den Haag (vacatiegeld);

- voorzitter van de Vereniging van Eigenaren (onbezoldigd).

Huisvesting

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

Financiën

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

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

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

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

Voor zover mogelijk maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de dienstverlening door de servicedienst van de gemeente Rotterdam, zoals het voeren van de financiële administratie, P&O dienstverlening en automatisering. De locatie aan het Hofplein te Rotterdam wordt gehuurd van het Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam. Van het totaal aan inkomsten wordt 83% uitgegeven aan salariskosten van het huidige personeel. De rest betreft algemene bureaunkosten, zoals voor huur, energie, kantoorbenodigdheden en meubilair.

Bijlage 1 Behoorlijkheidsnormen

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

Grondrechten

1 Discriminatieverbod

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

2 Brief- en telefoongeheim

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

3 Huisrecht

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

4 Privacy - Recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

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

5 Verbod op onrechtmatige vrijheidsontneming

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

6 Andere grond- en mensenrechten

Materiële behoorlijkheid

7 Verbod van misbruik van bevoegdheid

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

8 Redelijkheid

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

9 *Evenredigheid*

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

10 *Coulance*

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

11 *Rechtszekerheid*

I Een bestuursorgaan dient gevolg te geven aan rechterlijke uitspraken.

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

12 *Gelijkheid*

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

Formele behoorlijkheid

13` *Onpartijdigheid/onvooringenomenheid*

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

14 *Hoor en wederhoor*

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

15 *Motivering*

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

16 *Fair play*

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

Zorvuldigheid: instructienormen

17 *Voortvarendheid*

Een overheidsinstantie treedt slagvaardig en met voldoende snelheid op

18 *Administratieve nauwkeurigheid*

Een overheidsinstantie werkt secuur.

19 *Actieve en adequate informatieverstrekking*

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

20 *Actieve en adequate informatieverwerving*

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

21 *Adequate organisatorische voorzieningen*

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

22 *Correcte bejegening*

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

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

23 *Professionaliteit*

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

24 *Bijzondere zorg*

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

25 *Goede samenwerking*

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

Bijlage 2 Organogram gemeente Capelle aan den IJssel

(bron: website gemeente Capelle aan den IJssel)

