



stadhuis

2012

verslag van werkzaamheden

gemeentelijke Ombudsman



Spijkenisse

gemeentelijke ombudsman Spijkenisse

verslag van werkzaamheden

2012

gemeentelijke ombudsman Spijkenisse

Minervahuis I

Meent 106

4e etage

3011 JR Rotterdam

Telefoon 010 411 16 00

Fax 010 241 84 99

Webadres www.ombudsmanrotterdam.nl

E-mail info@ombudsmanrotterdam.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 zij waar mogelijk rekening houdt met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de burger en andere partijen. Zij probeert problemen te voorkomen of lost ze op door goede communicatie. Overheid en burger gaan zo veel mogelijk op gelijkwaardige voet met elkaar om. Dat kan door de burger goed en tijdig te informeren, zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Dit zijn in een notendop de uitgangspunten van behoorlijk overheids-optreden.

Klachtbehandeling kan bijdragen aan het vertrouwen van burgers in de overheid. Door de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen, toont de overheid zich bereid om kritisch naar zichzelf te kijken. Gebruikt de overheid klachten vervolgens om eventuele fouten te benoemen en op te lossen, dan kan dat bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen. Klachtbehandeling geschiedt in twee fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Mocht de burger ontevreden blijven, dan kan hij daarna de ombudsman benaderen.

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

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

Naast het uitvoeren van onderzoeken naar aanleiding van klachten, kan de ombudsman ook onderzoeken op eigen initiatief verrichten. De ombudsman kiest zelf of hij een ambtshalve onderzoek instelt en wat het onderwerp van het

onderzoek is. Net als voor de behandeling van klachten op verzoek van klagers, zijn voor het onderzoek op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leereffect voor die overheid.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Hoofdstuk 1 Cijfers	7
AANTALLEN KLACHTEN	7
KLACHTENSTROOM	7
HOE BENADEREN KLAGERS DE OMBUDSMAN?	8
GEMEENTELIJKE ORGANISATIEONDERDELEN WAAROVER WORDT GEKLAAGD	9
ACTIES EN OORDELEN VAN DE OMBUDSMAN	10
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten	16
BURGEMEESTER	16
COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS	17
SECTOR INWONERS	19
SECTOR STAD EN WIJK	26
Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief	29
Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor	31
ONTMOETINGEN	31
SPREEKUR	31
BIJEENKOMSTEN MET DE KLACHTBEHANDELAARS	31
CONTACTEN MET ANDERE OMBUDSMANNEN	33
VERDERE EXTERNE CONTACTEN	33
INTERNATIONAAL	33
Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman	35
DE NIEUWE ORGANISATIE VAN HET BUREAU OMBUDSMAN	35
NIEUWE HUISSTIJL EN WEBSITE	35
DE MEDEWERKERS VAN HET BUREAU OMBUDSMAN	36
HUISVESTING	37
ARCHIEF	38
NEVENFUNCTIES OMBUDSMAN	38
FINANCIËN	38
Bijlage Behoorlijkheidsnormen	41

Voorwoord

In dit verslagjaar is het aantal klachten gedaald ten opzichte van het vorig jaar, maar ongeveer gelijk aan 2010 en 2011. Halverwege 2013 ligt het aantal klachten ongeveer gelijk aan het aantal klachten in deze laatste jaren. De klachten gaan voornamelijk over de Directie Inwoners, in het bijzonder Werk, Meedoen en Inkomen. Dat laatste is niet verrassend, het beeld in andere gemeenten is hetzelfde. In deze economisch lastige tijden, is de gang van zaken als burgers een beroep doen op de Wet werk en bijstand en de schuldhulpverlening een bron van frustratie en klachten.

Het spreekuur van de ombudsman in Spijkenisse is doorgaans goed bezocht. Dat vindt wellicht ook zijn oorzaak in het feit dat de folders van de ombudsman beschikbaar zijn bij de beveiligers van het Werk- en Zorgplein waar het spreekuur wordt gehouden. Zij stellen aan ontevreden burgers een folder van de ombudsman ter beschikking en leggen uit dat de ombudsman als onafhankelijke instantie kan oordelen of de gemeente behoorlijk handelt. Als de emoties hoog oplopen, werkt dat de-escalerend, zo vertellen de beveiligers de ombudsman. Voor mij is dat een teken dat er bij de inwoners van Spijkenisse 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.

Geeft het aantal (gegronde) klachten aan dat het bestuur het goed of slecht doet? Dat is lastig te bepalen. Voorop staat dat ik als ombudsman belang hecht aan bemiddelen, informeren en uitleggen. Het grootste deel van de klachten van burgers van Spijkenisse 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 burgers van Spijkenisse (en straks Nissewaard) 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 Spijkenisse!

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Spijkenisse

Hoofdstuk 1 Cijfers

In dit hoofdstuk komt aan de orde hoeveel klachten de ombudsman in 2012 heeft ontvangen, hoe de klachten zijn ingediend en op welke onderdelen van de gemeentelijke organisatie de klachten betrekking hebben. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de ombudsman de klachten heeft behandeld.

Aantallen klachten

In tabel 1 wordt onder meer getoond hoeveel klachten de ombudsman heeft ontvangen. In 2012 zijn dat er 37, een stuk minder dan vorig jaar (2011: 57). De daling van het aantal klachten lijkt overigens tijdelijk. In het eerste half jaar van 2013 heeft de ombudsman 29 klachten ontvangen over de gemeente Spijkenisse.

