



2012

verslag van werkzaamheden

gemeentelijke Ombudsman



Hellevoetsluis

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 Hellevoetse 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	1
Hoofdstuk 1 Cijfers	3
AANTAL KLACHTEN	3
HOE BENADEREN KLAGERS DE OMBUDSMAN?	4
GEMEENTELIJKE ORGANISATIEONDERDELEN WAAROVER WORDT GEKLAAGD	5
ACTIES EN OORDELEN VAN DE OMBUDSMAN	6
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten	12
COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS	12
BURGEMEESTER	13
GEMEENTERAAD	14
AFDELING BEHEER, VERGUNNINGEN EN HANDHAVING	14
AFDELING WERK, INKOMEN & ZORG	16
AFDELING BESTUURS- & MANAGEMENTONDERSTEUNING	18
AFDELING SAMENLEVINGSZAKEN	19
AFDELING PUBLIEKSZAKEN	20
AFDELING FINANCIËN & CONCERNCONTROL	20
Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief	23
Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor	25
ONTMOETINGEN	25
SPREEKUR	25
BIJeenKOMSTEN MET DE KLACHTBEHANDELAARS	25
CONTACTEN MET ANDERE OMBUDSMANNEN	27
VERDERE EXTERNE CONTACTEN	27
INTERNATIONAAL	28
Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman	29
Behoorlijkheidsnormen	34

Voorwoord

Het aantal klachten bij de ombudsman Hellevoetsluis is in 2012 behoorlijk toegenomen. Dat is voor mij niet als een verrassing gekomen. Mijn ervaring in alle gemeenten waar ik ombudsman mag zijn, is dat een inloopspreekuur van de ombudsman leidt tot een verhoging van het aantal klachten. Het jaar 2012 was het eerste jaar dat er een inloopspreekuur in Hellevoetsluis werd gehouden en die toename van het aantal klachten heeft zich ook hier voorgedaan. Een keer in de twee weken, wordt op vrijdagochtend een inloopspreekuur gehouden in het Centrum voor Jeugd en Gezin, Vliet 2, 3224 HE Hellevoetsluis. Veel klachten komen via dit spreekuur binnen.

Voor mij is dat een teken dat er bij de Hellevoetse inwoners een duidelijke behoefte bestaat aan een onafhankelijke instantie die naar hun klacht luistert, de weg weet in de gemeente en waar nodig beoordeelt of het bestuur behoorlijk handelt. De gemeentelijke ombudsman is een instantie die dat doet, zonder dat daar voor de burger extra kosten aan zijn verbonden.

Betekent de toename van het aantal klachten dat het bestuur het ineens veel slechter is gaan doen? Daar heb ik geen harde aanwijzingen voor. Voorop staat dat ik als ombudsman belang hecht aan bemiddelen, informeren en uitleggen. Het overgrote deel van de klachten van Hellevoetse burgers is op die manier behandeld. Daarbij krijg ik, waar nodig, de medewerking van gemeentelijke ambtenaren. Klachten konden op die manier worden opgelost of verdere klachten konden worden voorkomen. Het aantal gegronde klachten is – mede hierdoor – in dit jaar op 0 uitgekomen.

Aan het eind van 2012 is het bureau gemeentelijke ombudsman verhuisd naar een verdieping in het Minervahuis I aan de Meent te Rotterdam. De ombudsman en zijn medewerkers hebben nu de beschikking over een publieksvriendelijke balieruimte en wachtruimte, aparte (en veilige) spreekkamers, goede werkkamers en een vergaderruimte waar ook grotere groepen ontvangen kunnen worden. Vanzelfsprekend zijn ook de Hellevoetse burgers daar van harte welkom. Daarnaast is de nieuwe website van de ombudsman inmiddels 'live' gegaan.

De ombudsman zal ook in 2013 graag 'een luisterend oor' bieden aan de inwoners van Hellevoetsluis!

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

Hoofdstuk 1 Cijfers

In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoeveel klachten de ombudsman in 2012 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 2012 heeft de ombudsman 42 klachten ontvangen. Deze klachten zijn grotendeels ook in het verslagjaar afgerond, 7 klachten zijn meegenomen naar 2013.

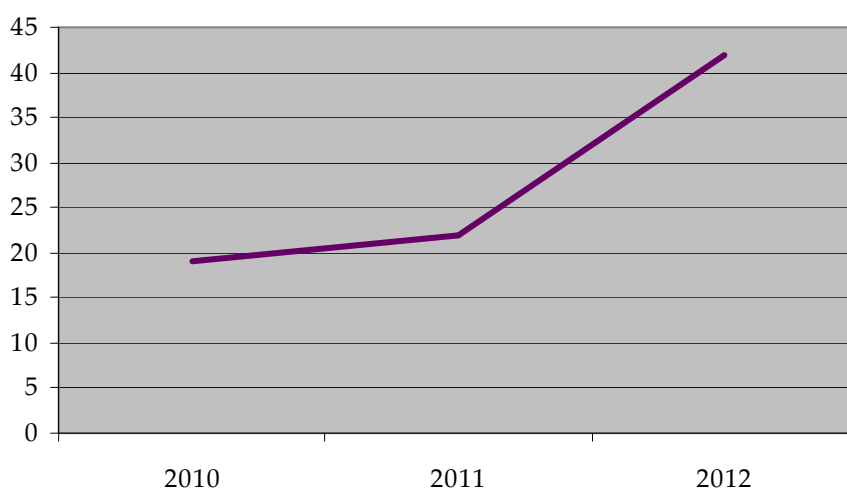
Tabel 1: In- en uitstroom van klachten 2010 - 2012

	2012	2011	2010
Van vorige jaren	3 ¹	3	4
Binnengekomen	42	22	19
Totaal	45	25	23
Afgehandeld	38	21	20
Meegenomen naar volgende jaar	7	4	3

Er is sprake van een flinke stijging in het aantal klachten dat is binnengekomen bij de ombudsman. De ombudsman gaat er vanuit dat hierin het laagdrempelige tweewekelijkse spreekuur in Hellevoetsluis een belangrijke rol speelt. De Hellevoetse burgers zijn daardoor beter op de hoogte van het bestaan van de ombudsman. Hieronder zal worden ingegaan op de manier waarop deze klachten bij de ombudsman zijn binnengekomen.

¹ Het verschil tussen het aantal meegenomen klachten naar 2012 en het aantal meegenomen klachten uit 2011 heeft te maken met latere registratiecorrecties.

Grafiek 1: Totaal aantal binnengekomen klachten 2010 - 2012



Hoe benaderen klagers de ombudsman?

