

2010

ROTTERDAM

*verslag van
werkzaamheden*



gemeentelijke **OMBUDSMAN**





Ombudsman, doel en werkwijze

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

Klachtbehandeling kan bijdragen aan het vertrouwen in de overheid. Door de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen, toont de overheid zich bereid om kritisch naar zichzelf te kijken. Gebruikt de overheid klachten vervolgens om eventuele fouten te benoemen en op te lossen, dan kan dat bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen.

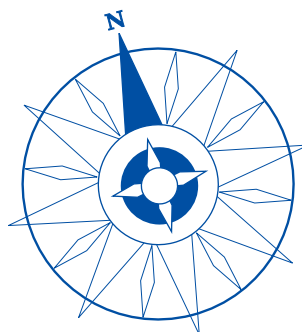
Klachtbehandeling geschiedt in twee fases. Eerst krijgt de overheid zelf de kans een klacht te behandelen. Mocht de burger ontevreden blijven dan kan hij daarna de ombudsman vragen om de zaak onderzoeken. De ombudsman beoordeelt of de overheid "behoorlijk" heeft gehandeld, waarbij behoorlijk handelen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

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

2010

ROTTERDAM

verslag van werkzaamheden



gemeentelijke **OMBUDSMAN**

Inhoudsopgave

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord | 7 |
| | |
| <i>Hoofdstuk 1 Cijfers</i> | 10 |
| Aantallen klachten | 10 |
| Klachtenstroom | 11 |
| Klachtleveranciers | 12 |
| Hoe benaderen klagers de ombudsman? | 14 |
| Acties en oordelen van de ombudsman | 16 |
| | |
| <i>Hoofdstuk 2 Analyse van de klachten</i> | 24 |
| Sociale Zaken en Werkgelegenheid | 24 |
| Gemeentebelastingen | 29 |
| Deelgemeenten | 37 |
| Stadstoezicht | 38 |
| Publiekszaken | 41 |
| dS+V (Stedenbouw en Volkshuisvesting) | 44 |
| Gemeentewerken | 46 |
| Roteb | 48 |
| Bestuursdienst | 49 |
| Stichting BOOR | 49 |
| | |
| <i>Hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief</i> | 51 |
| Onderzoek Kredietbank Rotterdam | 52 |
| Onderzoek interventieteams Rotterdam | 54 |
| Onderzoek preventief fouilleren | 55 |
| | |
| <i>Hoofdstuk 4 Verslag sectie Integriteitskwesities</i> | 57 |
| Landelijke ontwikkelingen | 57 |
| Verslag van werkzaamheden in 2010 | 60 |
| Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming in 2010 | 67 |

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Hoofdstuk 5 De ombudsman buiten zijn kantoor | 69 |
| Afscheidssymposium vorige ombudsman | 69 |
| Ontmoetingen | 70 |
| Inleidingen en presentaties | 71 |
| Integriteit | 72 |
| Contacten met andere ombudsmannen | 73 |
| Verdere externe contacten | 74 |
| Columns en interviews | 75 |
| Internationaal | 76 |
| | |
| Hoofdstuk 6 Bureau van de ombudsman | 78 |
| De ombudsman en zijn medewerkers | 78 |
| Huisvesting | 80 |
| Financiën | 81 |
| | |
| Bijlage 1 Behoorlijkheidsvereisten | 83 |
| | |
| Bijlage 2 Organogram gemeente Rotterdam | 84 |





Voorwoord



Voorwoord

PER 1 MAART 2010 BEN IK AAN DE SLAG GEGAAN ALS NIEUWE OMBUDSMAN VAN ROTTERDAM. VOOR U LIGT MIJN VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN. HET WAS EEN JAAR WAARIN IK KENNIS HEB GEMAAKT MET BURGERS, BELANGENORGANISATIES, RAADSLEDEN EN FRACTIES VAN HUN POLITIEKE PARTIJEN, BESTUURDERS EN AMBTENAREN. BIJ DE BESTUURDERS GAAT HET OM ZOWEL DE “CENTRALE” GEMEENTE ALS OM DEELGEMEENTEN EN GEMEENSCHAPPELIJKE REGELINGEN. DAARNAAST HEB IK GESPROKEN MET BIJNA ALLE DIRECTEUREN VAN DE VERSCHILLENDE GEMEENTELIJKE DIENSTEN EN MET VELE KLACHTBEHANDELAARS.

In 2010 ben ik vanzelfsprekend ook aan de slag gegaan met de behandeling van klachten. In het verslagjaar heeft de stijgende tendens van het aantal klachten zich voortgezet. Net als vorig jaar wordt over de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid en over de dienst Gemeentebelastingen het meest geklaagd. Allebei diensten waarmee veel burgers te maken hebben, zeker nu, in deze tijd van economische problemen. De Rotterdamse traditie van bemiddelen en oplossen, die vaak sneller en beter werkt dan een formele klachtprocedure, heb ik voortgezet. Praktisch en pragmatisch zijn en blijven wat mij betreft kernbegrippen van het ombudswerk.

Dit jaar ben ik 2 onderzoeken op eigen initiatief gestart. Het eerste is een onderzoek naar de dagelijkse gang van zaken bij interventieteams in Rotterdam. Bij de interventieteams bekijk ik de werkwijze van zowel stedelijke als deelgemeentelijke teams. Mijn medewerkers en ik zijn zelf op pad gegaan en hebben 74 huisbezoeken geobserveerd. Wij hebben de gang van zaken van begin tot eind bekeken, van de aanleiding voor het huisbezoek tot het moment van (digitale) verwerking van de resultaten. Het tweede onderzoek betreft een inventarisatie van klachten over de Gemeentelijke Kredietbank Rotterdam. In beide onderzoeken gaat het om de ervaringen van burgers die te maken krijgen met de gemeente. Bij de interventieteams is dat vaak ongevraagd en onaangekondigd, bij de Kredietbank gaat het om mensen in financiële nood die zelf om hulp vragen. In beide rapporten zullen de ervaringen van de

ombudsman worden beschreven en worden aanbevelingen gedaan. De rapporten zullen in het eerste of begin tweede kwartaal van 2011 verschijnen.