Tabel 1: In- en uitstroom van klachten

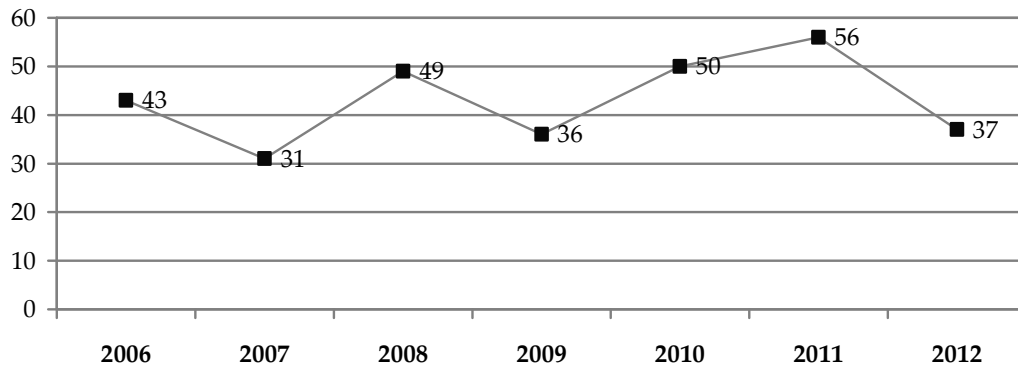
	2012	2011	2010	2009
Van vorige jaren	5	4	3	5
Binnengekomen	36	57	51	34
Totaal	41	61	54	39
Afgehandeld	37	56	50	36
Meegenomen naar het volgende jaar	4	5	4	3

De ombudsman heeft 37 klachten afgehandeld in 2012; ongeveer hetzelfde aantal als in 2009. De daling van het aantal afgehandelde klachten ten opzichte van het aantal in 2011, is het directe gevolg van de (tijdelijke) terugloop in de instroom. De instroom en uitstroom zijn (net als voorgaande jaren) even groot.

Klachtenstroom

In grafiek 1 is weergegeven hoe het aantal afgehandelde klachten in het verslagjaar zich verhoudt ten opzichte van de jaren vanaf 2006.

Grafiek 1: Door de ombudsman afgehandelde klachten in de jaren 2006 – 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 de spreekuren in Spijkenisse of Rotterdam, of telefonisch) dan wel schriftelijk (via een brief, fax of e-mail) bij de ombudsman worden ingediend.

Tabel 2: Wijze waarop de afgehandelde klachten aan de ombudsman zijn voorgelegd

	2012	2011	2010	2009
E-mail	9	25	24	20
Spreekuur	17	20	13	3
Brief	10	8	12	9
Telefoon en fax	1	3	1	4
Totaal	37	56	50	36

Uit bovenstaande tabel blijkt dat voor het eerst de meeste klachten binnengekomen zijn via het spreekuur. Persoonlijk contact is een prettige manier van communiceren. Daarnaast hebben veel burgers een aanzienlijke hoeveelheid papieren bij zich. Het scannen van deze documenten voor een e-mail of het verzenden als bijlage van een brief is dan wellicht een (financiële) drempel. De onderzoekers van de ombudsman maken tijdens het spreekuur kopieën van voor de klacht relevante documenten. Er zijn echter ook burgers die de ombudsman een keurige, chronologisch ingedeelde map overhandigen met zelfgemaakte kopieën van hun klacht.

Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd

In de tabellen 3 en 4 wordt weergegeven over welke organisatieonderdelen de ombudsman in 2012 klachten behandelt. Omdat een klacht soms over twee (of meer) organisatieonderdelen gaat, is het totale aantal afgehandelde klachten in de volgende tabellen 42 in plaats van 37.

In tabel 3 worden de aantallen klachten over de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de verschillende sectoren, getoond.

Net als in voorgaande jaren behandelt de ombudsman de meeste klachten over de Sector Inwoners, maar er is een daling zichtbaar ten opzichte van 2010 en 2011. Ook is er een daling van het aantal klachten over het college van burgemeester en wethouders en over de sector Stad en Wijk.

Over de sector Concernzaken zijn in dit verslagjaar, evenals eerdere jaren, geen klachten ontvangen.

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

	2012	2011	2010	2009
Burgemeester	1	-	-	-
College van burgemeester en wethouders	5	9	8	2
Sector Inwoners	26	30	29	17
Sector Stad en Wijk	3	6	7	3
Sector Concernzaken	0	0	0	0
Geen gemeente	7	11	6	14
Totaal	42¹	56	50	36

Tabel 4 geeft een verdere verfijning en laat zien over welke wethouders welke afdelingen van de Sector Inwoners en de Sector Stad en Wijk de ombudsman klachten heeft behandeld.

¹ Omdat een klacht soms over twee (of meer) organisatieonderdelen gaat, is het totale aantal afgehandelde klachten in de tabel 42 in plaats van 37.

Tabel 4: De klachtonderdelen uitgesplitst per afdeling of persoon van de gemeente

Spijkenisse	Onderdeel van de gemeente	2012	2011
Burgemeester	idem	1	-
College van B & W	College	1	5
	Wethouder Financiën en overheidsbedrijven	1	1
	Wethouder Ruimtelijke ontwikkeling etc.	2	1
	Wethouder Beheer openbare ruimte etc.	1	2
Sector Inwoners	Werk, Meedoen en Inkomen	15	17
	Publiekszaken Belastingen	5	2
	Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale Recherche	4	7
	Publiekszaken Frontoffice	2	3
	Maatschappelijke Ondersteuning	0	1
Sector Stad en Wijk	Veiligheid, Vergunningen en Handhaving	1	3
	Wijkbeheer	1	2
	Strategie en Beleid	1	1
Geen gemeente		7	11
Totaal		42²	56

Acties en oordelen van de ombudsman

Na de ontvangst van een klacht onderzoekt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen. Hij stelt zichzelf een aantal vragen: ben ik bevoegd en zo ja, is de klacht al bekend bij de gemeente? Als de klacht (nog) niet bekend is bij de gemeente dan stuurt de ombudsman de klacht meestal gelijk door, of hij adviseert de burger dit te doen. Handelt de gemeente de klacht vervolgens niet af binnen 6 weken, of niet naar tevredenheid van de burger, dan is de ombudsman aan zet. Het onderzoek naar een klacht kan resulteren in een eindoordeel van de ombudsman over het handelen van de onderzochte overheidsafdeling. Bij de meeste klachten leidt het onderzoek van de ombudsman bewust niet tot een eindoordeel. Oordelen is voor de ombudsman geen doel op zichzelf. De

² Omdat een klacht soms over twee (of meer) organisatieonderdelen gaat, is het totale aantal afgehandelde klachten in de tabel 42 in plaats van 37.