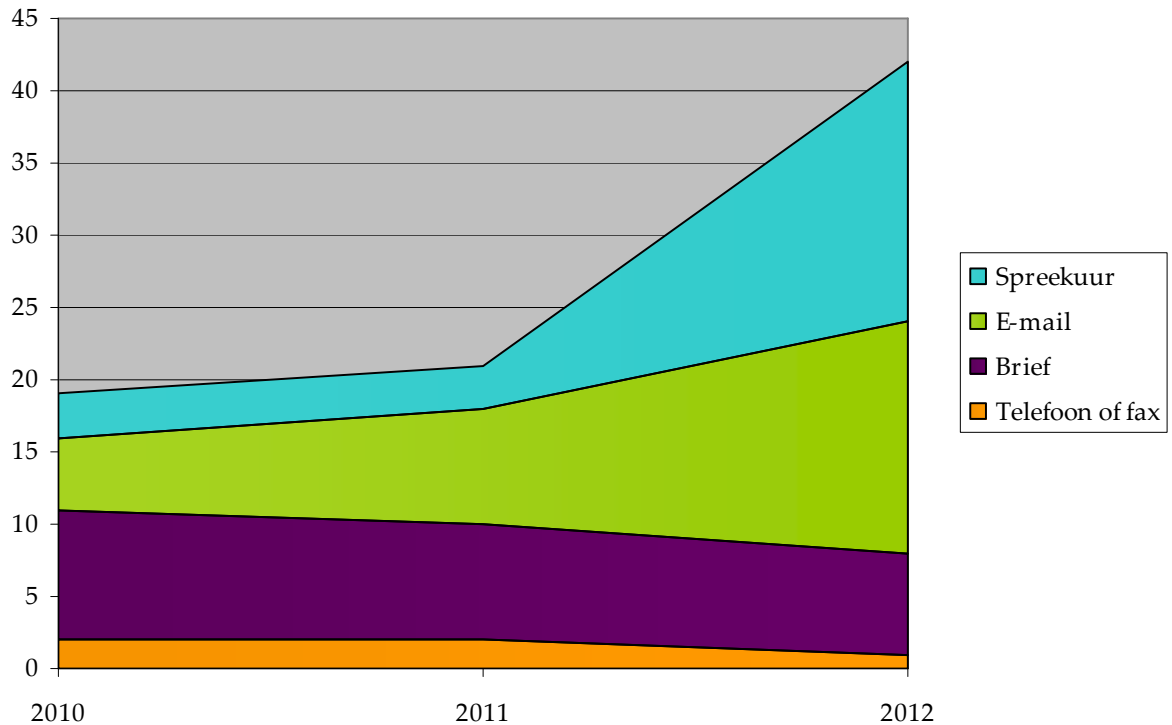
Om het voor burgers zo makkelijk mogelijk te maken om de ombudsman te benaderen, kunnen zij hun klacht op verschillende manieren onder zijn aandacht brengen. Klachten kunnen mondeling (via het spreekuur of telefonisch) of schriftelijk (via een brief, fax of e-mail) bij de ombudsman worden ingediend.

Tabel 2: Wijze waarop de klachten bij de ombudsman worden ingediend 2010 - 2012

	2012	2011	2010
Brief	7	8	9
E-mail	16	8	5
Spreekuur	18	3	3
Telefoon of fax	1	2	2

In tabel 2 wordt weergegeven op welke wijze de burger sinds 2010 zijn klacht bij de ombudsman indient. Het grootste gedeelte van de klachten wordt via het spreekuur ingediend. In vergelijking met voorgaande jaren is er sprake van een forse stijging. Aangenomen kan worden dat de reden hiervoor is dat er door de ombudsman tweewekelijks spreekuur in Hellevoetsluis wordt gehouden. In grafiekvorm ziet dit er als volgt uit:

Grafiek 2: Wijze waarop klachten bij de ombudsman worden ingediend 2010- 2012



De ombudsman constateert dat een flink aantal klachten via het tweewekelijkse spreekuur in Hellevoetsluis is binnengekomen. De Hellevoetse burgers weten de weg naar deze laagdrempelige manier om een klacht bij de ombudsman in te dienen goed te vinden.

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.

Met ingang van 1 januari 2012 heeft de gemeente Hellevoetsluis het sectorenmodel op basis van de indeling in clusters verlaten en wordt er een indeling in afdelingen gehanteerd². Zoals blijkt uit tabel 3 heeft dit tot gevolg dat er een verschuiving plaatsvindt in de afdelingen waarover geklaagd wordt.

² Zo blijkt uit het Organisatiebesluit gemeente Hellevoetsluis 2012.

Tabel 3: Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben 2010 - 2012

	2012	2011	2010
College van burgemeester en wethouders	2	7	3
Burgemeester	1	1	0
Gemeenteraad	1	0	0
Cluster Maatschappelijke aangelegenheden (tot en met 2011)	-	5	7
Cluster Ruimte (tot en met 2011)	-	5	5
Cluster Middelen (tot en met 2011)	-	1	3
Cluster Algemeen bestuur (tot en met 2011)	-	1	2
Afdeling Financiën & Concerncontrol (vanaf 2012)	6	-	-
Afdeling Samenlevingszaken (vanaf 2012)	4	-	-
Afdeling Werk, Inkomen & Zorg (vanaf 2012)	9	-	-
Afdeling Publiekszaken (vanaf 2012)	1	-	-
Afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning (vanaf 2012)	2	-	-
Afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving (vanaf 2012)	5	-	-
Geen gemeentelijke afdeling	7	1	0
Totaal	38	21	20

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

In de tabellen 4 tot en met 7 wordt voor alle klachten die de ombudsman in 2012 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 2010 - 2012

	2012	2011	2010
Onbevoegd	12	4	2
Geen klacht over de gemeente	6	1	2
Beroep mogelijk bij (bestuurs)rechter	3	1	0
Verzoek om informatie of hulp	2	2	0
Gemeentelijke regelgeving of beleid	1	0	0

In 2012 is de ombudsman ten aanzien van ongeveer een derde van de afgehandelde 38 klachten (12) niet bevoegd tot behandeling (2011: 4).

Eén klacht, over een burenruzie, betreft niet de gemeente Hellevoetsluis, maar de (wijk)politie. De politie valt onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman, zodat de ombudsman deze klager niet kon helpen.

De verzoeken om informatie en hulp betreffen in 2012 problemen met een arbeidscontract en financiële problemen.

In dit soort gevallen geeft de ombudsman de burger uitleg, 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 2012 in 17 van de afgehandelde zaken (nog) geen onderzoek heeft ingesteld (2011: 3).

Tabel 5: Klachten ten aanzien waarvan (nog) geen onderzoek is ingesteld 2010 - 2012

	2012	2011	2010
(Nog) geen onderzoek	17	3	11
Klacht nog niet bekend bij de gemeente	14	3	9
Bezwaar of beroep mogelijk / uitspraak bestuursrechter	3	0	2
Uitspraak niet-bestuursrechter	0	0	0

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 gemeentedeel, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen.

In het verslagjaar ontvangt de ombudsman 14 klachten waarin nog geen interne klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden (2011: 3). Omdat zich in dit verslagjaar geen uitzonderlijke situaties voordoen die de ombudsman aanleiding geven van zijn uitgangspunt af te wijken, heeft de ombudsman deze klagers verwezen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling. Overigens is dit een opvallende stijging. Het lijkt erop dat de Hellevoetse burgers de gemeentelijke ombudsman sneller weten te vinden, maar (nog) onvoldoende weten dat eerst de gemeente aan zet is. De ombudsman besteedt in zijn publiciteitsuitlatingen aandacht aan het uitgangspunt dat eerst de gemeente de klacht in behandeling neemt, maar het is ook belangrijk dat de gemeente in haar communicatie met burgers erop wijst dat een klacht eerst bij de gemeente ingediend kan worden.