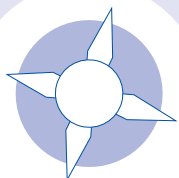
In het verslag van werkzaamheden 2009 is in het hoofdstuk Integriteit aandacht besteed aan de cultuur binnen diverse gemeentelijke diensten, omdat de stijl van sommige leidinggevenden leidde tot signalen bij de ombudsman. Halverwege het verslagjaar 2010 heeft de centrale ondernemingsraad van de gemeente Rotterdam een oproep gedaan aan de Rotterdamse ambtenaren om zich bij de ombudsman te melden als zij zich niet fatsoenlijk behandeld voelden door hun leidinggevenden. Een aantal medewerkers heeft zich bij mij gemeld, soms met schrijnende verhalen. Op verzoek van de burgemeester heb ik een paar van hen voorgesteld om met de burgemeester in gesprek te gaan. Degenen die dat hebben gedaan, hebben mij laten weten dat zij zich door hem gehoord voelen.

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

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

Anne Mieke Zwaneveld

GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN ROTTERDAM



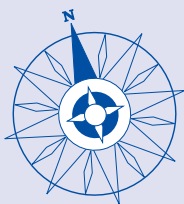
Cijfers



Hoofdstuk 1 Cijfers

Aantallen klachten

De ombudsman had in 2010 in totaal 1214 klachten in behandeling: 1105 nieuwe klachten en 109 klachten uit voorgaande jaren.



Tabel 1: Aantal klachten

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|-----------------------------|------------------|------|------|
| Van vorige jaren | 109 ¹ | 107 | 112 |
| Binnengekomen | 1105 | 893 | 933 |
| Totaal | 1214 | 1000 | 1045 |
| Afgehandeld | 1056 | 885 | 938 |
| Meegenomen naar 2011 | 158 | 108 | 107 |

In 2010 heeft de ombudsman 1056 klachten afgehandeld. Naar 222 klachten, ongeveer 1 op de 5, heeft de ombudsman een onderzoek ingesteld. Intern worden deze klachten aangeduid met “dossierklachten”.

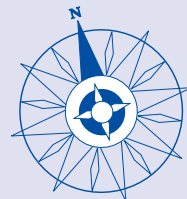
De bemoeienis van de ombudsman ten aanzien van de overige 834 klachten was beperkter. De ombudsman is namelijk alleen bevoegd klachten te behandelen over gemeentelijke diensten, en hij kan dus geen klachten in behandeling nemen over bijvoorbeeld de politie, het UWV en energieleveranciers. Verder is de ombudsman een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat klagers hun klacht eerst zelf aan de gemeentelijke dienst moeten voorleggen, alvorens de ombudsman aan zet is. De ombudsman zorgt er in al deze gevallen voor dat de burger

¹ In het verslag van werkzaamheden 2009 is nog sprake van 108 klachten. Dit heeft te maken met een latere registratiecorrectie.

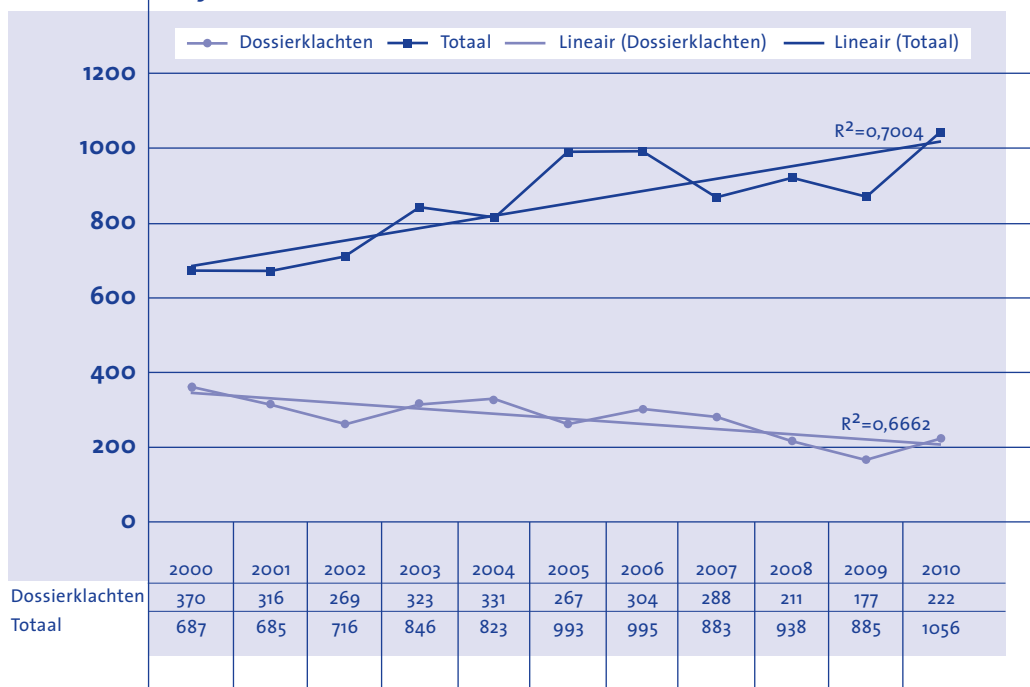
goed wordt geïnformeerd en dat hij weet welke andere mogelijkheden er eventueel voor hem zijn. Indien de klacht betrekking heeft op een overheidsbesluit wijst de ombudsman de burger op de mogelijkheid bezwaar te maken.

Klachtenstroom

Er is onderzocht hoe het aantal afgehandelde klachten in het verslagjaar zich verhoudt ten opzichte van de voorgaande jaren (grafiek 1).



