


gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

**verslag van werkzaamheden**

**2011**



gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

**verslag van werkzaamheden**

**2011**

*gemeentelijke* **OMBUDSMAN**

VOOR MEERDERE GEMEENTEN EN  
GEMEENSCHAPPELIJKE REGELINGEN  
IN DE REGIO ROTTERDAM

Hofplein 33  
3011 AJ Rotterdam

telefoon 010 - 411 1600  
fax 010 - 411 8181

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

## Ombudsman, doel en werkwijze

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dit betekent dat de overheid een ieder serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet. Dat houdt in dat de overheid waar mogelijk rekening houdt met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de burger en andere partijen. Zij probeert problemen te voorkomen of lost ze op door goede communicatie. Overheid en burger gaan 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 behoorlijke normen. Deze normen vormen het richtsnoer voor de gemeentelijke ombudsman bij de beoordeling van klachten over de lokale overheid.

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

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

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

<b>Hoofdstuk 1 Cijfers</b>	2
Aantal klachten	2
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	2
Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd	3
Acties en oordelen van de ombudsman	3
<b>Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten</b>	9
College van burgemeester en wethouders	9
Cluster Maatschappelijke aangelegenheden	12
Cluster Ruimte	13
Cluster Middelen	16
Cluster Algemeen bestuur	17
Burgemeester	17
<b>Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief</b>	18
<b>Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor</b>	20
Ontmoetingen	20
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	21
Inleidingen en presentaties	22
Contacten met andere ombudsmannen	23
Herziening behoorlijkheidsnormen	23
Verdere externe contacten	24
Internationaal	24
<b>Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman</b>	25
Reorganisatie van het bureau ombudsman	25
De medewerkers van het bureau ombudsman	26
Huisvesting	27
Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	28
Financiën	28
<b>Bijlage Behoorlijkheidsnormen</b>	30

## Voorwoord

In het jaar 2011 heb ik als ombudsman iets meer klachten binnengekregen dan in het jaar daarvoor. Bij een aantal van de behandelde klachten was de rol van de ombudsman beperkt en kon het vrij makkelijk tot een oplossing komen die voor zowel de burger als voor het bestuur aanvaardbaar was. Andere klachten vergden een uitgebreider onderzoek. Over de medewerking van het college van burgemeester en wethouders en de Hellevoetse ambtenaren heb ik niet te klagen. Zij toonden zich ontvankelijk voor de oordelen van de ombudsman, ook wanneer die luidden dat de klacht op een of meer onderdelen gegrond was.

In de loop van het verslagjaar ben ik tot de conclusie gekomen dat een spreekuur van de ombudsman in Hellevoetsluis meerwaarde zou kunnen hebben voor de inwoners van Hellevoetsluis. Klachten worden bij de ombudsman doorgaans per brief of per e-mail ingediend, maar de ervaring in andere gemeenten heeft mij geleerd, dat sommige burgers het plezierig vinden om persoonlijk hun verhaal bij de ombudsman te kunnen doen. Daarom ben ik in januari 2012 gestart met een tweewekelijks spreekuur in Hellevoetsluis.

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

Anne Mieke Zwaneveld  
gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

## 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. Omdat het om een gering aantal klachten gaat, onthoudt de ombudsman zich van een analyse van de cijfers.

### Aantal klachten

In tabel 1 wordt over de afgelopen 3 jaar getoond hoeveel klachten de ombudsman heeft ontvangen en hoeveel klachten hij heeft behandeld. In 2011 heeft de ombudsman in het verslagjaar 22 klachten ontvangen. Deze klachten zijn, op één na, ook in 2011 afgerond.

**Tabel 1: In- en uitstroom van klachten**

	2011	2010	2009
Van vorige jaren	3	4	5
Binnengekomen	22	19	11
Totaal	25	23	16
Afgehandeld	21	20	12
Meegenomen naar volgende jaar	1	3	4

### 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.

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

	2011	2010	2009
Brief	8	9	5
E-mail	8	5	2
Spreekuur	3	3	1
Telefoon of fax	2	2	3

In tabel 2 wordt weergegeven op welke wijze de burger sinds 2009 zijn klacht bij de ombudsman indient.

## 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.

**Tabel 3: Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben<sup>1</sup>**

	2011	2010	2009
College van burgemeester en wethouders	7	3	0
Cluster Maatschappelijke aangelegenheden	5	7	3
Cluster Ruimte	5	5	4
Cluster Middelen	1	3	0
Cluster Algemeen bestuur	1	2	0
Burgemeester	1	0	1
Gemeenteraad	0	0	1
Geen gemeentelijke afdeling	1	0	3
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>12</b>

## Acties en oordelen van de ombudsman

Na ontvangst van een schriftelijke klacht of een klacht die via het spreekuur is binnengekomen, onderzoekt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen. Hij moet zich eerst de vraag stellen of hij bevoegd is. Vervolgens gaat de ombudsman na of er andere belemmeringen zijn om de klacht in behandeling te nemen. Pas als al deze "hindernissen" zijn genomen, zal de ombudsman de klacht in onderzoek nemen.