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.

Niet bevoegd

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

In tabel 5 is te zien dat de ombudsman in 2012 in ongeveer een kwart van de 42 klachtonderdelen (11) niet bevoegd is tot behandeling (2011: 13). Zo ontvangt de ombudsman in het verslagjaar klachten over de Sociale verzekeringsbank, een woningcorporatie en het SVHW³. In dit soort zaken geeft de ombudsman de burger uitleg en verwijst hem naar het juiste loket.

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

Onbevoegd	2012	2011	2010	2009
Geen overheid (woningcorporatie, andere organisatie)	3	6	4	6
Regelgeving en beleid	3	1	0	2
Wel overheid, maar andere ombudsman bevoegd	3	1	2	0
Beroep nog mogelijk bij een bestuursrechter	1	3	2	4
Overig	1	2	1	1
Totaal	11	13	9	13

(Nog) geen onderzoek

Uit tabel 6 blijkt dat de ombudsman in het jaar 2012 in 18 van de afgehandelde zaken (nog) geen onderzoek heeft ingesteld (2011: 26) en de reden daarvan.

³ Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling.

Tabel 6: Klachtonderdelen ten aanzien waarvan (nog) geen onderzoek is ingesteld⁴

(Nog) geen onderzoek	2012	2011	2010	2009
Klacht niet bekend bij gemeente of nog in behandeling	14	21	23	7
Bezwaar mogelijk of bezwaarprocedure loopt nog	2	5	5	1
Termijn voor bezwaar of beroep ongebruikt verstreken	1	0	0	0
Klacht is kennelijk ongegrond	1	0	0	0
Totaal	18	26	28	8

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeentelijke afdeling is de ombudsman bevoegd om de klacht te onderzoeken. Er kunnen echter redenen zijn waarom de ombudsman de klacht (nog) niet in behandeling neemt. Er zijn bijvoorbeeld klachten die nog in behandeling zijn bij de gemeente, op het moment dat de ombudsman wordt benaderd. De gemeente heeft 6 weken de tijd om een klacht te behandelen. De meest voorkomende situatie waarin nog geen onderzoek door de ombudsman wordt gedaan, is die waarin klagers hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman hebben ingediend, in plaats van eerst bij de gemeente. Om de gemeente eerst de gelegenheid te geven de klacht zelf op te lossen, en hier mogelijk van te leren, stuurt de ombudsman de klacht rechtstreeks door naar de klachtcoördinator van de gemeente en het betrokken gemeentedeel, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen. In het verslagjaar gebeurt dit met 14⁵ van de in totaal 18 klachtelementen waar (nog) geen onderzoek naar wordt gedaan (2011: 21).

De ombudsman stelt evenmin een onderzoek in indien de klacht gericht is tegen besluiten van de gemeente waartegen de burger bezwaar of beroep kan instellen. In het verslagjaar is hiervan tweemaal sprake. Wanneer de ombudsman 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.

Onderzoek leidt niet tot een eindoordeel

De ombudsman heeft in het verslagjaar 13 klachten uitgebreider onderzocht. In 11 daarvan komt het niet tot een eindoordeel. In 9 gevallen kan hij volstaan met informeren, adviseren, uitleggen, tussenbeide komen en bemiddelen.

⁴ Een klacht kan uit meerdere klachtonderdelen bestaan die ieder een andere aanpak van de ombudsman vereisen: wel of geen onderzoek, wel of geen eindoordeel.

⁵ Een enkele klacht is wel bekend bij de gemeente, maar nog in behandeling.

Bij één klacht is de conclusie dat er onvoldoende feiten zijn om de klacht te onderbouwen. De ombudsman kan dan geen betrouwbare uitspraken doen. Een ander onderzoek wordt beëindigd nadat de burger niet meer reageert. In tabel 7 is het bovenstaande weergegeven.

Tabel 7: Klachtonderdelen waarin het onderzoek niet tot een eindoordeel heeft geleid⁶

Geen eindoordeel	2012	2011	2010	2009
Informatie, uitleg, advies	6	7	6	5
Tussenkoms ombudsman, bemiddeling	3	4	3	3
Klacht blijkt onvoldoende met feiten te onderbouwen	1	1	0	1
Klacht ingetrokken / klager reageert niet meer	1	4	2	4
Anderszins geen eindoordeel	0	1	2	0
Totaal	11	17	13	13

Gegronnd en niet gegronnd

Wanneer de klacht zich niet leent voor een interventie of bemiddelingspoging rondt de ombudsman zijn onderzoek af met een oordeel. Indien de ombudsman de klager gelijk geeft, verklaart hij diens klacht gegronnd; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegronnd verklaard.

Tabel 8: Klachtonderdelen waarin het onderzoek tot een eindoordeel heeft geleid⁷

Eindoordelen	2012	2011	2010	2009
Gegronnd	0	4	2	4
Niet gegronnd	2	2	0	0
Totaal	2	6	2	4

Uit tabel 8 blijkt dat de ombudsman in het verslagjaar 2 onderzoeken met een eindoordeel afrondt. Het oordeel is in beide gevallen “niet gegronnd”, waarmee de gemeente in het gelijk gesteld is. De ombudsman constateert, na onderzoek, dat de gemeente haar keuze of beslissing ten aanzien van een individuele burger voldoende kan uitleggen en motiveren. Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, vermeldt hij daarin – zoals de wet hem voorschrijft – welk behoorlijkheidsvereiste is geschonden. In de hier genoemde oordelen concludeert

⁶ Zie noot 3.