Grafiek 1: Klachtenstroom 2000 - 2010



De toename in het aantal door de ombudsman ontvangen klachten komt ook tot uitdrukking in het aantal afgehandelde



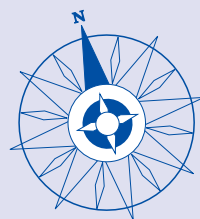
klachten. Uit de hierboven gepresenteerde grafiek blijkt dat de ombudsman in 2010 meer klachten heeft afgehandeld dan ooit tevoren (1056).

Klachtleveranciers

Uit tabel 2 blijkt dat de ombudsman, evenals in voorgaande jaren, de meeste klachten heeft afgehandeld over de diensten Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Gemeentebelastingen Rotterdam. Opvallend is de stijging van het aantal in 2010 afgehandelde klachten over beide diensten.

Het totale aantal afgehandelde klachten over Sociale Zaken en Werkgelegenheid stijgt van 280 naar 336, een stijging van 20%. In 84 zaken heeft de ombudsman een nader onderzoek ingesteld, een stijging van 31% (2009: 64). De stijging valt slechts deels te verklaren uit het toegenomen aantal afgehandelde klachten over de Gemeentelijke Kredietbank Rotterdam in 2010, van 38 naar 81, een stijging van 116%.

Het totale aantal afgehandelde klachten over Gemeentebelastingen bedraagt 260 tegenover 122 in 2009, een stijging van maar liefst 113%. In 59 zaken is een nader onderzoek ingesteld, een stijging van 103% (2009: 29). Sinds 2010 vermeldt de dienst in zijn afwijzing in administratief beroep op kwijtscheldingsverzoeken expliciet de mogelijkheid de ombudsman in te schakelen. Dit heeft tot een stijging van klachten geleid in het laatste kwartaal van 2010.



Tabel 2: Klachtleveranciers

| | 2010 | | 2009 | | 2008 | |
|----------------------------------|-------------------|------------------|--------|----------|--------|----------|
| | Totaal | Dossiers | Totaal | Dossiers | Totaal | Dossiers |
| SoZaWe | 336 | 84 | 280 | 64 | 217 | 57 |
| Gemeentebelastingen | 260 | 59 | 122 | 29 | 192 | 56 |
| Deelgemeenten | 84 | 20 | 60 | 12 | 79 | 28 |
| Stadstoezicht | 78 | 28 | 73 | 25 | 72 | 8 |
| Publiekszaken | 76 | 21 | 62 | 14 | 85 | 22 |
| Gemeentewerken | 24 | 6 | 22 | 6 | 30 | 7 |
| dS+V | 23 | 8 | 34 | 12 | 34 | 11 |
| Burgemeester | 17 | 2 | 11 | 0 | 5 | 1 |
| Roteb | 15 | 4 | 19 | 2 | 22 | 4 |
| Servicedienst | 12 | 5 | 7 | 3 | 28 | 1 |
| College van B&W | 12 | 1 | 13 | 1 | 14 | 4 |
| Overige diensten | 37 | 10 | 52 | 6 | 85 | 35 |
| Geen gemeentelijke dienst | 139 | 0 | 130 | 2 | 109 | 6 |
| Totaal | 1113 ² | 248 ³ | 885 | 176 | 972 | 225 |

Verder blijkt dat de ombudsman in 2010 ook aanmerkelijk meer klachten heeft behandeld over deelgemeenten: 84 tegenover 60 in 2009, een stijging van 40%. Hierdoor staan de deelgemeenten in 2010 als klachtleverancier op de derde plaats, terwijl zij in 2009 nog op plaats 5 stonden. Het gaat daarbij wel om een aanzienlijk minder groot volume aan klachten dan bij de 2 “koplopers”.

De ombudsman heeft dit jaar over alle diensten, uitgezonderd de dS+V (dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting), meer klachten in onderzoek genomen dan in het voorgaande jaar.

² Dit aantal wijkt af van het totale aantal afgehandelde klachten in tabel 1.

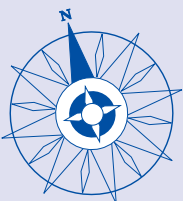
De reden hiervan is dat één klacht betrekking kan hebben op meerdere diensten.

³ Zie noot 2.

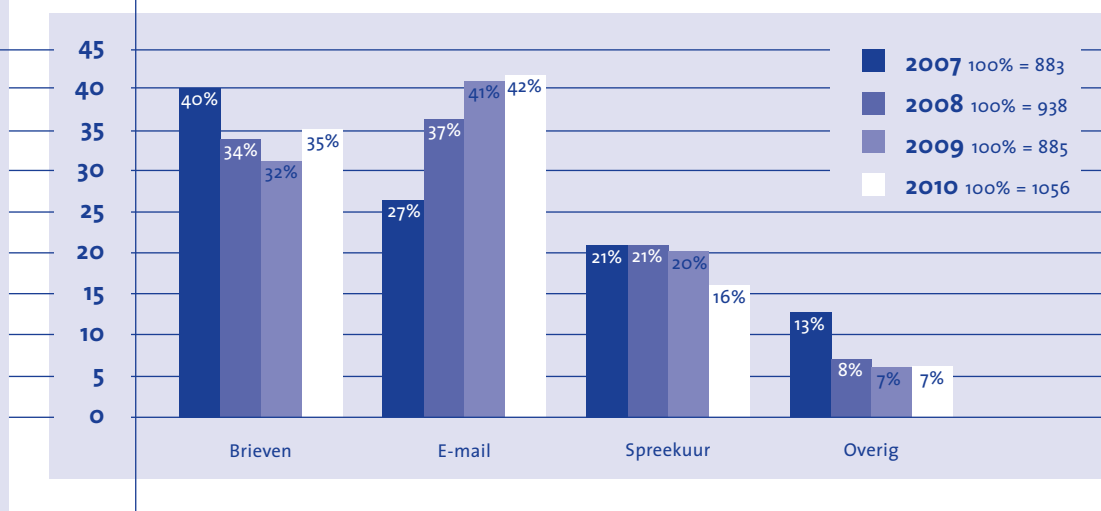
Hoe benaderen klagers de ombudsman?

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

In grafiek 2 staat weergegeven op welke wijze de burger sinds 2007 zijn klacht bij de ombudsman indient.