Het onderzoek naar een klacht kan resulteren in een eindoordeel van de ombudsman over het handelen van de onderzochte overheidsafdeling. Het oordeel kan inhouden dat de klager in het gelijk wordt gesteld (klacht is gegrond) of dat de klager in het ongelijk wordt gesteld (klacht is ongegrond). Meestal leidt het onderzoek van de ombudsman niet tot een eindoordeel. De grootste categorie klachten, waarin de ombudsman het onderzoek tussentijds beëindigt, wordt

---

<sup>1</sup> Met ingang van 1 januari 2012 is het sectorenmodel op basis van de indeling in clusters verlaten, zo blijkt uit het Organisatiebesluit gemeente Hellevoetsluis 2012.



gevormd door klachten waarin de ombudsman de burger informeert en hem uitleg geeft of bemiddelt tussen burger en overheid.

In de tabellen 4 tot en met 7 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 en of het in de klachten die wel in onderzoek zijn genomen tot een eindoordeel is gekomen.

### *Niet bevoegd*

De ombudsman is uitsluitend bevoegd klachten te onderzoeken die betrekking hebben op (onderdelen van) de gemeente. Zo is hij niet bevoegd klachten te behandelen over onder meer de politie, het UWV en energieleveranciers. Ook wanneer er een procedure bij de (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.

**Tabel 4: Klachten ten aanzien waarvan de ombudsman niet bevoegd is**

	2011	2010	2009
<b>Onbevoegd</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Geen klacht over de gemeente	1	2	3
Beroep mogelijk bij niet-bestuursrechter	1	0	0
Verzoek om informatie of hulp	2	0	0

In 2011 is de ombudsman ten aanzien van ongeveer éénvijfde van de 21 klachten (4) niet bevoegd tot behandeling (2010: 2).

Eén klacht, over een afgewezen belastingkwijschelding, betreft niet de gemeente Hellevoetsluis, maar bij het Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling, dat onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt. De verzoeken om informatie en hulp betreffen financiële problemen en een verjaringskwestie. 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*

Uit tabel 5 valt af te lezen dat de ombudsman in 2011 in 3 van de afgehandelde zaken (nog) geen onderzoek heeft ingesteld (2010: 11).

**Tabel 5: Klachten ten aanzien waarvan (nog) geen onderzoek is ingesteld**

	2011	2010	2009
<b>(Nog) geen onderzoek</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>5</b>
Klacht nog niet bekend bij de gemeente	3	9	2
Bezwaar of beroep mogelijk / uitspraak bestuursrechter	0	2	2
Uitspraak niet-bestuursrechter	0	0	1

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeentelijke afdeling is de ombudsman weliswaar bevoegd om de klacht te onderzoeken, maar er kunnen andere redenen zijn waarom de ombudsman de klacht niet of nog niet in behandeling neemt. De meest voorkomende situatie is die waarin klagers hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman hebben ingediend, in plaats van eerst bij de betrokken afdeling. 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, stuurt de ombudsman de klacht door naar het betrokken gemeentebestuur, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen.

In het verslagjaar ontvangt de ombudsman 3 klachten waarin nog geen interne klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden (2010: 9). Dit is een opvallende daling. Het lijkt erop dat de Hellevoetse burgers beter weten dat de ombudsman als tweedelijnsvoorziening fungeert.

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. Omdat de burger in zo'n geval beschikt over een mogelijkheid om zich formeel te verweren, maakt de ombudsman pas op de plaats. Wanneer de ombudsman echter zonder al te veel onderzoek kan vaststellen dat het besluit of de beslissing op een bezwaarschrift een kennelijke fout bevat, vraagt de ombudsman de gemeente het besluit te heroverwegen. In de praktijk gebeurt dit dan ook vrijwel altijd. Indien het om fouten in een beslissing op een bezwaarschrift gaat, bespaart de ombudsman met zijn werkwijze de burger een – steeds duurder wordende – gang naar de rechter.

In 2010 was hiervan nog in 2 klachtzaken sprake, in 2011 geen enkele keer.

### *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 Hellevoetsluis. 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.

**Tabel 6: Klachten waarin het onderzoek niet tot een eindoordeel heeft geleid**

	2011	2010	2009
<b>Geen eindoordeel</b>	<b>15<sup>2</sup></b>	<b>7</b>	<b>4</b>
Tussenkost ombudsman, bemiddeling	9	0	2
Informeren, uitleggen	4	1	2
Adviseren, coachen, meedenken	1	2	0
Feiten blijken onvoldoende aantoonbaar	1	0	0
Klacht ingetrokken of klager reageert niet meer	0	4	0

In tabel 6 is te zien dat de ombudsman het onderzoek in 15 klachten tussentijds beëindigt en het niet tot een eindoordeel is gekomen (2010: 7). Er is in het verslagjaar relatief veel geïnformeerd, geadviseerd en vooral bemiddeld door de ombudsman. Dat is ook de aanpak die de Hellevoetse ombudsman voorstaat.