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 2012 was hiervan, net als in 2011, geen sprake.

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 2010 - 2012

	2012	2011	2010
Geen eindoordeel	16³	15	7
Bemiddelen, informeren en uitleggen	13	13	1
Adviseren, coachen, meedenken	1	1	2
Feiten blijken onvoldoende aantoonbaar	1	1	0
Klacht ingetrokken of klager reageert niet meer	1	0	4

³ 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 totaal aantal afgehandelde klachten (38).

In tabel 6 is te zien dat de ombudsman het onderzoek in 16 klachten tussentijds beëindigt en het niet tot een eindoordeel is gekomen (2011: 15). Opvallend is dat er in het verslagjaar veel is geïnformeerd door de ombudsman, waardoor klachten konden worden opgelost of verdere klachten konden worden voorkomen.

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 klager 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

	2012	2011	2010
Gegrond	0 ⁴	4	0
Ongegrond	1 ⁵	3	0

In tabel 7 is te zien dat de ombudsman in het verslagjaar één onderzoek met een eindoordeel heeft afgerond. Dit oordeel luidt dat hij het optreden van de gemeente behoorlijk acht en de klacht van de klager daarmee 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. De behoorlijkheidsvereisten zijn als bijlage bij dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

⁴ Zie noot 3.

⁵ Zie noot 3.

Tabel 8: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de gegronde klachten

	2012	2011	2010
Gegrond	0	4	0
Niet voldoende gemotiveerd	0	2	0
Niet voldoende (actief) goede informatie verstrekt	0	1	0
Niet voldoende betrouwbaar (overheid doet niet wat zij zegt)	0	1	0

Tabel 8 laat opnieuw zien dat de ombudsman in 2012 geen gegrond oordelen heeft uitgesproken.

Als het gaat om een klacht die de ombudsman niet gegrond acht, waarover wordt er dan geklaagd?

Tabel 9: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de niet gegronde klachten 2010-2012

	2012	2011	2010
Niet gegrond	1⁶	3	0
(Uitkomst) belangenafweging voldoende zorgvuldig/redelijk	0	2	0
Voldoende (actief) goede informatie verstrekt	0	1	0
Voldoende gemotiveerd	1	0	0

Tabel 9 laat zien dat de ombudsman in de klacht, die in het verslagjaar met een eindoordeel is afgerond, heeft geoordeeld dat het optreden van de gemeente voldoende gemotiveerd was.

⁶ Zie noot 3.

Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

College van burgemeester en wethouders

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 2 klachten over het college van burgemeester en wethouders (2011: 7). In één van de 2 klachten heeft de ombudsman een nader onderzoek ingesteld. Hij bespreekt deze zaak hieronder.

De heer L. klaagt zich bij de ombudsman over een aantal punten die allen verband houden met overlast die zijn achterbuurvrouw zou veroorzaken. De achterbuurvrouw heeft een winkel en zij heeft een aanvraag ingediend voor een omgevingsvergunning voor het plaatsen van een paviljoen. De heer L. stelt een bezwaarschrift te hebben ingediend tegen deze aanvraag, maar nooit een reactie van de gemeente te hebben gehad op dit bezwaarschrift. Ook is hem niet bekend of de omgevingsvergunning is verleend.

De ombudsman vraagt hierover informatie op bij de gemeente. De gemeente laat weten dat de heer L. nog geen bezwaarschrift kon indienen omdat er nog geen officieel juridisch besluit was genomen. Daarom is het bezwaarschrift van de heer L. door de gemeente opgevat als een zienswijze en als zodanig ingeboekt. Daarna heeft de achterbuurvrouw van de heer L. de aanvraag voor de omgevingsvergunning ingetrokken. De heer L. had op dat moment een brief moeten ontvangen dat de aanvraag voor de omgevingsvergunning door zijn achterbuurvrouw was ingetrokken en dat zijn zienswijze daarmee niet verder in behandeling zou worden genomen. De gemeente biedt aan de heer L. haar excuses aan voor het uitblijven van deze brief.

Soms gaat er achter een klacht nog een andere klacht schuil. De heer L. geeft namelijk vervolgens aan dat de aanvraag dan wel is ingetrokken door zijn achterbuurvrouw, maar dat zij toch begonnen is met bouwen aan een hem onbekend object. De afstand tussen de achtergevel van dat object en de woning van de heer L. bedraagt volgens hem slechts 30 centimeter. De ombudsman constateert dat deze klacht nog niet bekend is bij de gemeente en vraagt de gemeente om de behandeling van deze klacht op zich te nemen. De ombudsman ontvangt vervolgens bericht van de gemeente dat de klacht verder behandeld zal worden door de afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving.

De gemeente neemt vervolgens poolshoogte van de situatie en laat een bouwkundige inspectie verrichten. Deze inspectie dient om te beoordelen of het object past binnen het geldende bestemmingsplan en of er al dan niet een vergunning nodig is voor de bouw van het object. Uit de uitgevoerde inspectie wordt duidelijk dat het object moet worden aangepast om te voldoen aan de voorwaarden om zonder vergunning te kunnen bouwen. Het ter plaatse geldende bestemmingsplan stelt daar een aantal eisen aan. Hierover wordt de achterbuurvrouw door de gemeente aangeschreven.

De gemeente informeert de ombudsman over de stand van zaken en schrijft: *“Als er gemeten wordt volgens de voorschriften van het bestemmingsplan is het bouwwerk volgens de gemeente vergunningvrij.”* De ombudsman laat dit aan de heer L. weten. Omdat de ombudsman geen aanleiding heeft om aan te nemen dat hetgeen de gemeente laat weten niet juist is, informeert de ombudsman de heer L. over zijn formele juridische mogelijkheden, zoals het indienen van een verzoek tot handhaving of de mogelijkheid om tegen een eventuele weigering bezwaar te maken en beroep in te stellen. De ombudsman ziet verder geen rol voor zichzelf en hij sluit het dossier.

De derde klacht van de heer L. betreft de vitrinekoeling die zijn achterbuurvrouw in gebruik heeft. De heer L. heeft bij DCMR Milieudienst Rijnmond (DCMR) een klacht ingediend over de geluidsoverlast van deze vitrinekoeling. De DCMR heeft geluidsmetingen verricht en het blijkt dat de koeling inderdaad de geluidsnormen overschrijdt. De achterbuurvrouw heeft maatregelen getroffen, waarna de geluidshinder vervolgens binnen de normen blijft. De heer L. blijft echter geluidsoverlast ondervinden, maar er zijn geen juridische mogelijkheden om hier een einde aan te maken. De ombudsman wijst de heer L. op de mogelijkheid van buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is een initiatief van de gemeente waarbij getrainde vrijwilligers bemiddelend optreden bij conflicten tussen burens. Wellicht kan deze bemiddeling leiden tot een gesprek tussen de heer L. en zijn achterbuurvrouw als aanzet naar een oplossing voor de geluidsoverlast die de heer L. ervaart. De ombudsman sluit vervolgens het dossier.