Grafiek 2: Op welke wijze zijn sinds 2007 klachten bij de ombudsman ingediend?



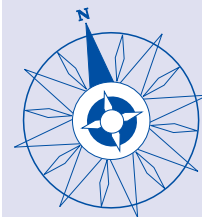
Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat de burger in 2010, evenals in voorgaande jaren, zijn klacht meestal schriftelijk indient: 42% van de afgehandelde klachten is per e-mail ingediend, 35% van de afgehandelde klachten per brief. In 2010 is het aantal klachtbrieven ten opzichte van 2008 en 2009 iets gestegen. Daarentegen daalt het aandeel klachten dat via het spreekuur binnenkomt. De toekomst moet uitwijzen of de daling van het aantal spreekuurklachten zich doorzet of

dat het een eenmalige daling betreft.

Naast brieven, e-mails en spreekuurklachten, ontvangt de ombudsman ook veel telefonische klachten van burgers. Tot op heden worden deze klachten niet apart geregistreerd, met uitzondering van de klachten die een directe actie van de ombudsman vereisen. Om inzichtelijk te krijgen hoe vaak de ombudsman telefonisch door burgers wordt benaderd, heeft de ombudsman gedurende 4 weken in de maand november 2010 de binnengekomen telefoontjes geregistreerd. Daarbij zijn de 195 inkomende telefoongesprekken in verband met onderhanden klachten buiten beschouwing gelaten. De resultaten staan weergegeven in tabel 3.

Tabel 3: Telefonisch binnengekomen klachten

| | November 2010 | Percentage | Omgerekend naar 12 maanden |
|--------------------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Onbevoegd | 61 | 24% | 732 |
| Anderszins geen rol voor ombudsman | 65 | 26% | 780 |
| Klacht nog niet bekend bij gemeente | 78 | 31% | 936 |
| Doorverwijzing spreekuur ombudsman | 49 | 19% | 588 |
| Totaal | 253 | 100% | 3036 |



Uit tabel 3 blijkt dat 45% van de burgers die hem telefonisch benaderen een klacht heeft:

- die geen betrekking heeft op een gemeentelijke dienst;
- die nog niet is voorgelegd aan een gemeentelijke dienst;
- over een besluit waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld.

In deze gevallen informeert de ombudsman de bellers en verwijst hen zo mogelijk door naar de juiste instantie.

In de betreffende periode in november 2010 is de ombudsman dus 253 keer benaderd door nieuwe klagers. Omgerekend zou dit neerkomen op ruim 3000 telefonische verzoeken op jaar-basis. In de loop van 2011 zal binnen het bureau van de ombudsman gestart worden met het registreren van alle inkomende telefonische contacten.

Acties en oordelen van de ombudsman

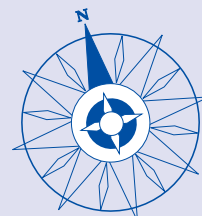
Na ontvangst van een schriftelijke klacht of een klacht die via het spreekuur is binnengekomen, onderzoekt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen. Hij zal zich eerst de vraag stellen of hij bevoegd is en vervolgens of de klager ontvankelijk is. Wanneer beide vragen met “ja” beantwoord worden, neemt de ombudsman de klacht in behandeling.

Het onderzoek naar een klacht kan resulteren in een eindoordeel van de ombudsman over het handelen van het onderzochte overheidsonderdeel. 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). Bij de meeste klachten leidt het onderzoek van de ombudsman niet tot een eindoordeel. De grootste categorie van klachten, waarin het onderzoek tussentijds wordt beëindigd door de ombudsman, wordt gevormd door klachten waarin de ombudsman – meestal met succes – bemiddelt tussen burger en overheid.

In de onderstaande tabellen wordt voor alle klachten die de ombudsman in 2010 heeft behandeld, weergegeven of de ombudsman bevoegd is, of de klager ontvankelijk is en hoe de ombudsman de klacht heeft afgehandeld (wel of geen eindoordeel).

Niet bevoegd

In 2010 is de ombudsman in 17% van alle verwerkte klachten niet bevoegd de klacht te behandelen.



Tabel 4: Aandeel klachten ten aanzien waarvan de ombudsman niet bevoegd is

| Niet bevoegd | 17%=198 |
|--------------------------------------------------|----------------|
| Geen klacht over gemeente | 54% |
| Politieklachten | 7% |
| Regelgeving en beleid gemeente | 12% |
| Aanhangige beroepsprocedure of uitspraak rechter | 19% |
| Anderszins niet bevoegd | 3% |
| Verzoek om informatie of hulp | 5% |

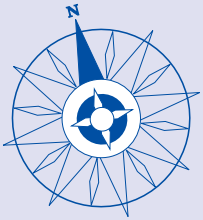
Meer dan de helft van de klachten heeft geen betrekking op gemeentelijke diensten, maar op instellingen en organisaties waarover de ombudsman wettelijk niet bevoegd is, bijvoorbeeld de politie, het UWV, energieleveranciers.

Verder is de ombudsman wettelijk onbevoegd om klachten in behandeling te nemen die gaan over gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid. Ook wanneer er een beroepsprocedure bij een (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.

In al deze gevallen zal de ombudsman de klacht doorsturen naar de bevoegde instantie dan wel de burger uitleg geven en hem naar de juiste instantie verwijzen.

(Nog) geen onderzoek

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeentelijke dienst of deelgemeente is de ombudsman bevoegd de klacht te onderzoeken. Toch kunnen er andere redenen zijn waarom de ombudsman de klacht niet of nog niet in behandeling neemt.



Uit de onderstaande tabel valt af te lezen dat de ombudsman in 2010 in 40% van de klachten (nog) geen onderzoek heeft ingesteld.