### *Gegrond en niet gegrond*

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 kla-

---

<sup>2</sup> Sommige klachten bestaan uit meerdere, op zichzelf staande klachtonderdelen. In de tabellen 6 tot en met 9 zijn de uitkomsten per klachtonderdeel weergegeven. Het totaal komt daardoor hoger uit dan de in tabellen 1 en 3 weergegeven 21 afgehandelde klachten.

ger gelijk geeft, verklaart hij diens klacht gegrond; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegrond verklaard.

**Tabel 7: Klachten waarin het onderzoek tot een eindoordeel heeft geleid**

	2011	2010	2009
Gegrond	4 <sup>3</sup>	0	0
Ongegrond	3 <sup>4</sup>	0	0

In tabel 7 is te zien dat de ombudsman in het verslagjaar 7 onderzoeken met een eindoordeel afrondt: in 4 gevallen acht hij het optreden van de gemeente niet behoorlijk (gegrond), in 3 gevallen acht hij het overheidshandelen behoorlijk (ongegrond).

### *Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen*

Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, vermeldt hij daarin – zoals de wet hem voorschrijft – welke behoorlijkheidsvereiste(n) zijn geschonden. In samenwerking met de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam zijn de behoorlijkheidsnormen gemoderniseerd. Er zijn wat nieuwe vereisten bijgekomen, enkele andere zijn geschrapt omdat zij in de praktijk nooit werden gebruikt. De ombudsmannen hebben de herziene behoorlijkheidsvereisten met ingang van 1 januari 2012 in gebruik genomen, dus pas na het verslagjaar. De in tabel 8 en tabel 9 getoonde behoorlijkheidsvereisten zijn in de nieuwe versie grosso modo gehandhaafd. De nieuwe vereisten zijn als bijlage bij dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

**Tabel 8: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de gegronde klachten**

	2011	2010	0
<b>Gegrond</b>	4 <sup>5</sup>	0	0
Niet voldoende gemotiveerd	2	0	0
Niet voldoende actieve/adequate informatie verstrekt	1	0	0
Niet voldoende rechtszekerheid (opgewekt vertrouwen)	1	0	0

<sup>3</sup> Zie noot 2.

<sup>4</sup> Zie noot 2.

<sup>5</sup> Zie noot 2.

Tabel 8 laat zien met welke behoorlijkheidsnormen het overheidsoptreden in 2011 in strijd is geweest. De ombudsman oordeelt in 2 gevallen dat de gemeente haar beslissing niet voldoende heeft gemotiveerd. In één zaak vindt de ombudsman dat de gemeente zich niet voldoende heeft ingespannen om de burger actief van adequate informatie te voorzien. Eenmaal oordeelt hij het overheids-optreden in strijd met de rechtszekerheid.

Als het gaat om klachten die de ombudsman niet gegrond acht, waarover klagen burgers dan?

**Tabel 9: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de niet gegronde klachten**

	2011	2010	2009
<b>Niet gegrond</b>	<b>3<sup>6</sup></b>	<b>0</b>	<b>0</b>
(Uitkomst) belangenafweging voldoende redelijk	2	0	0
Voldoende actieve/adequate informatie verstrekt	1	0	0

Tabel 9 laat zien welke behoorlijkheidsvereisten in die gevallen aan de orde zijn en geeft weer hoe de klagers het overheidsoptreden ervaren. In 2 gevallen vinden de klagers dat de gemeente niet voldoende rekening heeft gehouden met hun belangen en één klager vindt dat de gemeente meer haar best had kunnen doen met het actief en adequaat geven van informatie.

---

<sup>6</sup> Zie noot 2.

## Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

### College van burgemeester en wethouders

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 7 klachten over het college van burgemeester en wethouders (2010: 3). Eén van deze klachten betreft een individuele wethouder, de overige gaan over het college als zodanig. In 4 van de 7 klachten heeft de ombudsman een nader onderzoek ingesteld. Hij bespreekt deze zaken hieronder.

#### **Vrachtwagen of camper?**

Klager krijgt een aantal boetes omdat hij zijn vrachtwagen langer dan 3 aaneengesloten dagen zou hebben geparkeerd. Hij is het daar niet mee eens en stelt beroep in bij de officier van justitie tegen de beschikkingen van het Centraal Justitieel Incassobureau. Daarnaast dient hij een klacht in bij de gemeente. Er ontstaat discussie over de vraag of klagers voertuig moet worden aangemerkt als een vrachtwagen of als een camper, met andere woorden: is artikel 5.1.5 of artikel 5.1.7 van de Algemene Plaatselijke Verordening hier van toepassing? De beantwoording van deze vraag is niet aan de ombudsman, maar aan de officier van justitie in het kader van de behandeling van klagers beroepschrift. Nu klager en de gemeente in onderling overleg een bevredigende oplossing hebben gevonden voor de periode dat het beroep loopt, sluit de ombudsman het dossier. Indien klager dat wenst, kan de ombudsman na de uitkomst van de beroepsprocedure bezien of er nog een rol voor hem is weggelegd.