Burgemeester

Over de burgemeester ontvangt de ombudsman in het verslagjaar één klacht (2011: 1). Mevrouw D. woont in een appartementencomplex en ondervindt veel overlast van haar burens. Zij is van mening dat de gemeente maatregelen moet nemen tegen de geluidsoverlast en dat de burgemeester hierin te weinig doet. De klacht blijkt nog niet bekend te zijn bij de gemeente. Dit betekent dat de ge-

meente eerst aan zet is en de ombudsman adviseert mevrouw D. de klacht eerst in te dienen bij de gemeente.

Gemeenteraad

In het eerste kwartaal van 2012 ontvangt de ombudsman een klacht over de gemeenteraad. De gemeenteraad heeft besloten om de subsidie aan de Peuterspeelzalen gefaseerd af te bouwen tot 2014. Mevrouw P. vindt dat de afbouw van de subsidie met te grote stappen gaat en dat de gemeente onvoldoende oplossingsgericht is. Ze maakt zich zorgen over de gevolgen voor kinderen, hun ouders en de peuterspeelzalen.

De ombudsman waardeert de betrokkenheid van mevrouw P., maar laat haar weten de klacht niet te kunnen behandelen. De ombudsman is niet bevoegd om klachten over gemeentelijk beleid te behandelen.

Afdeling Beheer, Vergunningen en Handhaving

In de 5 klachten die de ombudsman in 2012 over de afdeling Beheer, Vergunningen en Handhaving behandelt⁷, beperkt de rol van de ombudsman zich in één geval tot het geven van informatie en uitleg aan klager. In de overige 4 gevallen blijkt het te gaan om klachten die nog niet bekend zijn bij de gemeente. De ombudsman vindt het van belang om in dergelijke gevallen de gemeente in de gelegenheid te stellen alsnog op een goede wijze op de klacht te reageren.

Zo benadert de heer S. de ombudsman omdat hij een klacht heeft over de verkeersveiligheid in zijn straat. Zijn straat is behoorlijk smal en heeft geen voetpad aan de tuinzijde. Dat betekent dat hij bij het uitlopen van zijn tuin meteen op straat staat. Hij vindt dit gevaarlijk omdat er hard wordt gereden in de straat. Hij wil daarom graag dat er van zijn straat een 30km zone wordt gemaakt. Daarnaast heeft de heer S. overlast van de auto's die bij hem voor de deur parkeren en hij wil graag dat er een gele streep op de stoeprand wordt geplaatst om de auto's te verbieden daar te parkeren.

De heer S. heeft zijn klacht eerst bij de gemeente ingediend. Naar aanleiding daarvan is hij gebeld door een medewerker van de gemeente, maar hij weet niet

⁷ Aangezien met ingang van 1 januari 2012 het sectorenmodel op basis van de indeling in clusters verlaten is en er een indeling in afdelingen wordt gehanteerd, met de daarbij behorende wijziging in takenpakket, is het niet mogelijk om een vergelijking te maken met het aantal klachten dat in voorgaande jaren is ingediend.

meer wie het geweest is. Deze medewerker zou hebben gezegd dat de gemeente geen gele strepen plaatst. Op de vraag waar de overige gele strepen in zijn wijk dan vandaan komen, is volgens de heer S. door de medewerker gezegd dat dit een vergissing is en dat deze strepen niet geplaatst hadden mogen worden. Ook zou de medewerker hebben gesuggereerd dat de heer S. zelf gele strepen zou kunnen aanbrengen, alhoewel hij volgens de heer S. erbij zei dat dit illegaal is. Een alternatief voor de onveilige verkeerssituatie zou in ieder geval niet zijn gegeven.

De heer S. benadert de ombudsman omdat hij ontevreden is over de wijze waarop zijn klacht is afgedaan door de gemeente. Hij heeft het gevoel dat er niet serieus naar zijn klacht is gekeken en hij vindt de reactie die hij (telefonisch) heeft gekregen niet bevredigend.

De ombudsman kan zich voorstellen dat de heer S. niet tevreden is met de wijze van afhandeling van zijn klacht en vraagt daarom de gemeente of zij opnieuw over wil gaan tot behandeling van de klacht. De gemeente bevestigt de ontvangst van de klacht, maar 5 maanden later benadert de heer S. de ombudsman opnieuw omdat hij nog steeds geen inhoudelijke reactie heeft gehad op zijn klacht. Wel is een medewerker van de gemeente bij hem langs geweest om met hem te praten, maar dat heeft niet tot een antwoord op zijn klacht geleid.

Dit is voor de ombudsman aanleiding om opnieuw contact op te nemen met de gemeente met het verzoek om hem te informeren over de stand van zaken in de klachtafhandeling. De gemeente bericht de ombudsman dat de klacht in behandeling is bij de vakafdeling. De ombudsman verzoekt om de klacht verder te behandelen en aan de heer S. een reactie op zijn klacht te geven.

De heer S. ontvangt vervolgens na 2 weken een inhoudelijke reactie op zijn klacht. De gemeente biedt haar excuses aan voor de vertraging in de behandeling van de klacht en legt uit dat zij geen aanleiding ziet voor het doorvoeren van een parkeerverbod in de straat van de heer S. Daarnaast wijst zij de heer S. erop dat zijn straat al geruime tijd onderdeel is van een 30km zone. De heer S. geeft aan dat hiermee zijn klacht voor hem is afgedaan. De ombudsman sluit het dossier.

Afdeling Werk, Inkomen & Zorg

In 2012 ontvangt de ombudsman 9 klachten over de afdeling Werk, Inkomen en Zorg. In alle gevallen is de klacht nog niet kenbaar gemaakt bij de afdeling. Twee klachten stuurt de ombudsman door naar de afdeling voor de interne klachtbehandeling. Deze worden hieronder als eerste besproken

Klachten doorzenden met aanvullende vragen

Mevrouw V. bezoekt het spreekuur van de ombudsman met een aantal klachten over PLANgroep. Deze organisatie voor onder andere schuldhulpverlening en budgetbeheer werkt in opdracht van de gemeente Hellevoetsluis. De klacht gaat over de snelle wisseling van contactpersonen, het herhaaldelijk moeten inleveren van dezelfde stukken, slechte bereikbaarheid en een toename van de schulden sinds de aanmelding bij PLANgroep. Hoewel de ombudsman geen oordeel geeft, komt de aard van de klachten hem bekend voor, wanneer hij deze vergelijkt met klachten over schuldhulpverlening in andere gemeenten. Zie bijvoorbeeld het rapport 'KBR: een tussenbalans' over de Kredietbank Rotterdam (een uitgave van de Gemeentelijke ombudsman, juli 2011).

Omdat de klacht nog niet bekend is stuurt de ombudsman deze door.

De afdeling Werk, Inkomen en Zorg reageert later dat mevrouw V., tijdens de klachtbehandeling niet op een uitnodiging is verschenen en dat ze niets meer van mevrouw V. hebben vernomen. Uit e-mails van mevrouw V. blijkt dat er wél gereageerd is naar een de contactpersoon van PLANgroep op de uitnodiging. Voordat hier verder onderzoek naar wordt gedaan vertelt mevrouw V. dat ze contact heeft met een manager van PLANgroep. Mevrouw V. heeft zich daarna niet meer tot de ombudsman gewend, waarna het dossier is gesloten.