⁷ Zie noot 3.

de ombudsman dat is voldaan aan het behoorlijkheidsvereiste van een goede motivering. Alle 22 behoorlijkheidsvereisten waaraan de ombudsman het handelen van de gemeente kan toetsen staan in de bijlage bij dit verslag.

Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

Burgemeester

De ombudsman onderzoekt ook in dit verslagjaar klachten over zeer uiteenlopende onderwerpen. De burgemeester heeft enkele bijzondere taken en bevoegdheden, waarbij hij niet opereert namens het college van burgemeester en wethouders. De burgemeester is bijvoorbeeld in bepaalde situaties bevoegd om maatregelen te treffen om de veiligheid en gezondheid van burgers te beschermen. Een klacht over de burgemeester in die rol heeft betrekking op een tijdelijk huisverbod dat is opgelegd in 2009. Het huisverbod houdt in dat een pleger van huiselijk geweld gedurende tien dagen zijn of haar woning niet meer in mag. In die periode mag hij of zij ook geen contact opnemen met de partner of kinderen.

De heer G. stelt dat hem destijds onterecht een huisverbod is opgelegd. Tegen een opgelegd huisverbod kan direct beroep worden ingesteld bij de rechtbank⁸. Dit heet een voorlopige voorziening en is bedoeld als rechtsbescherming voor een uithuisgeplaatste. Omdat de heer G. tijdens het huisverbod een voorlopige voorziening kon aanvragen neemt de ombudsman de klacht niet in behandeling⁹.

Een bijzondere aangelegenheid waarin de ombudsman een rol speelt betreft een treurige situatie, waarbij een medewerker van de gemeente Spijkenisse vanuit een familierelatie betrokken is. Dit resulteerde uiteindelijk in een klacht bij de ombudsman en een arbeidsconflict. Om een oplossing te vinden heeft ombudsman contact gezocht met de burgemeester van de gemeente Spijkenisse. De burgemeester is gevraagd of de gemeente de bereidheid had in gesprek te gaan om uit de onaangename situatie te komen. De gemeente wilde hieraan meewerken. Hierop heeft de ombudsman contact gezocht met een psychologe/mediator, die ook ervaren is in gespreksbegeleiding. Deze mediator heeft in de loop van 2013 bericht dat een overeenkomst tussen klager en de gemeente is gesloten.

⁸ De bezwaarprocedure van afdeling 7.1 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op het besluit van de burgemeester waarin het huisverbod wordt opgelegd.

⁹ Zie ook de tweede klacht van de heer G. over de afdeling Werk, Meedoen en Inkomen.

College van burgemeester en wethouders

In 2012 gaat één klacht over het college van burgemeester en wethouders als zodanig. De andere 4 klachten over het college zijn meer gericht op individuele wethouders.

Collectieve Zorgverzekering Minima

Eén klacht gaat over de keuze van het college van burgemeester en wethouders voor de bestemming van een geldbedrag. Dit geldbedrag, afkomstig van het rijk, is bedoeld voor de minima in Spijkenisse, dat wil zeggen mensen met een minimuminkomen (in de buurt van de toepasselijke bijstandsnorm). Mevrouw O. behoort tot de doelgroep. Het college kiest er voor het geldbedrag te gebruiken voor de uitvoering van de *Collectieve Zorgverzekering Minima*. De collectieve ziekteverzekering is speciaal voor inwoners van Spijkenisse met een inkomen tot 110 procent van het bijstandsniveau. Samen met een zorgverzekeraar biedt de gemeente een lager geprijsde collectieve ziektekostenverzekering voor de minima. Het pakket bestaat uit de verplichte basisverzekering en een aanvullende verzekering.

De kosten van het pakket zijn relatief laag dankzij de gemeentelijke bijdrage en een korting van de zorgverzekeraar. Mevrouw O. maakt geen gebruik van dit pakket, omdat ze veel tandartskosten heeft waar het pakket maar gedeeltelijk in voorziet. Deelname aan de collectieve zorgverzekering is voor haar daarom financieel nadelig. Ze dient hierover een klacht in bij gemeente. Waarom kan zij niet profiteren van het extra geld van het rijk?

De gemeente antwoordt dat haar klacht over beleid gaat en daarom niet als klacht behandeld hoeft te worden. Het gaat immers niet om een gedraging naar mevrouw O.¹⁰ persoonlijk. Mevrouw O. meent dat zij een probleem in de uitvoering signaleert en dat kan als klacht worden behandeld. Ze vraagt de ombudsman om te onderzoeken of het inderdaad om beleid gaat.

De ombudsman onderzoekt de gang van zaken. Er is sprake van beleid als het college van burgemeester en wethouders over een onderwerp heeft gesproken en als de gemeenteraad zijn mening daarover heeft kunnen geven. Is dat het geval?

Het besluit om de rijksbijdrage in te zetten voor degenen die deelnemen aan de collectieve zorgverzekering is in eerste instantie door het college genomen. De ombudsman vindt geen stukken die erop wijzen dat het besluit kort daarna is voorgelegd aan de gemeenteraad. Vier maanden later neemt het college het be-

¹⁰ Zie artikel 9:1, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht.

sluit over de rijksbijdrage op in een nota over het armoedebeleid. De nota wordt vastgesteld door de gemeenteraad op 18 april 2012. De ombudsman oordeelt dat de gemeente vanaf dat moment een goede motivering heeft om de klacht van mevrouw O. niet te behandelen. In eerste instantie was de motivering onvoldoende, omdat alleen het college er bij betrokken was¹¹. De raad en het college waren er beiden van op de hoogte dat, zo blijkt uit de stukken, de uitvoering van de *Collectieve Zorgverzekering Minima* niet voor iedereen gunstig zou uitpakken. De ombudsman concludeert dat het niet zozeer een uitvoeringsprobleem is zoals mevrouw O. aangaf, maar een consequentie van een bewuste keuze.