#### **30km zone Rijksstraatweg**

De ombudsman ontvangt in 2010 een klacht van bewoners van de Rijksstraatweg. De klacht bestaat uit 3 onderdelen. Volgens klagers:

1. heeft de gemeente toegezegd om van de Rijksstraatweg een 30km zone te maken, maar is zij deze toezegging niet nagekomen;
2. heeft de gemeente een bedrijf een tijdelijke vestiging toegewezen aan de Rijksstraatweg, waardoor het realiseren van de 30km zone niet meer mogelijk was;
3. is de brief waarin de gemeente uitlegt waarom zij van de 30km zone afziet, onvoldoende gemotiveerd en is de onderbouwing er later bij verzonnen.

Onderling komen klagers en de gemeente er niet uit en klagers besluiten de ombudsman in te schakelen. De ombudsman stelt een onderzoek in en komt tot de volgende conclusies.

*Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel*

Er is op verzoek van de gemeente door Bureau X een schets gemaakt van de situatie aan de Rijksweg als er een 30km zone ingevoerd zou worden. De ombudsman is het met de gemeente eens dat deze schets geen (juridische) status heeft. De ombudsman vindt echter dat ook de informatie uit alle mondelinge contacten en schriftelijke correspondentie over dit onderwerp erbij moet worden betrokken. Het geheel overziend constateert hij dat de gemeente wel degelijk de indruk heeft gewekt dat er op middellange termijn een 30km zone gerealiseerd zou worden tussen de Theo Kwantenstraat en de Smithilseweg. De ombudsman oordeelt dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld door verwachtingen te wekken en deze vervolgens niet te honoreren. Hij verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

*Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel*

Op dit punt heeft de ombudsman zijn onderzoek zonder eindoordeel afgesloten, omdat hij onvoldoende bewijs aanwezig acht voor klagers' standpunt. Hij bericht klagers: "(...) U legt de link met het verlenen van een vergunning aan (...) [bedrijf X] voor een tijdelijke vestiging aan de Rijksweg. Ik ben het met u eens dat de timing opvalt: de gemeente laat 14 dagen na het verlenen van de vergunning weten dat het realiseren van een 30km zone niet mogelijk is. Op basis van de stukken die ik in mijn bezit heb, kan ik echter niet zonder meer concluderen dat er een link is tussen de komst van (...) [bedrijf X] en het afzien van de 30km zone op middellange termijn. Ik onthoud mij dan ook van een oordeel op dit punt".

*Ten aanzien van het derde klachtonderdeel*

De ombudsman stelt vast dat de argumenten van de gemeente tegen de 30km zone (de verkeersveiligheid, het budget en de Noordelijke Randweg) pas op 24 juni 2010 door de gemeente zijn genoemd. Hij kan niet beoordelen of deze argumenten al eerder golden. Wel meent de ombudsman dat de destijds door de gemeente genomen beslissing onvoldoende is onderbouwd en gemotiveerd. Op het moment dat besloten werd af te zien van de 30km zone tussen de Theo Kwantenstraat en de Smithilseweg had de onderbouwing, bijvoorbeeld een deskundigenrapport, er al moeten zijn.

De ombudsman oordeelt het overheidsoptreden op dit punt niet behoorlijk wegens het ontbreken van een deugdelijke motivering en verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

De ombudsman concludeert dat het vertrouwen van klagers in de gemeente is geschaad. Er zijn diverse gesprekken tussen de gemeente en klagers geweest, maar die hebben niet kunnen bijdragen aan een herstel van dit vertrouwen. De ombudsman stelt dat het niet aan hem is om de gemeente aan te bevelen om alsnog de 30km zone in te voeren, maar geeft de gemeente het volgende mee: *“Desondanks lijkt het mij van belang voor zowel de bewoners als de gemeente dat de ontstane impasse wordt doorbroken en dat de relatie wordt verbeterd. Ik zou graag het gesprek aan willen gaan, in eerste instantie met de gemeente en de Stichting [Rijksstraatwegbelangen Nieuwenhoorn] afzonderlijk, om te beproeven of er ruimte is om dit te bewerkstelligen. Gelet op de hierboven gegeven oordelen, ben ik van mening dat met name de gemeente zich zal moeten inspannen om hier een constructieve bijdrage aan te leveren”*.

De gemeente laat de ombudsman weten liever zelf opnieuw in gesprek te gaan met klagers, zonder tussenkomst van de ombudsman. De ombudsman is er voorstander van dat overheid en burgers proberen er samen uit te komen, dat vergroot de kans op herstel van vertrouwen. Hij heeft daarom een stap teruggedaan. Van de klagers heeft hij later vernomen dat er een prettig gesprek heeft plaatsgevonden met de gemeente. Het is de ombudsman bekend dat de gemeente medio 2011 maatregelen heeft genomen, zoals het instellen van de adviessnelheid van 30 km per uur en het plaatsen van borden. Het is de ombudsman eveneens bekend dat de klagers dit niet ver genoeg vinden gaan, maar dat verdere maatregelen samenhangen met de realisatie van de Noordelijke Randweg.