UWV, werk en aanvullende bijstand

Mevrouw Y. schrijft de ombudsman, omdat het UWV teveel uitbetaalde WW-uitkering bij haar terugvordert. Zij heeft gedurende een bepaalde periode een WW-uitkering naast haar inkomen uit arbeid. Het UWV erkent door mevrouw Y. geïnformeerd te zijn geweest over dit inkomen, maar vergeten te zijn, het inkomen met de WW-uitkering te verrekenen. Omdat alle WW-uitkering wordt teruggevorderd, stelt mevrouw Y. dat zij achteraf, per saldo, over die periode onder het voor haar geldende bijstandsniveau zakt. Als ze geen WW-uitkering had gekregen, zou ze in aanmerking zijn gekomen voor aanvullende bijstand en zij vindt dat de gemeente haar inkomen met terugwerkende kracht aan moet vullen.

De ombudsman vraagt de gemeente in het kader van de interne klachtafhandeling te onderzoeken of het klopt dat mevrouw door de terugvordering in die periode een inkomen onder bijstandsniveau had en of de gemeente een moge-

lijkheid ziet om in dat geval tot een soort van nabetaling of tegemoetkoming te komen.

De gemeente bekijkt het dossier van mevrouw Y. en stelt dat ze niet onder bijstandsniveau uitkwam, omdat haar inkomen uit arbeid in die periode al boven de voor haar geldende norm lag. De gemeente concludeert dat er met of zonder WW geen recht op (aanvullende) bijstand was. De ombudsman neemt kennis van dit standpunt en wacht de reactie van mevrouw Y. af. Als die niet komt, sluit hij het dossier.

Informereren

In drie gevallen heeft de ombudsman volstaan met het geven van informatie of uitleg.

Mevrouw P. mailt de ombudsman naar aanleiding van een adviesrapport van de GGD aan de afdeling Werk, Inkomen & Zorg. In dit rapport staat volgens mevrouw P. dat ze 20 uur per week kan werken. Ze mist daarin haar fysieke beperkingen op de werkvloer, die eerder wel zouden zijn geconstateerd door de keuringsarts. Ze heeft nog geen kopie van het adviesrapport ontvangen, maar die verwacht ze op korte termijn. De ombudsman informeert dat mevrouw P. bezwaar kan maken tegen het besluit van de gemeente Hellevoetsluis, dat gebaseerd is op het GGD advies. In dit geval zal de ombudsman de klacht niet behandelen om gelijktijdige procedures te voorkomen.

Mevrouw C. heeft sinds kort een aanvullende WWB uitkering. Ze heeft echter, in de periode daarvoor, een tijd een inkomen onder het minimum gehad. Ze heeft de aanvraag laat ingediend of de aanvraag is niet goed aangekomen of verwerkt. Ze wil graag alsnog een aanvulling over de voorliggende periode. Die aanvulling wordt haar echter niet toegekend. Haar vraag is of ze hier iets mee kan?

De ombudsman laat haar weten dat de regelgeving met betrekking tot de WWB op het eerste gezicht juist is toegepast. De uitzonderingssituaties lijken niet op mevrouw C. van toepassing. De ombudsman kan hier alleen uitleg geven.

De heer S. stuurt e-mails aan de ombudsman met daarin diverse klachten naar aanleiding van zijn aanvragen van een WWB-uitkering. Hij formuleert klachten over de bejegening, het kwijtraken van stukken en starre procedures. Voor de ombudsman is niet duidelijk of hij de klachten mag doorsturen voor interne klachtafhandeling door de gemeente.

Hij laat de heer S. weten in welke gevallen hij de klacht rechtstreeks kan behandelen en in welke gevallen hij de klacht normaal gesproken doorzendt. De heer S. reageert vervolgens niet meer en de ombudsman sluit zijn dossier.

Verwijzen

De ombudsman heeft drie burgers rechtstreeks naar de gemeente zelf verwezen of naar het Juridisch Loket.

Het betrof eenmaal een vraag over recht op aanvullende bijstand en eenmaal een vraag over het recht op een herkeuring inzake arbeidsgeschiktheid

De heer A. stuurt de ombudsman e-mails die blijken te gaan over de inning van havengelden door Cannock Chase Public. De heer A. is het duidelijk niet eens met de gehanteerde vorderingsprocedure en de communicatie. De heer A. woont in Rotterdam, maar heeft een bootligplaats in het grote dok van Hellevoetsluis gehuurd.

De ombudsman adviseert de heer A. om de gemeente Hellevoetsluis als opdrachtgever van Cannock Chase Public, te benaderen met deze klachten, indien hij dit nog niet heeft gedaan. Er volgt geen antwoord en de ombudsman laat het daarbij.

Zorg

De ombudsman is geen hulpverlener, maar in één klacht deed hij moeite om een instantie te vinden die iets voor een vrouw en haar dochter zou kunnen betekenen.

Mevrouw Z. schrijft een brief met diverse bijlagen. Het lijkt een noodkreet. Veel zaken gaan niet goed; schulden, dreigende huisuitzetting, fysieke klachten et cetera. Er worden in de brief en bijlagen allerlei instanties genoemd waaronder Jeugdzorg, GGD en maatschappelijk werk. Mevrouw Z. is telefonisch niet bereikbaar, maar de ombudsman neemt haar brief zodanig serieus dat hij nog even doorpakt. In overleg met de coördinator van de afdeling Werk, Inkomen en Zorg wordt de klacht door de ombudsman doorgezet naar Careyn Maatschappelijk Werk. De ombudsman informeert mevrouw Z. schriftelijk over deze doorzending.

Afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning

In dit verslagjaar ontvangt de ombudsman 2 klachten over de afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning⁸.

Beide klachten betreffen een (overigens verschillende) horecagelegenheid en zijn binnengekomen via het spreekuur in Hellevoetsluis. De ene klacht, afkomstig van mevrouw K. betreft het niet verstrekken van een aangevraagde ver-

⁸ Zie noot 7.

gunning. Bij nader inzien gaat mevrouw K. liever eerst rechtstreeks in gesprek met de gemeente. De ombudsman sluit daarop voorlopig het dossier.

De andere klacht is van de heer P. Hij exploiteert een plaatselijke horecagelegenheid; de gemeente is eigenaar van het pand, de heer P. is onderhuurder. Vanwege de slechte economische situatie wil de heer P. met de exploitatie stoppen, de huur is voor hem niet meer op te brengen. Hij wil in gesprek met de gemeente over de eindafrekening van de service- en energiekosten. Ook wil hij een deel van zijn investeringen in het pand terug. Volgens de heer P. denkt de gemeente ten onrechte dat zij eigenaar is geworden van de goederen en van de voorzieningen die hij zelf in het pand heeft aangebracht. De heer P. klaagt zich er bij de ombudsman over dat de gemeente zijn verzoeken om een gesprek negeert met het argument dat hij niet de hoofdhuurder is en de gemeente daarom geen juridische relatie met hem heeft. Bovendien trekt de gemeente nu zijn exploitatievergunning in.