Na overleg met mevrouw O. stuurt de ombudsman haar brief nog wel naar de gemeenteraad, zodat de raadsleden kennis kunnen nemen van het standpunt van mevrouw O.

Wethouders

Een klacht over de wethouder Beheer openbare ruimte, wonen, wijkgerichte aanpak, wijkveiligheid, dierenwelzijn en sport en recreatie gaat over belemmering van het uitzicht door een boom. De boom is na een bezoek van de wethouder gesnoeid, maar daar is mevrouw P. niet tevreden over. De ombudsman ziet geen mogelijkheden om de klacht verder te onderzoeken zonder zich in het beleid van de gemeente Spijkenisse te mengen en neemt de klacht daarom niet in behandeling.

Ook de eerste klacht over de wethouder van Ruimtelijke ontwikkeling en milieu, verkeer en vervoer, sociale zaken, werkgelegenheid, economische zaken, middenstandsangelegenheden, (stads)regionale zaken, centrumplan, marktwezen en havenbeheer gaat over gemeentelijk beleid. In een andere klacht is de bezwaarprocedure nog niet afgerond en de ombudsman maakt dan pas op de plaats.

Belangenverstremming?

Een gemachtigde van een mediabedrijf, de heer G., klaagt over mogelijke belangenverstremming. De wethouder Financiën, Centrumplan en overheidsbe-

¹¹ In de memorie van toelichting van de Algemene wet bestuursrecht staat dat voor decentrale overheden als gemeenten van klachtbehandeling is uitgesloten; beleid dat binnen het college van burgemeester en wethouders is besproken én waarover de gemeenteraad zijn mening heeft kunnen geven.

drijven zou een werkgroep lid en voormalig fractiegenoot een opdracht hebben gegund, zonder andere ondernemers een kans te gunnen.

De klacht is ingediend bij de gemeente Spijkenisse, maar de heer G. wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente naar de stand van zaken. Die laat weten dat de klachtbehandeling langer heeft geduurd. Een klacht die betrekking heeft op het gedrag van een lid van het college van burgemeester en wethouders dient namelijk te worden behandeld door drie gemeenteraadsleden, die door de raad zelf zijn aangewezen. Dit staat in de Interne klachtenregeling van de gemeente Spijkenisse van 2007. De uitkomst van de klachtbehandeling door de gemeente is niet wat het bedrijf had gehoopt. De klachten worden ongegrond verklaard. Omdat de heer G. daarna geen reactie meer geeft, beëindigt de ombudsman zijn onderzoek.

Sector Inwoners

Afdeling Werk, Meedoen en Inkomen

De ombudsman ontvangt 15 klachtelelementen over de afdeling Werk, Meedoen en Inkomen.

De 8 klachtelelementen die de ombudsman heeft doorgestuurd naar de gemeente omdat ze daar nog niet bekend zijn, hebben als onderwerp:

- de bejegening door medewerkers (meerdere klachten),
- het (late) uitbetalen van een WWB-uitkering,
- het (niet) uitbetalen van een opgespaard potje aan twee voormalig daklozen (wordt mogelijk vervolgd in het jaarverslag 2013),
- de wijze van invoering van de scholingsplicht voor jongeren onder de 27 jaar,
- de bereikbaarheid van een klantmanager,
- geen passende werkzaamheden binnen een re-integratietraject,
- te weinig medewerking bij het starten als gastouder.

De twee klachten waarin de ombudsman uitleg en informatie geeft gaan over alimentatie, het recht op een WWB-uitkering en een geschil over de woonplaats (domicilie) van een persoon die zwerft tussen een aantal gemeenten en graag een WWB-uitkering, dan wel een voorschot daarop wil ontvangen.

De heer G.¹² vindt dat hij ten onrechte geen opvang of geld kreeg van de gemeente nadat hij, volgens hemzelf onterecht, een huisverbod heeft opgelegd gekregen. De ombudsman acht deze klacht kennelijk ongegrond, omdat een uithuisgeplaatste zelf verantwoordelijk is voor opvang.

Het onderzoek naar een klacht van een echtpaar over het aantal uren dat gezamenlijk gewerkt moet worden in het kader van het traject *Work first* wordt niet afgerond, omdat er niet meer wordt gereageerd door het echtpaar op vragen van de ombudsman.

Een onderzoek naar klachten over het uitblijven van een reactie op een WWB-aanvraag en een mogelijk onheuse bejegening door een klantmanager, wordt na onderzoek afgesloten met de constatering van de ombudsman dat er onvoldoende feiten zijn die de klachten onderbouwen.

De ombudsman bemiddelt in de klacht van de heer L. Die heeft grote financiële problemen, maar valt buiten alle regelingen. Maatwerk is nodig. De ombudsman belt met diverse afdelingen van de gemeente en met verschillende fondsen¹³, maar zonder resultaat. Vervolgens is er contact met de gemeente over een langlopende WWB-aanvraag. Als de bemiddeling niet het door de heer L. gewenste resultaat heeft, namelijk een WWB-uitkering, verwijst de ombudsman hem door voor eventuele juridische ondersteuning. Daarnaast zorgt de ombudsman voor contact tussen de heer L. en de Voedselbank voor de hoogste nood.