### **Mediation**

In een andere klachtzaak is klager verwickeld in een slepende ruzie met zijn burens. De gemeente heeft stappen gezet om een mediationtraject tussen klager en de burens op gang te brengen. Klagers opstelling, zoals het doen van aangiftes bij de politie over het gedrag van zijn burens, maakt dat de gemeente voor zichzelf verder geen rol ziet weggelegd in het mediationtraject. De ombudsman kan de opstelling van de gemeente wel begrijpen en acht de uitkomst van de belangenafweging door de gemeente niet onredelijk. Hij schrijft klager dat mediation commitment van alle betrokken partijen verlangt. Verder schrijft de ombudsman aan klager: *“Het gaat er niet om of je gelijk krijgt, maar dat je allebei water bij de wijn doet teneinde samen verder te kunnen. (...) Het is te prijzen dat de*



*gemeente (onverplicht) de contouren voor een geslaagde mediation heeft verkend, maar het is haar niet aan te rekenen als zij onder deze omstandigheden weigert verder daarin een rol te spelen. U gaat er kennelijk vanuit dat er een gemeentelijke verplichting tot mediation bestaat, maar dat is niet het geval.”* De ombudsman acht de klacht ongegrond.

### **Inrichting plein Achterdorp**

De laatste zaak die de ombudsman hier bespreekt, betreft een klacht van de leden van een muziekvereniging. Klagers zijn het oneens met de plannen voor de inrichting van het plein aan het Achterdorp, waaraan hun verenigingsgebouw ligt. Zij voelen zich te weinig gekend en zeggen niet veel terug te zien van hun wensen en bezwaren. De ombudsman stelt zich op het standpunt dat hij de keuzen van de gemeente, onder meer over de inrichting van de buitenruimte, moet respecteren. Wel kan hij onderzoeken of de gemeente deze keuzes zorgvuldig heeft voorbereid. Op basis van zijn onderzoek stelt de ombudsman vast dat de gemeente moeite heeft gedaan om belanghebbenden, zoals bewoners, te betrekken bij de planvorming: door het houden van informatieavonden, door een kwaliteitsteam te formeren waarin belanghebbenden zitting kunnen nemen en door nieuwsbrieven te publiceren. De ombudsman stelt verder vast dat ook de muziekvereniging regelmatig over het proces is geïnformeerd. Ook is er een gesprek geweest tussen de gemeente en leden van de vereniging. De ombudsman constateert dat de gemeente zich serieus in de situatie heeft verdiept en de verschillende wensen, ideeën en bezwaren heeft bekeken en vervolgens meegenomen in de belangenafweging. De ombudsman concludeert tot slot: *“Ik kan niet vaststellen dat de uitkomst van die afweging – het uiteindelijke plan voor het plein – onredelijk is. Op grond van deze conclusies zie ik geen reden om er bij de gemeente op aan te dringen de besluitvorming over te doen”*.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente Hellevoetsluis behoorlijk heeft gehandeld en verklaart de klacht van de vereniging ongegrond.

### **Cluster Maatschappelijke aangelegenheden**

In de 5 klachten die de ombudsman in 2011 over het cluster Maatschappelijke aangelegenheden behandelt (2010: 7), beperkt zijn rol zich tot het geven van uitleg aan de klagers of een snelle interventie. Hieronder bespreekt de ombudsman 2 van zulke klachten.

Een klager is in 2008 zijn bedrijf kwijtgeraakt en heeft sindsdien afwisselend inkomsten uit arbeid of een bijstandsuitkering. Toen klager zijn woning in Spijkenisse niet meer kon betalen, heeft hij zich bij zijn vader in Hellevoetsluis ingeschreven. De gemeente vordert nu (een deel) van de verstrekte bijstand terug, omdat klager niet op dit adres zou wonen. Het bezwaar tegen de terugvordering is ongegrond verklaard en klagers advocaat heeft beroep aangetekend bij de rechtbank. De gemeente heeft beslag gelegd op klagers inkomen, klager stelt slechts € 395 per maand over te houden. Klagers advocaat heeft de gemeente verzocht het beslag op te heffen tot de rechtbank heeft beslist, maar de gemeente heeft nog niet gereageerd. De ombudsman vraagt de gemeente dit alsnog te doen. Verder dringt hij er bij klager op aan zijn inkomensgegevens met spoed in te leveren bij de deurwaarder, zodat de beslagvrije voet opnieuw kan worden vastgesteld. Binnen een week laat klager de ombudsman weten dat de zaak is geregeld: hij gaat, in afwachting van de uitkomst van de procedure, € 300 per maand aflossen.

Soms gaat achter een klacht eigenlijk een andere klacht schuil. Een klager wendt zich tot de ombudsman met vragen over de dwangsomprocedure die de gemeente ten aanzien van hem heeft toegepast. Als de ombudsman hem heeft uitgelegd hoe zo'n procedure in elkaar steekt en waarom, zegt de klager de dwangsom wel te accepteren, maar de houding van de ambtenaren niet: men legt niets uit en men is onvriendelijk. De ombudsman legt de klager uit dat hij deze nieuwe klacht aan de gemeente kan voorleggen, waarna eerst interne klachtbehandeling zal plaatsvinden. Klager zal zijn nieuwe klacht op papier zetten, maar wil deze liever rechtstreeks bij de ombudsman indienen. De ombudsman geeft aan dat hij de klacht dan zal doorsturen aan de gemeente, met het verzoek de klacht intern te behandelen.