De ombudsman wijst de heer P. op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de beslissing om de vergunning in te trekken. De klacht dat de gemeente niet in gesprek met hem gaat, is nog niet bekend gemaakt bij de gemeente zelf. De ombudsman legt aan de heer P. uit dat hij het belangrijk vindt dat de gemeente eerst de gelegenheid krijgt om deze klacht zelf te behandelen en, zo mogelijk, op te lossen. Indien de klachtbehandeling onverhoopt te lang duurt of wanneer de heer P. niet tevreden mocht zijn over de afhandeling, dan kan hij de ombudsman opnieuw benaderen. De heer P. komt niet terug en de ombudsman sluit het dossier.

Afdeling Samenlevingszaken

In 2012 behandelt de ombudsman 4 klachten over de afdeling Samenlevingszaken⁹.

In 3 gevallen blijkt het te gaan om klachten waarin de ombudsman nog niet aan zet is, omdat de gemeente zich nog over de klacht moet uitlaten. Zo wendt mevrouw B. zich tot de ombudsman omdat zij al tweemaal een verzoek tot inzage in het subsidieregister aan de gemeente heeft gericht, maar op deze verzoeken geen reactie krijgt. De ombudsman leidt deze klacht door naar de gemeente met het verzoek om de klacht van mevrouw B. in behandeling te nemen. De gemeente informeert de ombudsman dat zij de klacht in behandeling heeft genomen. De ombudsman sluit hierop het dossier.

⁹ Zie noot 7.

In het vierde geval blijkt het voldoende dat de ombudsman informatie verschaft. De heer H. wendt zich tot de ombudsman omdat hij is gekeurd in het kader van de aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart en hij het niet eens is met deze keuring. Bij de keuring zijn er volgens de heer H. fouten gemaakt. Als de ombudsman dit uitzoekt, blijkt dat de heer H. al een besluit tot afwijzing van de gehandicaptenparkeerkaart heeft ontvangen, dat hij hiertegen bezwaar heeft gemaakt en dat zijn bezwaarschrift inmiddels al ongegrond is verklaard door de gemeente. In het kader van de bezwaarprocedure is ook de keuring besproken. In deze situatie is de ombudsman niet bevoegd de klacht te behandelen. De ombudsman wijst de heer H. op de mogelijkheid van beroep bij de bestuursrechter tegen de beslissing op zijn bezwaarschrift en op de mogelijkheid om een nieuwe aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart te doen als de omstandigheden wijzigen.

Afdeling Publiekszaken

Over de afdeling Publiekszaken behandelt de ombudsman in 2012 slechts één klacht¹⁰. Het betreft de inschrijving van de kinderen van de partner van de heer B. in de gemeentelijke basisadministratie op het adres van de heer B. De klacht blijkt nog niet bekend te zijn bij de gemeente. De ombudsman legt de klager uit dat de gemeente dat hij het belangrijk vindt dat de gemeente eerst de mogelijkheid krijgt om zich over de klacht uit te laten. Daarom stuurt de ombudsman de klacht door aan de gemeente met het verzoek de klacht intern te behandelen.

Afdeling Financiën & Concerncontrol

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar 6 klachten over de afdeling Financiën & Concerncontrol¹¹. Het gaat in alle gevallen om klachten over (de heffing en inning van) de gemeentelijke belastingen. In het merendeel van deze klachten blijkt het voldoende als de ombudsman nadere uitleg en informatie verstrekt over de gemeentelijke belastingen of blijkt dat er nog beroep openstaat mogelijk is bij de bestuursrechter. In die laatste gevallen is de ombudsman niet bevoegd om de klacht te behandelen. In één geval heeft de ombudsman aanleiding gezien om een nader onderzoek in te stellen. Hij bespreekt deze klacht hieronder.

De heer C. klaagt over de inning van de gemeentelijke belastingen. Hij betaalt de gemeentelijke belastingen in maandelijkse termijnen door middel van een automatische incasso. Door een samenloop van omstandigheden is de heer C. echter in een financieel lastige situatie beland en raakt hij een aantal termijnen

¹⁰ Zie noot 7.

¹¹ Zie noot 7.

achterop bij de betaling van de gemeentelijke heffingen. Hij ontvangt op een gegeven moment een aanmaning en vervolgens een dwangbevel van het Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW), dat de inning van de gemeentelijke belastingen uitvoert voor (onder meer) de gemeente Hellevoetsluis, omdat hij een aantal termijnen van de gemeentelijke belastingen niet heeft betaald.

Naar aanleiding hiervan heeft de heer C. drie klachten. In de eerste plaats stelt de heer C. dat hij door de gemeente niet op de hoogte is gebracht van de achterstand in de betalingen, waardoor de kosten onnodig hoog zijn opgelopen. Ten tweede klaagt de heer C. erover dat hij diverse e-mailberichten heeft gestuurd aan de gemeente met klachten over de wijze waarop de incasso van de gemeentelijke heffingen werd uitgevoerd en de communicatie daarover, maar dat er op deze e-mailberichten niet wordt gereageerd.

Het blijkt dat de gemeente onderzoek heeft gedaan naar de klachten van de heer C. Het blijkt dat de maandelijkse termijnen ondanks herhaalde pogingen niet geïncasseerd konden worden. Hierover heeft de heer C. volgens de gemeente brieven ontvangen van het SVHW, maar op deze brieven heeft hij niet (tijdig) gereageerd. De gemeente geeft aan dat zij de juiste weg heeft gevolgd door een incassotraject op te (laten) starten en zij ziet geen aanleiding om af te zien van de inning van de incasso- en deurwaarderskosten. Verder bericht de gemeente de e-mailberichten van de heer C. wel te hebben ontvangen, maar de ontvangst daarvan niet te hebben bevestigd. De gemeente biedt daarvoor haar excuses aan.

De heer C. is echter niet tevreden met de wijze waarop de gemeente zijn klachten heeft afgehandeld. Hij stelt dat hij helemaal geen brieven heeft ontvangen over de achterstand in de betalingen. De ombudsman neemt de klachten van de heer C. in behandeling.

Allereerst doet de ombudsman onderzoek naar de klacht van de heer C. dat hij de waarschuwingsbrieven van de gemeente nooit ontvangen heeft. Op basis van het onderzoek dat de ombudsman instelt, concludeert hij dat de waarschuwingsbrieven wel degelijk zijn verzonden. Volgens vaste jurisprudentie van rechters in Nederland is dat voldoende om aan te nemen dat die brieven ook aangekomen moeten zijn. De ombudsman concludeert dat de heer C. dus wel voldoende geïnformeerd is over de consequenties van het niet tijdig betalen en hij beoordeelt dit klachtonderdeel als ongegrond.