Verrekening inkomsten uit werk

Mevrouw F. ontvangt een WWB-uitkering. De gemeente wil in augustus een deel van de door haar ontvangen uitkering terug. De reden is dat de uitkering verrekend moet worden met haar inkomsten uit arbeid. Mevrouw F. maakt niet binnen de termijn van 6 weken bezwaar tegen het besluit, maar bezoekt pas in november 2011 het spreekuur van de ombudsman. Zij meent namelijk dat de gemeente uit is gegaan van de verkeerde gegevens bij het nemen van het besluit. Volgens mevrouw F. heeft ze minder verdiend dan de gemeente zegt. Hoewel klaagster geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid in bezwaar te gaan tegen de beslissing, is de ombudsman bereid de zaak onder de loep te nemen.

De ombudsman vraagt de gemeente het besluit nader te onderbouwen, en de berekeningen toe te lichten. De ombudsman bestudeert alle stukken en komt begin 2012 tot de conclusie dat de berekeningen van de gemeente kloppen.

¹² Zie ook de andere klacht van de heer G. over de burgemeester.

¹³ Het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam en FondsDBL.

Omdat mevrouw F. de berekeningen van de gemeente niet kan weerleggen, acht de ombudsman de klacht ongegrond: het behoorlijkheidsvereiste van een goede motivering is door de gemeente niet geschonden. Zie voor een verdere uitleg over dit behoorlijkheidsvereiste onder nummer 4 van de bijlage bij dit verslag.

“Buiten mijn schuld net te laat voor uitstroompremie”

Mevrouw V. bezoekt het spreekuur van de ombudsman in Spijkenisse. Zij heeft moeilijke jaren achter de rug en is teruggevallen op een bijstandsuitkering. Zij heeft er naar eigen zeggen alles aan gedaan om weer aan het werk te komen. Een uitstroompremie van € 1.000 is dan ook een mooi vooruitzicht! Helaas is deze net afgeschaft wanneer mevrouw V. aan de slag is gegaan. Zuur is dat zij de premie eerder had kunnen krijgen, als de gemeente haar niet onbedoeld gekoppeld had aan een – naar later bleek- onbetrouwbaar reïntegratie bureau. Daar kreeg ze na drie maanden geen salaris meer, met alle nare gevolgen van dien.

De gemeente geeft haar, na ontvangst van haar bezwaarschrift, uit coulance € 350. Mevrouw V. is niet tevreden. De ombudsman legt uit dat er nog een beroepsmogelijkheid is en dat hij zich daarom afzijdig houdt. Zie ook het klacht-onderdeel van mevrouw V. bij Publiekszaken.

Afdeling Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale Recherche

De ombudsman krijgt in het verslagjaar 4 klachten voorgelegd over de afdeling Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale Recherche.

Een klacht gaat over een aanvraag schuldhulpverlening bij de gemeente Spijkenisse door de heer S. Hij krijgt naar eigen zeggen onjuist juridisch advies van een medewerker van de gemeente Spijkenisse, wat onnodige advocaatkosten met zich mee brengt. De heer S. wil een schadevergoeding. De ombudsman verwijst hem daarvoor rechtstreeks naar de gemeente. De ombudsman mag geen schadevergoeding toekennen.

Twee klachten gaan over budgetbeheer, het verloop van de schuldhulpverlening, het niet betrekken van een betalingsachterstand bij een woningcorporatie bij de schuldregeling en de bejegening door een medewerker van de afdeling, zijn doorgestuurd naar de gemeente Spijkenisse, omdat deze nog niet bekend waren bij de gemeente zelf.

Mevrouw C. komt op het spreekuur van de ombudsman met de klacht dat de gemeente Spijkenisse haar niet wil toelaten tot schuldbemiddeling. Klaagster voldoet niet aan de voorwaarde van de gemeente dat zij grond in het buitenland eerst verkoopt, zodat de opbrengst gebruikt kan worden ter aflossing van (een deel van) de schulden. Mevrouw C. stelt echter dat zij niet aan die voorwaarde kan voldoen, omdat de grond gemeenschappelijk bezit is van haarzelf en haar ex-echtgenoot, die alle medewerking aan een verkoop weigert. Omdat de klacht nog niet bekend is bij de gemeente, geleidt de ombudsman de klacht door. Dat de grond verkocht moet worden is in overeenstemming met de richtlijnen voor schuldbemiddeling en de overige geldende regels. Wel stelt de ombudsman de gemeente de vraag in hoeverre er aanleiding is om in dit geval maatwerk te leveren. Dit in verband met de onmogelijkheid om de grond in het buitenland te verkopen zonder medewerking van haar ex-echtgenoot. Maatwerk is één van de behoorlijkheidsvereisten (zie bijlage 1). De gemeente geeft – na enig doorvragen van de ombudsman – aan dat maatwerk mogelijk is. De aanvraag schuldbemiddeling zal in behandeling worden genomen als mevrouw C. aantoont dat zij zich voldoende heeft ingespannen om haar deel van de waarde uit de grond te halen. Hiermee is de klacht volgens de ombudsman voldoende behandeld en hij sluit het dossier.

Afdeling Publiekszaken Belastingen

In 2012 gaan 5 klachtonderdelen over Belastingen van de afdeling Publiekszaken. Bij een klacht van de heer O. over een parkeerboete (naheffingsaanslag parkeerbelasting) is de bezwaarprocedure nog niet afgerond. De ombudsman maakt dan pas op de plaats. De ombudsman legt aan de heer O. uit dat de gemeente zijn bezwaar tegen de boete binnen 6 weken moet afhandelen. Normaal gesproken heeft de gemeente het lopende kalenderjaar de tijd, wanneer het een parkeerboete betreft. Omdat het bezwaar gedurende de laatste 6 weken van het vorige kalenderjaar is ingediend, geldt een andere regel.

De tweede klacht betreft het tarief voor een specifieke parkeervergunning en is nog niet door de gemeente zelf behandeld. De ombudsman heeft deze klacht doorgestuurd.

