



2012

verslag van werkzaamheden

gemeentelijke Ombudsman



Westvoorne

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 behandelt 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 Westvoornse 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	2
Aantal klachten	2
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	2
Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd	3
Acties en oordelen van de ombudsman	3
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten	7
Sector Middelen	7
Sector Inwonerszaken	8
Sector Grondgebied	8
Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief	10
Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor	12
Ontmoetingen	12
Spreekuur	12
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	12
Contacten met andere ombudsmannen	14
Verdere externe contacten	14
Internationaal	14
Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman	15
Behoorlijkheidsnormen	20
Organogram	25

Voorwoord

In 2012 stijgt het aantal door mij afgehandelde klachten naar 5. In de jaren 2009, 2010 en 2011 zijn dat respectievelijk 3, 3 en 2 klachten. Deze bescheiden hoeveelheid klachten is via de post of via een email bij mij binnengekomen. Hoewel er verschillende communicatiekanalen openstaan, blijkt dat in de gemeenten waar mijn kantoor spreekuur houdt meer klachten binnenkomen dan in de gemeenten waar geen spreekuur wordt gehouden. Ik vind het voor de benaderbaarheid en bereikbaarheid van mijn instituut van belang te vermelden dat er weliswaar in Westvoorne geen spreekuur wordt gehouden, maar wel in Spijkensse en Hellevoetsluis. Ik beraad me er nu op hoe ik hier bredere bekendheid aan kan geven. Vanzelfsprekend houd ik u op de hoogte.

Uit een onderzoek in het eerste kwartaal 2013 van de Kamer van Koophandel blijkt dat de gemeente Westvoorne goed scoort op klantvriendelijkheid en deskundigheid voor ondernemers die de gemeente bellen met vragen. Hoewel klantvriendelijkheid en deskundigheid niet de enige aspecten zijn die de kwaliteit van de dienstverlening bepalen, weet ik uit ervaring dat zij in aanzienlijke mate bijdragen aan de tevredenheid van burgers over het functioneren van hun gemeente.

De klachten die bij mij in 2012 binnenkomen, gaan logischerwijze vooral over de onderwerpen die burgers rechtstreeks raken, in het verslagjaar zijn dat in Westvoorne vooral financiële aangelegenheden.

De ontwikkelingen op Voorne-Putten volg ik met grote belangstelling, ook met het oog op de toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de taken die door het Rijk aan de gemeenten zullen worden overgedragen.

Ten slotte wil ik hier nog vermelden dat in december 2012 het bureau gemeentelijke ombudsman is verhuisd naar een verdieping in het Minervahuis I aan de Meent te Rotterdam. Wij 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. De nieuwe website van de ombudsman is in april 2013 'live' gegaan, de nieuwe huisstijl is inmiddels ingevoerd.

Als ombudsman zal ik ook in 2013 graag 'een luisterend oor' bieden aan de inwoners van Westvoorne!

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Westvoorne

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 5 klachten ontvangen (2011:2). Deze klachten zijn ook in het verslagjaar afgerond.

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

	2012	2011	2010
Van vorige jaren	0	0	0
Binnengekomen	5	2	3
Totaal	5	2	3
Afgehandeld	5	2	3
Meegenomen naar volgende jaar	0	0	0

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 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	2	0	1
E-mail	3	2	2
Spreekuur	0	0	0
Telefoon	0	0	0

In tabel 2 wordt weergegeven op welke wijze de burger sinds 2010 zijn klacht bij de ombudsman indient. In Westvoorne zijn alle klachten per brief of e-mail ingediend.

Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd

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

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

	2012	2011	2010
Sector Middelen	2	0	0
Sector Inwonerszaken	2	0	0
Sector Grondgebied	1	2	2
Onbevoegd			1
Totaal	5	2	3

Terwijl er over de sector Grondgebied één klacht minder is behandeld dan in de voorgaande jaren, zijn er in het verslagjaar 2 'nieuwkomers' bij de ombudsman: de sectoren Middelen respectievelijk Inwonerszaken, beide met 2 klachten.

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.