## Cluster Ruimte

Net als in 2011 behandelt de ombudsman 5 klachten over het cluster Ruimte. In 2 klachtzaken stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in, die hij hier toelicht.

### **De noodverlichtingsinstallatie**

Klager meent dat de gemeente Hellevoetsluis aan het bedrijf van zijn cliënt eisen oplegt met betrekking tot het onderhoud van een (bestaande) noodverlichtingsinstallatie en vluchtrouteaanduiding, terwijl daarvoor een wettelijke basis

ontbreekt. De eerste eis is dat er ten aanzien van de jaarlijkse controle en het onderhoud van de noodverlichtingsinstallatie een (deugdelijk) installatieattest had moeten worden overgelegd. De tweede eis is dat de transparantverlichting van de vluchtrouteaanduiding door een erkend installatiebedrijf had moeten worden gerepareerd.

#### *Standpunt van de gemeente*

De gemeente stelt zich op het standpunt dat de reparatie van transparantverlichting en de noodverlichtingsinstallatie alleen door een erkend installatiebedrijf mag worden verricht. Het bedrijf van klagers cliënt is weliswaar gecertificeerd om onderhoud en reparaties aan elektrotechnische installaties te plegen, maar niet om andere werkzaamheden aan deze installaties te verrichten, laat staan om zo'n installatie aan te leggen. Volgens het bepaalde in artikel 5 van de *Model-aansluitvoorwaarden voor elektrische energie* van EnergieNed dienen elektrotechnische werkzaamheden aan de elektrische installatie te worden uitgevoerd door personen die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikken. De *Regeling voor Erkenning van Elektrotechnische Installateurs (REI)* bepaalt in artikel 2: "Een inschrijving als elektrotechnisch installateur geeft aan dat de ingeschrevene over de in de voorschriften bedoelde vakbekwaamheid en outillage beschikt". Aangezien klager niet is ingeschreven conform de REI mag hij geen werkzaamheden aan de elektrotechnische installatie verrichten.

Verder maakt, aldus de gemeente, een installatieattest onderdeel uit van het logboek dat op grond van artikel 2.10.1, eerste lid, van het *Besluit brandveilig gebruik bouwwerken logboek* aanwezig hoort te zijn. Omdat een installatieattest betrekking heeft op de wijze waarop de installatie elektrotechnisch is aangelegd, mocht deze niet door klager worden opgesteld.

#### *Overwegingen van de ombudsman*

De ombudsman overweegt dat het besluit van de gemeente, waarvan de door klager betwiste eisen onderdeel uitmaken, is gebaseerd op het hierboven genoemde artikel 2 uit het *Besluit brandveilig gebruik bouwwerken*. Hierin wordt het onderscheid dat de gemeente maakt tussen controle en onderhoud aan de noodverlichtingsinstallatie en vluchtrouteaanduiding, enerzijds, en werkzaamheden aan de elektrotechnische installatie, anderzijds, niet gemaakt.

De ombudsman constateert dat de gemeente, in zijn algemeenheid noch toespitst op dit specifieke geval, aangeeft wat het verschil is tussen onderhoud en reparaties aan de noodverlichtingsinstallatie en vluchtrouteaanduiding, enerzijds, en werkzaamheden aan de elektrotechnische installatie, anderzijds, en

waarom het in casu gaat om werkzaamheden aan een elektrotechnische installatie. Volgens het bepaalde in artikel 5 van de *Model-aansluitvoorwaarden voor elektrische energie* dienen elektrotechnische werkzaamheden te worden uitgevoerd door personen die over de benodigde vakbekwaamheid en outillage beschikken. Een installateur die is ingeschreven conform de REI wordt geacht vakbekwaam te zijn. Uit deze regels vloeit niet – zoals de gemeente ten onrechte a contrario aanneemt – voort dat iemand die niet conform de REI is ingeschreven, niet vakbekwaam zou kunnen zijn. Met andere woorden, deze regels geven een voordeel aan hen die staan ingeschreven, maar sluiten andere personen niet per definitie uit.

In artikel 2.10.1, eerste lid, van het *Besluit brandveilig gebruik bouwwerken logboek* is niet opgenomen dat het logboek een installatieattest moet bevatten. Verder bevat het artikel geen voorschriften of verwijzingen naar voorschriften met betrekking tot aan de opsteller van het logboek opgelegde eisen.

De ombudsman beoordeelt klachten aan de hand van de vraag of het overheidshandelen al dan niet behoorlijk is geweest. Hij maakt daarbij gebruik van de zogenoemde behoorlijkheidsvereisten. Het behoorlijkheidsvereiste dat hier in het geding is, is het vereiste dat beslissingen van de overheid voldoende gemotiveerd behoren te zijn. Dit wil zeggen dat het betreffende overheidshandelen feitelijk en logisch moet worden gedragen door een voor belanghebbenden kenbare motivering. De drie bouwstenen van een goede motivering zijn: de relevante wettelijke voorschriften, de relevante feiten en belangen en een deugdelijke redenering.