Hiernaast stelt de heer C. dat hij diverse e-mailberichten heeft gestuurd aan de gemeente over de inning van de gemeentebelastingen, maar dat er op deze e-mailberichten niet wordt gereageerd. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt inderdaad, zoals de gemeente in eerste instantie al had aangegeven, dat de gemeente wel binnen 6 weken heeft gereageerd op klachten, maar heeft verzuimd de ontvangst van deze e-mailberichten tijdig te bevestigen. De gemeente had hiervoor reeds haar verontschuldiging aangeboden aan de heer C. Daarom sluit de ombudsman deze klacht onbeoordeeld af.

Wel valt het de ombudsman tijdens het onderzoek op dat de informatiebrieven die burgers ontvangen als de verschuldigde termijn niet geïncasseerd kan worden, niet geheel volgens het door de gemeente opgestelde Incassoreglement zijn opgesteld. In artikel 12 van het Incassoreglement SVHW staat namelijk vermeld dat als de derde incassopoging niet slaagt, burgers een brief moeten ontvangen waarin staat dat het gehele openstaande bedrag in één keer betaald moet worden. Het blijkt dat dit niet staat opgenomen in de waarschuwingsbrief. De ombudsman doet daarom aan de gemeente de aanbeveling de standaardbrieven op dit punt aan te (laten) vullen. De gemeente zegt toe daarvoor zorg te zullen dragen.

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. De ombudsman staat open voor voorstellen over een onderwerp voor een uit te voeren onderzoek op eigen initiatief.

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 Rotterdamse onderzoek op eigen initiatief naar de problematiek rond parkeervergunningen waarvoor de ombudsman in het verslagjaar de voorbereidingen heeft getroffen. Uit de analyse van ruim 100 klachten die de ombudsman heeft ontvangen, blijken zich problemen voor te doen ten aanzien van de aanvraag van een parkeervergunning, de verwerking van wijzigingen van adres- en kentekengegevens, het beëindigen van parkeervergunningen en – als een klager uiteindelijk in het gelijk is gesteld – de terugbetaling. Het onderzoek zal zich toespitsen op de vraag waar en hoe fouten ontstaan en worden hersteld. De ombudsman gaat de administratieve processen doorlichten en zal gesprekken houden met diverse me-

dewerkers van de 3 betrokken directies (Publiekszaken, Belastingen, Toezicht en Handhaving). Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek zal in de eerste helft van 2013 worden gepubliceerd.

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

Ontmoetingen

Vanzelfsprekend heeft de ombudsman contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtonderzoeken. 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 kennismaken van signalen en suggesties.

Spreekuur

Gezien de positieve reacties op de mogelijkheid van het openstellen van een spreekuur zijn in 2011 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.

Hiernaast kunnen burgers terecht op het spreekuur dat de ombudsman en zijn medewerkers iedere week op de dinsdagochtenden houden op het kantoor in Rotterdam, dat in december 2012 is verhuisd van het Hofplein naar Minervahuis I aan de Meent 106.

Verder is er tweemaal per maand in de even weken op woensdag spreekuur in Spijkenisse en in Vlaardingen (beide van 9.00 tot 10.00 uur). Tenslotte houden de ombudsman en zijn medewerkers elke even week op donderdag van 10.00 tot 11.00 uur spreekuur in Capelle aan den IJssel.

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, andere gemeenten en gemeenschappelijke regelingen te ontmoeten.

De behoorlijke overheid

Op 31 oktober 2012 vond de studiemiddag *De behoorlijke overheid* plaats in hotel Atlanta te Rotterdam. Tijdens deze middag draaide het om het begrip behoorlijkheid en de toepassing van de zogeheten *behoorlijkheidsvereisten* centraal.

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 om daarbij aan te geven welk behoorlijkheidsbeginsel is geschonden. De ombudsman maakt daarbij gebruik van de behoorlijkheidsnormen (zie de bijlage bij dit verslag). Deze normen vormen het richtsnoer voor de ombudsman bij de beoordeling van klachten over de (lokale) overheid. Met ingang van 1 januari 2012 zijn de behoorlijkheidsnormen gemoderniseerd en verduidelijkt. Ook de Rotterdamse ombudsman is betrokken geweest bij deze herziening, een initiatief van de Nationale ombudsman.

De behoorlijkheidsvereisten voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. Zij zijn neergelegd in de *Behoorlijkheidswijzer*, die te vinden is op de website van de Rotterdamse ombudsman¹². De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

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

De ombudsman vroeg om te beginnen aan de deelnemers aan de studiemiddag wat zij onder ‘behoorlijk’ verstaan. Vervolgens werd aan de hand van een filmpje met interviews met bestuurders, ondernemers en andere inwoners de bij de ombudsman aangesloten gemeenten duidelijk wat de ‘buitenwereld’ wel en niet behoorlijk vindt als het om overheidsoptreden gaat. Aan de hand van een aantal klachten uit de ombudspraktijk werd in groepjes met de behoorlijkheidsvereisten uit de *Behoorlijkheidswijzer* gewerkt. De deelnemers probeerden

¹² www.ombudsman.rotterdam.nl

daarbij vanuit verschillende rollen (klager, betrokken ambtenaar, klachtenfunctionaris, ombudsman) invulling te geven aan het begrip behoorlijkheid. Tijdens het tweede deel van de middag is onder meer aandacht besteed aan de vraag of de behoorlijkheidsvereisten onder druk komen te staan in deze 'barre tijden' van economische crisis en bezuinigingen.

Zoals altijd was er aan het eind van de middag een informele afsluiting met een hapje en een drankje.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van lokale ombudsmannen van de grote steden (Amsterdam, Den Haag, Groningen en Rotterdam). Dit overleg, waaraan ook een substituut ombudsman van de Nationale ombudsman deelneemt, komt een aantal keren per jaar bijeen. Ook de Kinderombudsman is een keer bij dit overleg aangeschoven. Op 19 januari vond in Rotterdam informeel overleg plaats tussen de gemeentelijke ombudsman Amsterdam en een substituut ombudsman van de Nationale ombudsman.

Daarnaast is er jaarlijks een bijeenkomst van COLOM met de Nationale ombudsman zelf. Verder onderhoudt 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.

Verdere externe contacten

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. Op 7 november 2012 namen drie medewerkers van de ombudsman deel aan de studiemiddag *Leren van klachten*.

Op 23 november 2012 heeft de ombudsman informatie over het ombudswerk verstrekt aan een promovenda van de Vrije Universiteit Amsterdam.

Internationaal

In 2012 is de ombudsman toegelaten tot het lidmaatschap van het International Ombudsman Institute (IOI). Aan deze toelating ging een uitvoerig onderzoek vooraf naar de juridische basis, de onafhankelijkheid en de professionaliteit van het instituut ombudsman.

De ombudsman ontving op 18 april 2012 de ombudsman van Jordanië, die diverse bezoeken in Nederland heeft afgelegd om zich te oriënteren op de invulling van de lokale ombudsmanfunctie.

Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman

De nieuwe organisatie 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. Er is ook eenmaal per 2 weken een werkoverleg met het gehele team.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers en iedereen die contact zoekt met het bureau van de gemeentelijke ombudsman: via het spreekuur, via e-mail, per post of telefonisch. Hier vindt de eerste beoordeling en vastlegging van de contacten in de geautomatiseerde systemen plaats. In de 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 ambtshalve) 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.