Tabel 4: Acties en oordelen in door de ombudsman behandelde klachten 2010 - 2012

	2012	2011	2010
Onbevoegd	3	1	1
Geen klacht over de gemeente	0	0	1
Regelgeving en beleid	3	1	0
(Nog) geen onderzoek	3	1	1
Klacht nog niet bekend bij gemeente	3	0	0
Bezwaar of beroep mogelijk	0	1	1
Onderzoek zonder eindoordeel	0	0	1
Bemiddeling, tussenkomst ombudsman	0	0	1
Eindoordeel	0	0	0
Totaal	6¹	2	3

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 over gemeentelijk beleid.

In 2012 is de ombudsman in 3 van de 6² klachtonderdelen niet bevoegd. Deze 3 klachtonderdelen hebben betrekking op het algemene beleid van de gemeente Westvoorne.

¹ Dit aantal ligt hoger dan het aantal afgehandelde klachten, omdat één klacht uit 2, op zichzelf staande klachtonderdelen bestaat.

² In totaal zijn er 5 klachten in 2012 afgehandeld. Eén daarvan heeft 2 klachtonderdelen, waardoor er in totaal 6 klachtonderdelen zijn onderscheiden.

(Nog) geen onderzoek

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 3 klachten waarin nog geen interne klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden. In 2 van deze gevallen is de klacht zelfs nog niet voorgelegd aan de gemeente. De ombudsman heeft deze klagers verwezen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling.

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 het verslagjaar ontvangt de ombudsman één klacht die betrekking op een gedraging waartegen bezwaar en beroep kan worden ingediend, zodat hij deze klacht niet in onderzoek neemt.

Onderzoek leidt niet tot een eindoordeel 'gegrond' of 'niet gegrond'

Als blijkt dat de ombudsman bevoegd is en er ook anderszins geen beletselen zijn, dan zal hij een uitgebreider onderzoek instellen 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 Westvoorne. Op deze manier is ook de kans groter dat

het vertrouwen tussen burger en overheid wordt hersteld of vergroot. Dit herstel van vertrouwen is immers één van de doelstellingen van het klachtrecht. In het verslagjaar heeft de ombudsman geen klachten ontvangen waarin hij een uitgebreider onderzoek kon instellen en een eindoordeel kon geven.

Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen

Indien een onderzoek door de ombudsman wel tot een eindoordeel leidt, dan vermeldt hij daarin – zoals de wet hem voorschrijft – welke behoorlijkheidsvereiste(n) zijn geschonden. Volledigheidshalve zijn deze behoorlijkheidsvereisten als bijlage bij dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

Sector Middelen

De heer W. heeft een aanvraag op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen bij de rechtbank is ingediend. Nog voordat de aanvraag in behandeling wordt genomen, wil de gemeente beslag leggen op zijn goederen, om haar vordering van € 91,24 veilig te stellen. De klacht van de heer W. luidt: *“Gemeente Westvoorne dreigt voortdurend met beslag terwijl ik in de schuldhulpverlening zit en er al sinds juni 2007 beslag op mijn arbeidsongeschiktheidsuitkering wordt gelegd en ik sindsdien van de beslagvrije voet moet rondkomen”*. De ombudsman bestudeert de stukken en stelt vast dat de heer W. en het team Financiën van de gemeente nog met elkaar corresponderen over de beslaglegging. Daarom verzoekt de ombudsman de gemeente de brief van de heer W. aan de ombudsman als klacht te behandelen. Enige tijd later ontvangt de ombudsman een kopie van de klachtafhandelingsbrief door de gemeente: hoewel de gemeente meent dat zij rechtmatig de deurwaarder heeft ingeschakeld, vindt de gemeente wel dat zij daarmee niet behoorlijk heeft gehandeld in overeenstemming met de behoorlijkheidsnormen uit het rapport “Schulden komen nooit alleen” van de Nationale ombudsman gehandeld en daarvoor biedt de gemeente haar excuses aan. Het invorderingstraject is vervolgens stilgezet. Ook geeft de gemeente aan dat nadere afspraken met de deurwaarder zullen worden gemaakt. De ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de handelwijze van de gemeente Westvoorne.

De tweede klacht over de sector Middelen is afkomstig van de heer M. Hij heeft een brief van de gemeente Westvoorne ontvangen over het heffen van toeristenbelasting. Hij zit door de woningcrisis met 2 huizen: één ervan verhuurt hij en in het andere woont hij zelf. In de brief van de gemeente staat dat mensen die langer dan 4 maanden in Nederland verblijven zich moeten inschrijven of anders toeristenbelasting moeten betalen. Hij weet niet of de huurders van zijn woning zich hebben laten inschrijven en maakt zich er zorgen over welke belastingen hij allemaal moet gaan betalen voor zijn huurders. De ombudsman deelt de heer M. mee dat hij geen onderzoek kan instellen naar klachten over gemeentelijke regelgeving en verwijst hem naar de Westvoornse politiek.