De ombudsman concludeert dat de gemeente zich bij het stellen van de door klager betwiste eisen niet heeft gebaseerd op de juiste wettelijke voorschriften en/of de wettelijke voorschriften onjuist heeft uitgelegd. Verder zijn niet alle feiten waarop de gemeente zich baseert – meer in het bijzonder het onderscheid tussen onderhoud en reparatie, enerzijds, en werkzaamheden aan de elektrotechnische installatie, anderzijds, – benoemd en uitgewerkt.

De ombudsman vindt dat de gemeente haar optreden in deze zaak niet voldoende heeft gemotiveerd. Hij oordeelt de klacht dan ook gegrond.

### **Ligplaats Kanaal door Voorne**

Het tweede onderzoek van de ombudsman betreft een geschil tussen klager en de gemeente over de huurprijzen van de ligplaats voor zijn boot in het Kanaal door Voorne. De klacht valt uiteen in 5 verschillende klachtonderdelen. Ten aanzien van 2 klachtonderdelen geeft de ombudsman een eindoordeel.

Het eerste klachtonderdeel richt zich onder meer tegen het feit dat de eerste huurovereenkomst tussen klager en de gemeente met betrekking tot de ligplaats waardeloos is, omdat de gemeente deze niet heeft ondertekend. De ombudsman acht dit onderdeel ongegrond. Het eerste klachtonderdeel betreft verder de klacht dat klager een tweede huurovereenkomst kreeg toegestuurd door de gemeente, zonder dat hem duidelijk was waarom. Ook dit deel van het eerste klachtonderdeel acht de ombudsman ongegrond: de gemeente heeft klager in een begeleidende brief uitgelegd waarom een nieuwe overeenkomst werd toegezonden en zij handelde daarmee in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Verder heeft de ombudsman onderzocht of, zoals klager stelt, de gemeente hem ten onrechte heeft laten weten dat er geen nieuwe informatie beschikbaar was over de mogelijke herinrichting van de ligplaatsen. Hij concludeert dat klager op dit punt gelijk heeft en spreekt als oordeel uit dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld door klager niet van de beschikbare, adequate informatie te voorzien.

In de overige 3 klachtonderdelen komt het niet tot een eindoordeel, maar beperkt de ombudsman zich tot het informeren van klager en het bemiddelen tussen klager en de gemeente, onder meer wat betreft de door de gemeente aan klager verzonden facturen.

De ombudsman sluit zijn laatste brief aan klager als volgt af: *Het geheel overziend constateer ik dat het proces rondom de huurprijzen van uw ligplaats weliswaar op sommige momenten traag en moeizaam is verlopen, maar dat de gemeente u uiteindelijk aanzienlijk tegemoet is gekomen voor wat betreft de kern van uw klacht: de hoogte van de huurprijs. Om deze reden heb ik besloten geen aanbevelingen aan mijn oordeel te verbinden.*"

## Cluster Middelen

In dit verslagjaar is er slechts één klacht over het cluster Middelen (2010: 3). Omdat de klacht over de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding van gemeentelijke belastingen gaat, betreft deze niet het cluster Middelen, maar het centrale belastingkantoor SVHW (Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling). De SVHW is een zogeheten gemeenschappelijke regeling die binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt, zodat de Hellevoetse ombudsman niet bevoegd is tot behandeling van deze klacht.

## Cluster Algemeen bestuur

Ook over het cluster Algemeen bestuur behandelt de ombudsman in 2011 slechts één klacht (2010: 2), waarin de ombudsman nog niet aan zet is. Klaagster wendt zich tot de ombudsman omdat zij nog geen reactie heeft ontvangen op haar e-mail (over het weren van circussen in Hellevoetsluis) van ongeveer 3 weken geleden en op haar e-mail (met het verzoek een bruggetje te verwijderen) van 6 dagen geleden. Omdat de gemeente deze klachten nog niet kent, geleidt de ombudsman ze door naar het betreffende cluster, met het verzoek de interne klachtbehandeling te starten. De gemeente informeert de ombudsman dat zij klaagster schriftelijk heeft laten weten binnen 2 weken op de klachten te reageren. De ombudsman sluit hierop het dossier.

## Burgemeester

Over de burgemeester ontvangt de ombudsman in het verslagjaar één klacht: een klaagster vindt dat de burgemeester het lokale zorgnetwerk niet op haar had moeten 'afsturen'. De ombudsman is echter niet aan zet, omdat de klacht nog niet door de gemeente zelf is behandeld.

## 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 Helvoetsluis. 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.<sup>7</sup> 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.

---

<sup>7</sup> 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](http://www.ombudsman.rotterdam.nl).

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

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



## Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor

Vanzelfsprekend heeft de ombudsman contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtonderzoeken. Verder houden de ombudsman en zijn medewerkers iedere week op de dinsdagochtenden inloopspreekuur op het kantoor in Rotterdam en er is tweemaal per maand in de even weken op woensdag spreekuur in Spijkenisse.