De derde klacht, van mevrouw M., gaat erover dat ze elk jaar een formulier moet invullen om kwijtschelding van de gemeentelijke heffingen te krijgen. Dit terwijl de gemeente aan andere burgers automatisch kwijtschelding verleent. De ombudsman geeft de gemeente eerst de kans om te reageren. De gemeente

legt uit dat mevrouw M. volgens het Inlichtingenbureau¹⁴ beschikt over een bankrekening met ruim voldoende saldo. Bij zo'n signaal wordt er niet automatisch kwijtschelding verleend. Mevrouw M. bestrijdt dat de rekening en het geld van haar zijn. De gemeente adviseert mevrouw M. om in dat geval de bankrekening op te heffen, zodat het niet geld meer op haar naam staat. Als de overige omstandigheden ongewijzigd blijven kan de kwijtschelding voortaan wellicht wel automatisch worden verleend. In plaats van de rekening op te heffen trekt mevrouw M. de toestemming, die ze heeft gegeven aan het Inlichtingenbureau, om haar gegevens te matchen, in. In dat geval moet een verzoek om kwijtschelding altijd middels een formulier worden gedaan. De ombudsman vindt dit niet onredelijk en sluit het onderzoek af.

Bij twee klachten heeft de ombudsman uitgebreider onderzoek gedaan, maar hoefde het niet tot een oordeel te komen. Bij één klacht blijken de geldende regels juist te zijn toegepast:

Mevrouw E. ontvangt een AOW-uitkering en krijgt onverwacht geen kwijtschelding van de afvalstoffenheffing meer. Dit geldt ook voor andere gemeentelijke heffingen. Voorheen kreeg ze wel altijd kwijtschelding. Zij heeft dit jaar haar vakantiegeld gespaard voor goede doelen in Afrika en voor nieuw lami-naat. Dit geld wordt echter gezien als vermogen. Mevrouw E. is van mening dat ze zelf mag weten wat ze met haar vakantiegeld doet. Mevrouw E. gaat in (administratief) beroep, maar de gemeente blijft bij het besluit om haar geen kwijtschelding te verlenen.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente handelt volgens de geldende regels¹⁵. Het spaartegoed dat mevrouw E. heeft, is hoger dan het vrijgestelde bedrag (€ 1.027 voor een alleenstaande, ouder dan 65 jaar). Haar spaargeld, dat overblijft na aftrek van het vrijgestelde bedrag, is hoger dan dat van de gemeentelijke heffingen. Mevrouw E. mag haar vakantiegeld inderdaad naar eigen inzicht besteden, maar als het op een rekening blijft staan, komt ze niet in aanmerking voor kwijtschelding. De ombudsman kan daar niets aan veranderen en beëindigt het onderzoek. De tweede klacht met een uitgebreider onderzoek wordt hieronder besproken.

Waar zijn de originele pasjes?

¹⁴ De Stichting Inlichtingenbureau is opgericht in 2001 door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mede op initiatief van de Vereniging Nederlandse Gemeenten en DIVOSA (vereniging van managers van sociale diensten). Het is een organisatie voor gemeenten en andere overheden. Het werk is er voornamelijk op gericht gemeenten te helpen bepalen op welke ondersteuning burgers recht hebben. Het bureau doet dit door de gegevens die bij gemeenten bekend zijn te vergelijken met de gegevens van tal van andere organisaties, zoals de Belastingdienst, het UWV en de SVB.

¹⁵ Artikelen 11 en 12 van de *Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990*.

Mevrouw B. klaagt dat zij in plaats van een originele brief over de onroerende zaakbelasting (OZB) en een originele reSPIJclepas-12¹⁶ duplicaten heeft ontvangen. Zij wenst de originelen te ontvangen en nu dit niet lukt wil zij opheldering over de bezorging.

De ombudsman neemt contact op met een medewerker van de gemeente. De medewerker vertelt dat de brief en het pasje van mevrouw B., samen met 33.000 andere brieven, op dezelfde dag zijn aangeboden bij PostNL. Van de tienduizenden OZB-brieven zijn er elk jaar enkele die om onbekende redenen niet aankomen en evenmin worden geretourneerd. Wanneer een inwoner daarover contact opneemt, zoals mevrouw B. doet, wordt zo spoedig mogelijk een nieuw exemplaar gezonden. Er komt een stempel op waaruit blijkt dat het om een kopie gaat. De ombudsman neemt vervolgens ook contact op met N.V. Reinis, het afvalverwerkingsbedrijf gevestigd in Spijkenisse. N.V. Reinis laat de ombudsman weten dat zij op verzoek van de gemeente een duplicaat reSPIJclepas heeft gestuurd naar mevrouw B. De originele pas is meteen geblokkeerd, zodat niemand daarvan misbruik kan maken. De ombudsman geeft deze uitleg door aan mevrouw B. Het gebeurt dus vaker, maar de ombudsman begrijpt dat het onbevredigend voelt voor mevrouw B. dat voor haar bestemde poststukken niet aankomen.

Afdeling Publiekszaken Frontoffice

Er zijn twee klachten over de afdeling Publiekszaken.

Mevrouw V. stoort zich er aan dat er op de website van de gemeente Spijkenisse, ruim een jaar na afschaffing, nog informatie over de uitstroompremie te vinden is. De ombudsman meldt dit klachtonderdeel aan de gemeente en vraagt hoe die er normaal gesproken voor zorgt dat de website actueel is en blijft. Zie voor het andere klachtonderdeel van mevrouw V. onder

De gemeente Spijkenisse past de website aan en stuurt een intern beheerplan van de website. De zoekterm zelf ('uitstroompremie') kan, om technische redenen niet worden verwijderd. De verouderde informatie zelf is niet meer toegankelijk en de ombudsman vindt dat voldoende reden om dit klachtonderdeel af te sluiten. Zie voor een ander klachtonderdeel van mevrouw V. onder de afdeling Werk Meedoen en Inkomen.