Sector Inwonerszaken

De ID kaart van de zoon van de heer S. is stuk gegaan. Hoewel de kaart nog geldig is tot 2013, moet de zoon van de heer S. van de gemeente toch een nieuwe kaart aanschaffen. De heer S. schrijft de ombudsman dat hij vindt dat een nieuwe kaart gratis verstrekt moet worden of dat hij op zijn minst korting moet krijgen. De ombudsman stelt vast dat de klacht nog niet is voorgelegd aan de gemeente en stuurt de klacht ter behandeling door naar de gemeente. Enige tijd later ontvangt de ombudsman een kopie van de klachtafhandelingsbrief. Slechts in uitzonderlijke gevallen – bijvoorbeeld als blijkt dat geen sprake is geweest van onzorgvuldig gebruik – kan de gemeente de kaart ter beoordeling naar de producent van de kaart opsturen. Als de producent van mening is dat de kaart niet door onzorgvuldig gebruik is beschadigd, dan vergoedt de gemeente de kosten van een nieuwe kaart.

In de tweede klachtzaak over de sector Inwonerszaken is de heer M. boos, omdat hij vindt dat hij wordt ontmoedigd om als zelfstandig ondernemer iets op te starten. Als het hem niet lukt om een bedrijf op te starten, blijkt dat hij voor geen enkele uitkering, vrijstelling of kwijtschelding in aanmerking komt. Hij schrijft de ombudsman dat hij wordt afgewezen omdat hij zelfstandige is. Een onderzoeker van de ombudsman spreekt telefonisch uitgebreid met klager. Hij deelt de heer M. mee dat op basis van (overwegend landelijke) regelingen wordt vastgesteld of iemand in aanmerking voor een voorziening komt en dat de ombudsman niet bevoegd is over deze wet- en regelgeving een oordeel te geven. Klager begrijpt dit. Hij begrijpt echter niet dat hij alle stukken moet inleveren, terwijl hij geen uitkering heeft. Zijn nieuwe bedrijf genereert inmiddels inkomen. De ombudsman legt hem uit dat hij de gevraagde informatie moet leveren omdat hij een voorschot heeft gekregen en de gemeente moet kunnen vaststellen of hij gedurende de periode waarvoor hij een voorschot heeft gekregen recht op een uitkering had.

Sector Grondgebied

Een buurtcomité dat zich ernstig zorgen maakt over de uitvoering van het Groenbeheerplan Westvoorne (beheer openbare ruimte) 2010-2014, waarin de ontwikkeling van het openbaar groen in de kernen Rockanje, Oostvoorne en Tinte wordt beschreven, schrijft de ombudsman een uitgebreide brief. Het buurtcomité vraagt hem om overleg met het college van burgemeester en wethouders van Westvoorne te plegen en er zorg voor te dragen dat er geen aanvang met de werkzaamheden wordt gemaakt, zolang het onderzoek van de ombudsman loopt. De ombudsman deelt het buurtcomité mee dat hij geen onderzoek kan instellen naar de keuze van de politiek om in het Groenbeheerplan

de ruimtelijke omgeving op een bepaalde manier in te richten. Wel kan de ombudsman (marginaal) toetsen of de uitvoering van het plan zorgvuldig gebeurt. De ombudsman maakt uit de brief op dat het comité zich er zorgen over maakt dat de voorlichtingsavond alleen voor de vorm is en dat de bomen direct na die bijeenkomst gekapt gaan worden. Het is het comité er veel aan gelegen om dit te voorkomen. De ombudsman schrijft het comité dat voor het kappen van bomen een omgevingsvergunning moet worden afgegeven. Tegen het verlenen van de vergunning kan vervolgens bezwaar worden gemaakt. Hoewel het bezwaar geen opschortende werking heeft en de gemeente, nadat zij zichzelf een vergunning heeft verleend en de bomen kan gaan kappen, kan het comité dan wel een voorlopige voorziening bij de bestuursrechter vragen.