Nieuwe huisstijl en website

In 2011 heeft de ombudsman voorbereidingen getroffen voor het aanpassen van de huisstijl. In de loop van het verslagjaar is de nieuwe huisstijl – om geen onnodige kosten te maken – gefaseerd ingevoerd. Vorig jaar is eveneens een aanvang gemaakt met de verbetering van de website. Deze is in april 2013 operationeel geworden.

De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2012 zijn er 12 fte (2011: 12 fte) medewerker aan het bureau van de ombudsman verbonden, van wie de meesten parttime werken. Naast de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman betreft dit 12 vrouwen en 2 mannen.

Als gevolg van onder meer ziekte en externe detachering zijn aan het eind van het verslagjaar 7,87 medewerker effectief werkzaam voor het bureau. Eén medewerker is voor een deel van de ondersteunende functie aangemeld als herplaatsingskandidaat.

Voor de ondersteuning van zijn contacten met de media, het opstellen van persberichten en brochures, de verbetering van de website, enz. laat de ombudsman zich bijstaan door een zelfstandig gevestigde communicatieadviseur. Voor het archiefproject en de (coördinatie van de) verhuizing heeft de ombudsman in het verslagjaar een externe facilitair manager ingeschakeld.

Scholing en opleiding

Meerdere medewerkers hebben in het verslagjaar een juridische cursus of een vaardigheidstraining gevolgd. Daarnaast heeft een aantal medewerkers een training voor het beheren van website content gekregen.

In november en december hebben medewerkers van zowel de frontoffice als de backoffice een speciaal voor hen door Belastingen Rotterdam georganiseerde cursus gevolgd over kwijtschelding van gemeentelijke heffingen.

Activiteiten voor de medewerkers

Omdat er ter opvulling van het vertrek van medewerkers en de afwezigheid wegens ziekte van 2 medewerkers tijdens het verslagjaar meerdere nieuwe medewerkers zijn ingestroomd, hebben de ombudsman en zijn medewerkers op 13 november deelgenomen aan een teambuildingsbijeenkomst op het bureau van de ombudsman. Deze bijeenkomst is afgesloten met een workshop *Samen koken* in het Zadkine College te Rotterdam.

In de loop van het verslagjaar heeft de ombudsman een maandelijks 'borrel' ingevoerd.

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

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

Ziekteverzuim

In het verslagjaar bedraagt het ziekteverzuimpercentage 8,15% (3,91% in 2011), te weten 1,76% kortdurend verzuim (1,33% in 2011); 2,21% middellang verzuim (0,81% in 2011); 4,18% langdurig verzuim (1,77% in 2011). In dit verslagjaar is een langlopend re-integratietraject voor een medewerker voortgezet.

Huisvesting

De fysieke ruimte van het bureau ombudsman aan het Hofplein 33 te Rotterdam is volledig benut. Uit de rapportage risicoinventarisatie en -evaluatie blijkt dat medewerkers van de ombudsman tijdens spreekuren kwetsbaar zijn voor agressie en geweld van moeilijke klagers. Geadviseerd werd om aparte ruimtes te creëren voor het houden van spreekuren. Daar is echter op de locatie aan het Hofplein te Rotterdam 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. De ombudsman heeft ook zelf initiatieven ontplooid om passende huisvesting te vinden. Dat heeft geleid tot het vinden van een geschikte en betaalbare verdieping in het Minervahuis I aan de Meent 106 te Rotterdam. De locatie aan het Hofplein te Rotterdam werd gehuurd van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam; de nieuwe behuizing aan de Meent te Rotterdam wordt rechtstreeks van de eigenaar gehuurd. Na een verbouwing is het bureau ombudsman op 13 december verhuisd naar het nieuwe onderkomen. De verbouwing en verhuizing zijn uit-

gevoerd door Stadsontwikkeling en de door de ombudsman ingeschakelde externe facilitair manager.

Archief

In 2011 heeft de ombudsman een aanvang gemaakt met het ordenen en schonen van het fysieke archief binnen zijn bureau. De landelijke en lokale regelgeving, zoals aangereikt door de stadsarchivaris van Rotterdam, heeft hierbij als richtlijn gediend. Inmiddels is het grootste deel van het archief van de ombudsman ondergebracht bij het Stadsarchief van Rotterdam. Voor dit omvangrijke project, dat is voortgezet in het verslagjaar, is extra capaciteit van een zelfstandig gevestigd facilitair manager ingezet.

Nevenfuncties ombudsman

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

- raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld);
- voorzitter van een vereniging van eigenaren (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 van Rotterdam. De financiële gegevens en de 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 de gemeente Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten, samenhangende met de klachtbehandeling ten dienste van de andere ambtsgebieden, mogen de baten uit die andere ambtsgebieden niet overschrijden.

Voor de behandeling van klachten over de aangesloten gemeenten maakt de ombudsman kosten voor personeel en middelen. De inkomsten uit deze gemeenten bieden dekking voor deze kosten en een evenredig deel van de overheadkosten van het totale instituut ombudsman. De gemeente Rotterdam betaalt jaarlijks een bedrag ter financiering van het bureau ombudsman. De andere gemeenten – Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, 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 2012 was dat in totaal een bedrag van € 160.000.

Voor zover mogelijk maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de dienstverlening door de Serviceorganisatie van de gemeente Rotterdam, zoals het voeren van de financiële administratie, P&O dienstverlening en automatisering. 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.

Voor het jaar 2012 is een bedrag van € 1.393.000 in de begroting opgenomen. Als gevolg van 2 langdurig afwezige medewerkers in verband met arbeidsongeschiktheid is sprake van een overschrijding. Daarnaast is sprake van kosten voor de tijdelijke invulling van vacatureruimte en de juridische ondersteuning in verband met een herplaatsingskandidaat, 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 Strafoordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

06 **Bevorderen van actieve deelname door de burger**

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

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

07 Fatsoenlijke bejegening

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

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

08 Fair play

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

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

09 Evenredigheid

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

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

10 Bijzondere zorg

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

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

Betrokken en oplossingsgericht

11 Maatwerk

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

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

12 Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

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

13 Coulante opstelling

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

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

14 Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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

15 De-escalatie

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

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

Eerlijk en betrouwbaar

16 Integriteit

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

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

17 Betrouwbaarheid

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

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

18 Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

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

19 Redelijkheid

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

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

20 Goede voorbereiding

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

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

21 Goede organisatie

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

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

impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haarsystemen.

22 Professionaliteit

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

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

Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Bezetting bureau ombudsman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Ramona Lantrok

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Ryanne Tieman

Annika van der Veer

Marisela Wignall

Extern gedetacheerd

Juliette Avedissian

Dorien Grot

Medewerkers (gedeeltelijk 2012)

Ellen van Grol-de Jong

Merel van Zweeden

Intern gedetacheerd (gedeeltelijk 2012)

Ronald Brand

Erik Hoenderkamp

Projectbasis (gedeeltelijk 2012)

Tanny Augustinus (integriteit)

John Bakkes, Commback Communicatie (communicatie)

Bert van Burink, Van Burink Consultancy (integriteit)

Dries van Velzen, Velzen Project (facility management)