Tabel 5:
Aandeel klachten waarnaar (nog) geen onderzoek is ingesteld

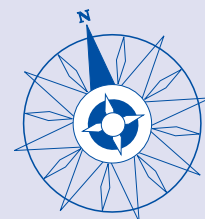
| (Nog) geen onderzoek ingesteld | 40%=474 |
|------------------------------------------------|----------------|
| Klacht nog niet bekend bij gemeente | 88% |
| Klacht ouder dan 1 jaar | 1% |
| Bezwaar of beroep mogelijk / uitspraak rechter | 11% |

In 88% van de gevallen gaat het om klagers die hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman neerleggen in plaats van eerst bij de gemeentelijke dienst waarop de klacht betrekking heeft. Het gaat dus 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 gemeentelijke dienst. Indien een klager dat niet zelf kan, stuurt de ombudsman de klacht door naar de betrokken dienst, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen.

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 (11%). Omdat de burger in die gevallen beschikt over een mogelijkheid om zich te verweren, maakt de ombudsman pas op de plaats. Wanneer de ombudsman echter zonder al te veel onderzoek kan vaststellen dat het besluit een duidelijke fout bevat, vraagt de ombudsman het bestuursorgaan dit besluit te heroverwegen.

Onderzoek leidt niet tot een eindoordeel

Nadat gebleken is dat de ombudsman bevoegd is en er ook anderszins geen beletselen zijn, stelt de ombudsman een onderzoek in naar de klacht. De ombudsman zal echter lang niet altijd een eindoordeel vellen. Hij is van mening dat de klager niet altijd het meest (en het snelst!) geholpen is met een uitvoerige klachtprocedure, uitmondend in een eindoordeel. Adviseren, informeel bemiddelen tussen klager en gemeente, proberen de klacht op te lossen: dat is de aanpak van de Rotterdamse ombudsman. Op deze manier is ook de kans groter dat het vertrouwen tussen burger en overheid wordt hersteld of vergroot. Dit herstel van vertrouwen is immers één van de doelstellingen van het klachtrecht.



Tabel 6: Aandeel klachten waarin het onderzoek niet tot een eindoordeel heeft geleid

| Onderzoek leidt niet tot eindoordeel | 30%=346 |
|----------------------------------------------|---------|
| Bemiddeling, tussenkomst ombudsman | 34% |
| Informeren, uitleggen, adviseren | 35% |
| Klager reageert niet meer of trekt klacht in | 13% |
| Klacht kan onvoldoende worden onderbouwd | 9% |
| Overig | 10% |

Uit tabel 6 blijkt dat de ombudsman in 2010 in 30% van de afgehandelde klachten het onderzoek tussentijds heeft beëindigd. In 69% van deze gevallen heeft hij bemiddeld tussen de gemeente en de burger (en de klacht vrijwel altijd kunnen oplossen) dan wel aan de klager uitleg gegeven over het handelen van de gemeente. Ook dit laatste draagt bij aan het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid. In de praktijk blijkt namelijk dat wanneer mensen een goede uitleg krijgen over bijvoorbeeld een negatief besluit van de gemeente, zij soms toch begrip kunnen opbrengen voor dat besluit, ook al krijgen zij daarmee niet wat ze willen.

Uit tabel 7 hieronder valt af te lezen dat het aantal onderzoeken, dat tot een eindoordeel van de ombudsman leidt, sinds 2006 verhoudingsgewijs een daling laat zien. In 2006, 2007 en 2008 werd over ongeveer één op de 5 afgehandelde klachten een oordeel geveld; de laatste 2 jaar in iets meer dan één op de 10 afgehandelde klachten.

Gegronde en niet gegronde eindoordelen

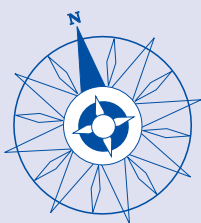
Wanneer de bemiddelingspogingen van de ombudsman niet slagen of er andere redenen zijn om het onderzoek tussentijds te beëindigen, rondt de ombudsman zijn onderzoek af met een eindoordeel. Indien de ombudsman de klager gelijk geeft, verklaart hij diens klacht gegrond; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegrond verklaard. De ombudsman heeft in 2010 ten aanzien van 13% van de door hem onderzochte en afgehandelde klachten een eindoordeel geveld: in 8% van die klachten acht hij de klacht “gegrond”, in 5% luidt het oordeel “ongegrond”.

Tabel 7: Eindoordelen: aandeel gegronde en ongegronde klachten 2006 - 2010

| | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Gegrond | 8% | 7% | 13% | 12% | 12% |
| Ongegrond | 5% | 4% | 5% | 6% | 8% |
| Totaal | 13% | 11% | 18% | 18% | 20% |
| 100% = | 1172 | 982 | 1009 | 880 | 1012 |

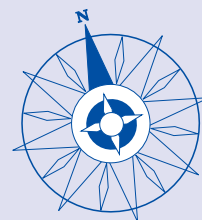
Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen

Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, vermeldt hij daarin welk(e) behoorlijkheidsvereiste(n) zijn geschonden. De door de ombudsman gehanteerde behoorlijkheidsnormen zijn als Bijlage 1 in dit verslag van werkzaamheden opgenomen.



Zoals in tabel 8 te zien is, is traag of onvoldoende voortvarend handelen door de gemeente sinds jaar en dag de meest geschonden behoorlijkheidsnorm. De ombudsman is benieuwd of de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen, die op 1 oktober 2009 in werking trad, hierin verandering zal brengen. Met deze wet in de hand kan de burger het bestuursorgaan bij termijnoverschrijding in een aantal gevallen tot betaling van een dwangsom verplichten.

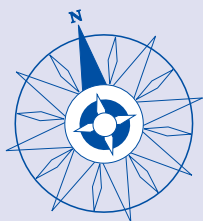
Verder blijkt de gemeente in één op de 5 gegronde klachten haar reactie op de klacht niet voldoende te hebben onderbouwd.