¹⁶ Inwoners van Spijkenisse die de jaarlijkse afvalstoffenheffing betalen, mogen zonder bijkomende kosten hun afval ook naar de Stadswerf aan de Elementenweg 24 brengen. Daar is een pas voor nodig van REINIS: de reSPIJclepas.

Mevrouw Y. klaagt bij de ombudsman dat haar dakloze zoon, die een baan heeft gevonden maar geen identiteitskaart heeft, zich niet kan inschrijven in de gemeente Spijkenisse. De ombudsman vraagt informatie over mogelijke oplossingen bij een medewerker van Publiekszaken voor deze specifieke situatie. Hij geeft de verkregen informatie en adviezen door aan mevrouw Y. De klachtbehandeling wordt daarmee afgesloten.

Sector Stad en Wijk

Wijkbeheer

In de wijk De Akkers hebben bezorgers folders achtergelaten in een openbaar plantsoen. Mevrouw L. meldt dit herhaaldelijk bij N.V. Reinis, maar enige tijd later is het nog niet opgeruimd. De ombudsman adviseert haar om dergelijke meldingen voortaan te doen via de openbare website van de gemeente. In 2006 is NV Reinis, toen nog Stadsreiniging Spijkenisse, een zelfstandig bedrijf geworden.

Afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving

De heer V. is ontevreden over zijn uitzicht op een uitbouw van de overburen. Vanuit zijn woning heeft hij zicht op de lange zijde van een uitbouw en hij vindt dat zijn mooie uitzicht volledig is teniet gedaan. In eerste instantie laat de ombudsman de heer V. weten dat hij bezwaar tegen de bouwvergunning aan had kunnen tekenen. Nu de heer V. dat niet heeft gedaan is de verleende bouwvergunning juridisch onherroepelijk geworden. De heer V. kan zich daar niet in vinden, temeer omdat hij meent dat de gemeente een bouwvergunning heeft afgegeven die in vergelijkbare gevallen is geweigerd. Op basis van het bouwvergunningdossier stelt de ombudsman vast dat er geen aanwijzingen zijn dat de bouwvergunning in strijd met de regels is afgegeven.

Ten aanzien van de handhaving van de bouwvergunning en de uitvoering van de zijmuur gaat de ombudsman ter plaatse kijken en constateert hij dat er inderdaad een lange blinde muur is gekomen. Volgens het bestemmingsplan, de bouwverordening en de Welstandsnota is de bouwvergunning terecht verleend. De Welstandscommissie heeft echter bij de beoordeling voorgesteld de muur een meer speels karakter te geven. Dit kan door onderbrekingen aan de bovenzijde en de onderzijde van de wand te maken. De ombudsman stelt voor de gemeente te vragen om hierop te handhaven. In reactie daarop laat de gemeente weten de bouwvergunninghouder te hebben verzocht de zijgevel aan te passen aan het welstandsadvies. Als daar geen vervolg aan wordt gegeven zal de gemeente tot handhaving overgaan. De ombudsman sluit met deze toezegging van de gemeente het dossier.

Afdeling Strategie en Beleid

De klacht van de heer J. over de verschillen in kleur van parkeerpalen en parkeerautomaten tussen Spijkenisse en andere gemeenten, in het Rijnmond gebied, kan de ombudsman niet behandelen. De gemeente heeft een eigen keuze bij de kleur van parkeerautomaten.

Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief

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

Naast het uitvoeren van onderzoeken naar aanleiding van klachten van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties kan de ombudsman besluiten tot een onderzoek op eigen initiatief. Het onderwerp van zo'n ambtshalve onderzoek kiest de ombudsman zelf. Een aanleiding voor het onderzoek kan zijn dat er gelijksoortige klachten van burgers bij de ombudsman binnenkomen, maar ook signalen van bijvoorbeeld gemeenteraadsleden of maatschappelijke organisaties, of berichten in de media kunnen aanleiding vormen voor een onderzoek op eigen initiatief. Gemeenten hebben voortdurend te maken met nieuwe taken, nieuwe regelgeving en nieuw beleid, op allerlei terreinen. De ombudsman is geïnteresseerd in de vraag hoe nieuwe (klachtgevoelige) regels of nieuw beleid in de praktijk doorwerken voor burgers en hij zou hiernaar een onderzoek op eigen initiatief kunnen instellen. Ook kan de ombudsman zich voorstellen dat de gemeenteraad hem vraagt een onderzoek in te stellen naar een bepaalde kwestie. 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 leereffect 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 klachtelementen (uit 60 dossiers) 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 heeft zich toegespitst op de vraag waar en hoe fouten ontstaan en worden hersteld. De ombudsman heeft in 2013 de administratieve processen doorgelicht en gesprekken gehouden met diverse medewerkers van de 3 betrokken directies

(Publiekszaken, Belastingen, Toezicht en Handhaving). Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek is inmiddels gepubliceerd en bevat 5 concrete aanbevelingen aan de gemeente Rotterdam om de problemen op te lossen. Het rapport is te downloaden vanaf de website: www.ombudsmanrotterdam.nl

Vanzelfsprekend vergewist de ombudsman zich er 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 kennisnemen van signalen en suggesties.

Spreekuur

De ombudsman houdt iedere 14 dagen, in de even weken, spreekuur in Spijkenisse, Vlaardingen, Capelle aan de IJssel en Hellevoetsluis. 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.

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* (zie bijlage). 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 filmje 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 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 als lid 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.

Het IOI is in 1978 opgericht om als onafhankelijke organisatie een wereldwijde samenwerking mogelijk te maken tussen nationale, regionale en lokale ombudsman uit het publieke domein.

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 vaardighedentraining 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 uitgevoerd 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.

Bijlage 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 onder-

ling. 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)