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 Westvoorne. 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 medewerkers van de 3 betrokken directies (Publiekszaken, Belastingen, Toezicht

en Handhaving). Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek zal medio 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

Burgers kunnen iedere week op de dinsdagochtenden terecht op het spreekuur dat de ombudsman en zijn medewerkers 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 Hellevoetsluis, Spijkenisse en in Vlaardingen (alle 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 ombudsman³. 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 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.

³ www.ombudsman.rotterdam.nl

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 maandelijkse '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 be-

drag 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 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 verschuift 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.

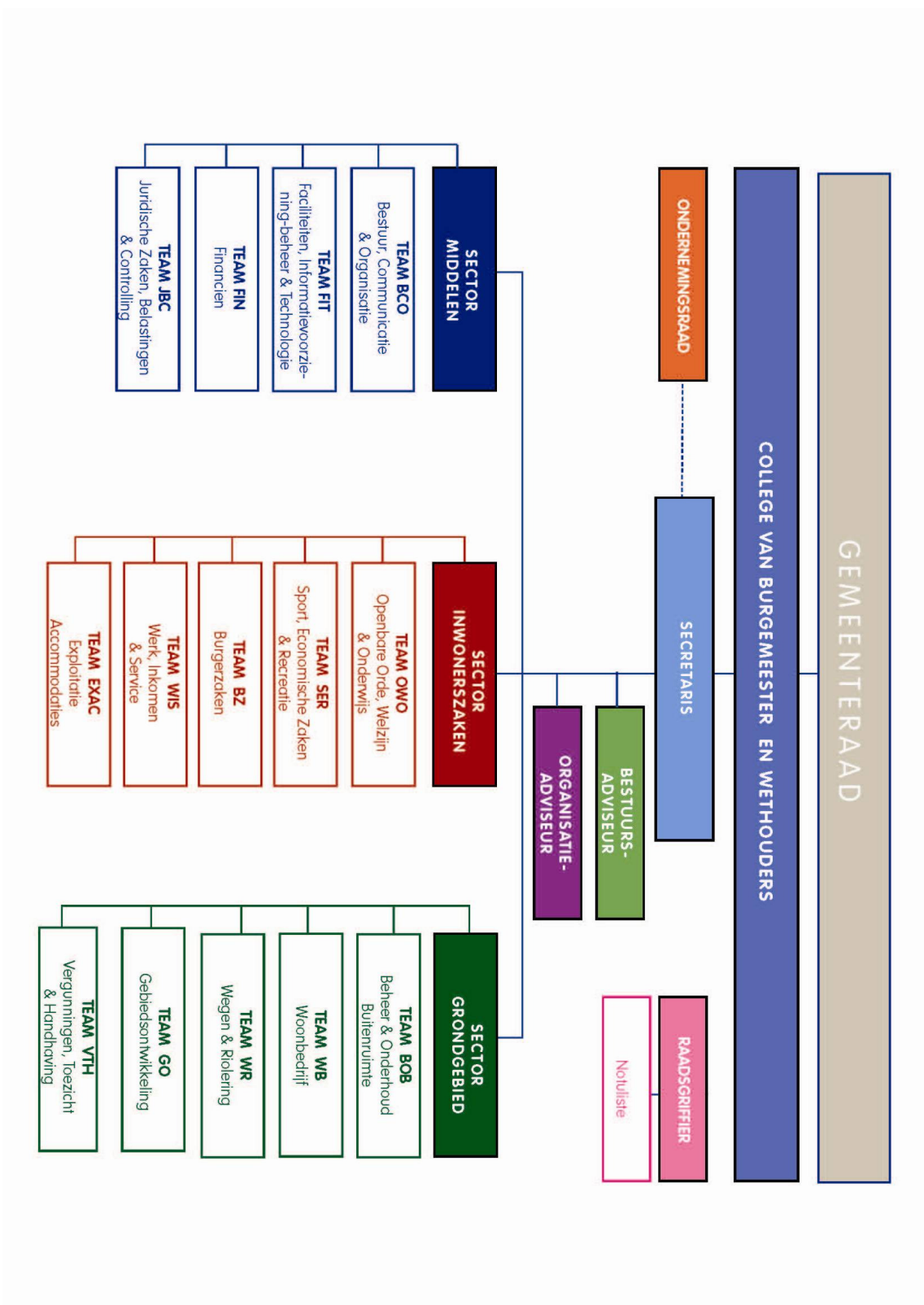
De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door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

Organogram



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)