Tabel 8: Behoorlijkheidsvereisten in gegronde klachten 2006 - 2010

| | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Voortvarend optreden | 27% | 29% | 29% | 18% | 25% |
| Motiveringsbeginsel | 20% | 16% | 9% | 12% | 7% |
| Actieve en adequate informatie | 14% | 15% | 12% | 16% | 8% |
| Administratieve nauwkeurigheid | 13% | 16% | 19% | 31% | 24% |
| Overige | 26% | 23% | 37% | 23% | 36% |
| Gegronde klachten = 100% | 97 | 73 | 131 | 106 | 128 |

Als het gaat om klachten die de ombudsman ongegrond acht, waarover klagen burgers dan? Tabel 9 laat zien welke behoorlijkheidsvereisten aan de orde waren in de ongegronde klachten en dat geeft weer hoe de klager het overheidsoptreden heeft ervaren, ook al krijgt hij geen gelijk. Er springen 2 behoorlijkheidsnormen uit: schending van het redelijkheidsbeginsel (de klager heeft het gevoel dat zijn belangen onvoldoende zwaar hebben meegewogen) en schending van het motiveringsbeginsel (de klager begrijpt de redenering van de overheid niet).



Tabel 9: Behoorlijkheidsvereisten in ongegronde klachten

| Niet gegrond | 4,9%=57 |
|--------------------------------|---------|
| Redelijkheidsbeginsel | 23% |
| Motiveringsbeginsel | 23% |
| Administratieve nauwkeurigheid | 9% |
| Rechtszekerheidsbeginsel | 7% |
| Overig | 39% |

Tot slot

De cijfers die betrekking hebben op het verslagjaar 2010 laten zien dat de ombudsman in bijna 6 van de 10 door hem afgehandelde klachten niet bevoegd was de klacht te behandelen of om andere redenen geen nader onderzoek heeft ingesteld. Kennelijk is niet voor iedereen even duidelijk welke klachten de ombudsman wel en niet kan behandelen. In deze zaken verstrekt de ombudsman informatie aan de burger, denkt mee over een mogelijke oplossing van het voorgelegde probleem en verwijst hem zo nodig naar de juiste instantie.

Slechts in één van de 8 afgehandelde klachten heeft de ombudsman zijn onderzoek met een eindoordeel afgerond. De ombudsman kiest er bewust voor klachten zo veel mogelijk via zijn tussenkomst en bemiddeling tussen klager en gemeentelijke instantie op te lossen. De klager is meestal gebaat bij een praktische en snelle aanpak van het probleem, terwijl het de betrokken dienst de gelegenheid geeft eventuele fouten te “repareren”. De ombudsman denkt ook dat juist deze werkwijze kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid. Ook al komt het in dergelijke zaken niet tot een eindoordeel – indien de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, beëindigt de ombudsman immers het onderzoek – de gemeente zal natuurlijk voortdurend alert moeten blijven op het niveau van haar dienstverlening.

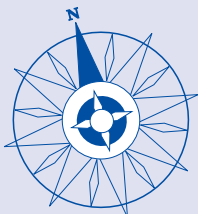
Analyse van de klachten



Hoofdstuk 2

Analyse van de klachten

Sociale Zaken en Werkgelegenheid



Tabel 10: Afgehandelde klachten
per onderdeel van SoZaWe in 2010

| | Totaal | Dossiers |
|--------------------------------------------------------|------------|-----------|
| Algemeen (inclusief Centraal Meldpunt Klachten) | 122 | 19 |
| Werkpleinen | 84 | 28 |
| Kredietbank | 81 | 20 |
| Terugvordering & Verhaal | 17 | 7 |
| Individuele Voorzieningen | 15 | 6 |
| Regionaal Bureau Zelfstandigen | 6 | 1 |
| Stedelijke Zorg | 4 | 1 |
| Overig | 7 | 2 |
| Totaal | 336 | 84 |

In 2010 is het aantal afgehandelde klachten over Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) gestegen ten opzichte van 2009: van 280 naar 336. Opvallend is het hoge aantal klachten dat de ombudsman in 2010 ontving over de Kredietbank Rotterdam: 81 klachten, waarvan de ombudsman 20 klachten nader heeft onderzocht.

Terugkerende aspecten van ongenoegen bij de burger over SoZaWe zijn: ondoorzichtigheid, traagheid, onbereikbaarheid en onduidelijkheid. Een steeds vaker voorkomend probleem is dat burgers zich in de lastige positie gemanoeuvreerd voelen dat zij moeten bewijzen dat de administratie van de dienst in hun geval niet deugt.

Kredietbank Rotterdam


Burgers die zich melden bij de Kredietbank zijn vaak de wanhoop nabij. Dreigende huisuitzettingen en schuldeisers en deurwaarders die de burger belagen, voeren de druk hoog op.

Een plotselinge achteruitgang in inkomen en onvoldoende administratieve vaardigheden, gecombineerd met onvoldoende kennis van de relevante regels, zijn vaak mede debet aan de ontstane situatie.

De gemeente geeft met schuldhelpverlening invulling aan haar zorgtaken voor de allerzwaksten in de samenleving. Het lijkt dan logisch dat de gemeente in haar eigen organisatie maatregelen treft, die beogen dat de vaardigheden waarin de betreffende burgers mogelijk tekortschieten, zo veel mogelijk worden gecompenseerd. Uit de klachten blijkt helaas anders: volgens de klagers is de Kredietbank uitermate traag en onvoldoende bereikbaar, geeft onvoldoende en/of onjuiste informatie, voert een ondoorzichtige administratie en bezorgt burgers grote bewijsproblemen. Onderzoek van de ombudsman bevestigt maar al te vaak het gelijk van de klagers. In plaats van de administratief zwakke burger bij te staan in het weer op de rails krijgen van zijn financiële en administratieve leven, wordt niet zelden van deze burger gevraagd dat hij de Kredietbank achter de broek zit, controleert en corrigeert.

De vorig jaar gemaakte afspraak dat burgers sluitende bewijzen krijgen van de documenten die zij bij de bank hebben ingeleverd, heeft de dienst – zonder enige vooraankondiging of toelichting aan de ombudsman – verlaten. Hierdoor kan de burger, wanneer de Kredietbank stukken kwijtraakt, een veel voorkomende klacht, niet aantonen deze stukken te hebben overhandigd. De bedoeling is dat de cliënten van de Kredietbank leren hun administratie op orde te krijgen, maar de bank geeft zelf niet echt het goede voorbeeld.