In het verslagjaar zijn in overleg met de gemeente Hellevoetsluis voorbereidingen getroffen voor het starten van een spreekuur in Hellevoetsluis. Vanaf 13 januari 2012 houdt de ombudsman iedere 14 dagen (in de even weken) van 10.00 tot 11.00 uur een inloopspreekuur in het Centrum voor Jeugd en Gezin aan de Vliet 2.

Daarnaast heeft de ombudsman op andere manieren contacten buiten de deur. Hij vindt het belangrijk dat hijzelf en de medewerkers van zijn bureau weten wat er in de buitenwereld leeft en wil kennisnemen van signalen en suggesties.

### Ontmoetingen

Eind 2010 heeft de ombudsman de gemeenteraad van Hellevoetsluis en de raden van de andere bij hem aangesloten regiegemeenten per brief aangegeven de contacten te willen versterken. In dat kader heeft de ombudsman de gemeenteraad van Hellevoetsluis onder meer gevraagd hoe vaak per jaar en in welke vorm de raad contact met de ombudsman wil onderhouden, en of de raad vindt dat het instituut ombudsman voldoende bekendheid geniet onder de burgers. Hierover heeft in het verslagjaar (nog) geen overleg plaatsgevonden tussen de raad(scommissie) en de ombudsman.

In januari 2011 heeft de ombudsman een kennismakingsgesprek gevoerd met mevrouw Bronsveld, manager van de stafafdeling Bestuurs- en Managementondersteuning, mevrouw Troost, communicatieadviseur en mevrouw Spahr van der Hoek-de Waard, klachtencoördinator.

Later in het verslagjaar, in oktober, hebben ook 2 medewerkers van de ombudsman een kennismakingsgesprek gevoerd met mevrouw Bronsveld en mevrouw Spahr van der Hoek-de Waard.

In beide gesprekken is ook het instellen van een ombudsmanspreekuur aan de orde geweest.

## 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.<sup>8</sup>

## 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.

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.

---

<sup>8</sup> *Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie*. Met Antwoord© in dialoog, oktober 2011.

## 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 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 5 Het bureau van de ombudsman

### Reorganisatie van het bureau ombudsman

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

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

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

Aan de vertrekkend plaatsvervangend ombudsman, 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 kleu-

ren. Om geen overbodige kosten te maken, zal deze nieuwe huisstijl gefaseerd worden ingevoerd.

## De medewerkers van het bureau ombudsman

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

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

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

### *Scholing en opleiding*

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

### *Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag*

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

## *Arbodienst en ziekteverzuim*

In dit verslagjaar heeft de ombudsman uitvoering gegeven aan de raamovereenkomst die is gesloten met een arbodienst. Een onderdeel daarvan is dat een vaste bedrijfsarts is aangewezen voor de medewerkers van het bureau ombudsman.

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

## Huisvesting

De fysieke ruimte van het bureau ombudsman aan het Hofplein 33 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, waarschijnlijk nog in het jaar 2012, een verhuizing van het bureau ombudsman zal plaatsvinden naar een geschikte en betaalbare locatie aan de Meent in Rotterdam.

De ombudsman heeft een aanvang gemaakt met het ordenen en schonen van zijn fysieke archief, dat zich binnen het bureau bevond. De landelijke en lokale



regelgeving, zoals aangereikt door de gemeentearchivaris van Rotterdam, heeft hierbij als richtlijn gediend. Dit heeft ertoe geleid dat thans een deel van het archief van de ombudsman is ondergebracht bij het Gemeentearchief Rotterdam. Voor dit omvangrijke project is extra capaciteit van een zelfstandig adviseur op het gebied van huisvesting en faciliteiten ingezet.

## Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman

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

- raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld);
- voorzitter van de vereniging van eigenaren (onbezoldigd).

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

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

## Financiën

De ombudsman is bevoegd binnen het aan hem bij de begroting beschikbaar gestelde budget uitgaven te doen en verplichtingen aan te gaan ten behoeve van de uitvoering van zijn taken. Hij verantwoordt de baten en lasten aan de gemeenteraad. De financiële gegevens en balans maken deel uit van de jaarrekening van de kostenplaats raad van de gemeente Rotterdam en worden los van dit verslag van werkzaamheden beoordeeld en behandeld door de gemeenteraad van Rotterdam.

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

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

taalt 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 verwijdt 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**

Simon Matthijssen

**Medewerkers (geheel 2011)**

Juliette Avedissian

Ellen van Grol-de Jong

Dorien Grot

Jaap van Hal

Mathilde van den Hoogen

Ingrid Mulder

Annika van der Veer

Marisela Wignall

Merel van Zweeden

**Medewerkers (gedeeltelijk 2011)**

Simone Akkerman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Ramona Lantrok

Sabine Pausiç (gedetacheerd)

Ernst Slappendel

Ryanne Tieman

**Stagiaires**

Khalid Alterch

Johanna Zappey