Tot slot valt het de ombudsman op dat veel klagers stellen dat door het traag en onzorgvuldig handelen van de Kredietbank hun schuld toeneemt in plaats van vermindert. De ombudsman stuurt deze klachten altijd door naar SoZaWe, die de schadeclaims afhandelt. Vorig jaar is de daarmee



voorheen belaste medewerker vertrokken, waarna er gedurende een periode niet duidelijk was wie de behandeling van deze claims had overgenomen. Na tussenkomst van de ombudsman is dit alsnog geregeld.

Onderzoek op eigen initiatief

De klachten over de Kredietbank zijn niet van vandaag of gisteren. De ombudsman ontvangt al jaren klachten over de bank. Voor de ombudsman is dit aanleiding geweest om tijdens dit verslagjaar een onderzoek op eigen initiatief te starten naar de dienstverlening en handelwijze van de bank.

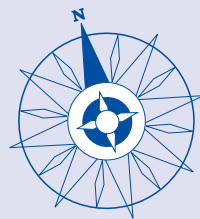
In hoofdstuk 3 van dit verslag van werkzaamheden wordt nader aandacht besteed aan het onderzoek op eigen initiatief naar de Kredietbank.

Kwaliteitsbewaking SoZaWe van de klachtbehandeling door derden

In een enkel geval wordt een klacht niet door het Centraal Meldpunt Klachten van SoZaWe behandeld, maar door derden. De dienst is uiteraard in laatste instantie verantwoordelijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling door deze derden. In 2 gevallen blijken zich hiermee in 2010 problemen voor te doen. In het eerste geval weet de dienst niet welke afspraken over de klachtafhandeling geldend waren (en werden klager en ombudsman het bos ingestuurd), in het tweede geval was de kwaliteit ondermaats. Hieronder worden deze 2 zaken toegelicht.

Klachtbehandeling door externe klachtencommissie

Een inwonster van Spijkenisse – sinds een jaar door de gemeente Spijkenisse gedetacheerd bij de gemeente Rotterdam – beklagt zich over het beëindigen van haar arbeidsovereenkomst door de gemeente Rotterdam en over het handelen van de medewerkers van de afdeling Detacheren en Begeleid Werken van SoZaWe. De externe klachtencommissie van deze afdeling acht zich niet bevoegd de klacht te onderzoeken, omdat het formeel werkgeverschap bij de gemeente



Spijkensisse ligt. Tijdens het onderzoek blijkt dat de externe klachtencommissie wel degelijk bevoegd is de klacht te onderzoeken. Zo staat het namelijk in de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente Spijkensisse en de gemeente Rotterdam inzake de begeleiding van personeelsbeheer van werknemers krachtens de Wet inschakeling werkzoekenden van de gemeente Spijkensisse. De ombudsman wijst de klachtencommissie erop dat zij, door te refereren aan het formele werkgeverschap van de gemeente Spijkensisse, een onjuiste motivering voor haar onbevoegdverklaring heeft gebruikt. Het effect hiervan is voor klaagster – vanwege de overige bewijsproblemen in deze zaak – overigens gering.

Klachtbehandeling door re-integratiebureaus

SoZaWe zegt alleen in zee te gaan met re-integratiebureaus die over een goede interne klachtenprocedure beschikken. De ombudsman ervaart in het verslagjaar naar aanleiding van een klacht over een re-integratiebureau dat de interne klachtbehandeling van dit bureau strijdig is met de regels van een zorgvuldige klachtbehandeling. De ombudsman wijst erop dat het de verantwoordelijkheid van de dienst zelf is om hierop toezicht te houden.

Afdeling Stedelijke Zorg

Meestal laat de ombudsman zich in zijn verslagen van werkzaamheden kritisch uit over het handelen van diensten, maar het handelen van de afdeling Stedelijke Zorg wil de ombudsman dit jaar prijzen. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat deze afdeling voor wat betreft de hulpverlening aan de zieke dochter van klaagster correct en professioneel handelt. De afdeling heeft zich samen met andere instanties ingezet om klaagsters dochter naar herstel te begeleiden.

Werkpleinen

De ombudsman heeft in 2010 in totaal 84 klachten behandeld over werkpleinen, waarvan er 28 nader zijn onderzocht. Net als

in voorgaande jaren zijn deze klachten over het algemeen niet zo opvallend. Eén zaak verdient het echter nader te worden uitgewerkt.

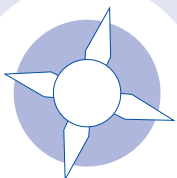
Het betreft een klager, die zijn belangstelling toont voor een baan die hij heeft gezien in de Klantenkrant van SoZaWe. In dergelijke gevallen dient men zijn sollicitatiebrief aan de klantmanager te sturen, die vervolgens bepaalt of men geschikt is voor de functie. Zo ja, dan wordt de sollicitatiebrief doorgestuurd. Klager stuurt een sollicitatiebrief aan zijn klantmanager; zij reageert echter niet. Klager benadert daarop zelf de klantmanager en hij verneemt dat zij hem niet geschikt acht voor deze baan en klagers sollicitatiebrief daarom niet heeft doorgestuurd. De klantmanager heeft klager daarover echter niet geïnformeerd. Klager dient over deze gang van zaken een klacht in. Na de interne klachtbehandeling blijkt de baan al te zijn vergeven.

Aangezien de doelstelling van SoZaWe is om uitkeringsgerechtigden naar de arbeidsmarkt te begeleiden en hen zo mogelijk aan een baan te helpen, is het vreemd dat de klantmanager niet reageert op een sollicitatiebrief. De ombudsman is van mening dat van de dienst op dit punt zeker meer voortvarendheid had mogen worden verwacht, ook al vond de klantmanager klager niet geschikt voor de door hem uitgekozen functie.

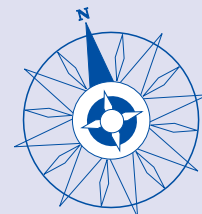
Individuele voorzieningen

Het afgelopen jaar heeft de ombudsman enkele klachten over de afdeling Individuele Voorzieningen behandeld. Het beeld dat hieruit naar voren komt, is dat door het ingrijpen van de ombudsman problemen worden opgelost.

Een opvallende zaak is de volgende. Klager heeft het beheer, de administratie en de verantwoording van het persoonsgebonden budget (pgb) uitbesteed aan een zogeheten pgb-bureau. Eind 2010 verzoekt de gemeente Rotterdam klager om het gehele bedrag van het pgb over 2009 terug te betalen, omdat hij niet heeft voldaan aan het verzoek om de besteding van het pgb te verantwoorden. Klager is van mening dat niet hij, maar het budgetbureau het pgb dient te verantwoorden.



De ombudsman vraagt de afdeling Individuele Voorzieningen om opheldering. De afdeling geeft aan dat hij wil dat de budgethouders zelf verantwoording afleggen in plaats van de pgb-bureaus. Aangezien de afdeling de budgethouders niet tijdig heeft geïnformeerd, besluit zij de terugvorderingsbesluiten in te trekken. De nieuwe werkwijze rond de verantwoording van het pgb zal niet eerder ingaan dan (in) het jaar 2011.



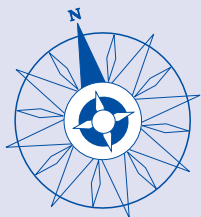
Gemeentebelastingen

Kwijtschelding

Belastingplichtigen die van een minimuminkomen moeten leven en over een beperkt of geen vermogen beschikken, hebben vaak recht op kwijtschelding van bepaalde gemeentelijke belastingen. Sommigen van hen wordt de belasting automatisch kwijtscholden. Degenen bij wie dat niet gebeurt, kunnen de dienst om kwijtschelding vragen. Besluit de dienst een verzoek af te wijzen, dan kan een belastingplichtige administratief beroep aantekenen bij de dienst. Als de dienst in de beroepsprocedure bij zijn standpunt blijft, dan kunnen mensen de ombudsman om een oordeel vragen. Sinds 2010 vermeldt de dienst die mogelijkheid expliciet in zijn reactie op beroepschriften. Dat leidt in het laatste kwartaal van 2010 tot een stijging van het aantal klagers dat de ombudsman op dit punt benadert.

Afwijzing van kwijtschelding

Een aantal van de argumenten die de klagers aanvoeren tegen de afwijzing van hun verzoek, keert vaker terug. Zo blijkt de dienst verzoeken per ommegaande af te wijzen, als hij ziet dat er een scheve verhouding bestaat tussen het inkomen van een belastingplichtige en zijn uitgaven. Hoewel een onwaarschijnlijk laag inkomen een reden tot afwijzing kan zijn, vindt de ombudsman dat de dienst kwijtschelding in dat geval niet onmiddellijk mag afwijzen, maar de aanvrager eerst uitleg moet vragen over



zijn financiën. Belastingplichtigen voeren verder regelmatig aan dat de dienst hun vermogen verkeerd vaststelt. Het zou feitelijk minder bedragen of de betrokkenen zouden er niet vrij over kunnen beschikken, bijvoorbeeld omdat het achterstallige premie betreft die zij hun zorgverzekeraar nog verschuldigd zijn. Soms blijken deze klagers een punt te hebben, soms niet.

Verder brengen meerdere mensen te berde dat zij jaren achtereen automatisch kwijtschelding hebben ontvangen en nu ineens niet meer, hoewel hun financiële situatie onveranderd is. Deze breuk met het verleden blijkt te zijn ontstaan doordat Gemeentebelastingen sinds ruim een jaar een nieuwe werkwijze hanteert. De dienst maakt gebruik van de landelijke Stichting Inlichtingenbureau en dat leidt ertoe dat sommige mensen niet meer automatisch kwijtschelding krijgen. Dit Inlichtingenbureau is opgericht in 2001 door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Vereniging Nederlandse Gemeenten, en voert namens gemeenten een geautomatiseerde kwijtscheldingstoets uit. Ook voeren sommige belastingplichtigen aan dat ze van het Hoogheemraadschap wel, maar van Gemeentebelastingen geen kwijtschelding krijgen. De ombudsman heeft hierover zowel met de dienst als met het Hoogheemraadschap gesproken. Het blijkt geen structureel probleem te zijn: beide hanteren dezelfde regels. Toch blijft de beoordeling mensenwerk en dat brengt de kans op afwijkende beslissingen mee.

Termijn behandeling beroepschriften

De ombudsman ontvangt meerdere klachten over de tijd die Gemeentebelastingen neemt voor de behandeling van beroepschriften. Moeten belastingplichtigen binnen 10 dagen beroep aantekenen om hun rechten niet te verspelen, de dienst doet er vervolgens maanden over om de beroepschriften te behandelen. Desgevraagd meldt de dienst dat beroepschriften volgens de wet binnen “een redelijke termijn” moeten worden afgedaan. Eerst hanteerde de dienst een termijn van

4 maanden, daarna van 6 maanden en op enig moment blijkt de termijn te zijn verruimd naar 9 maanden. De termijn van maximaal 6 weken, die de Algemene wet bestuursrecht stelt voor de afdoening van administratieve beroepschriften, geldt niet voor de fiscus. Desondanks heeft de Rijksbelastingdienst besloten de termijn van 6 weken wel te hanteren en deze ook opgenomen in zijn Leidraad. De dienst Gemeentebelastingen voelt daar echter niet voor en die vrijheid blijkt de dienst ook te hebben, mits hij in de Rotterdamse beleidsregels vermeldt welke termijn dan wel geldt. Dat laatste is echter niet het geval. Gemeentebelastingen geeft aan in zijn beleidsregels te zullen opnemen dat beroepschriften binnen “een redelijke termijn” worden behandeld. Hij zegt verder toe te zullen onderzoeken waar tijd gewonnen kan worden in het proces. De ombudsman zal de resultaten van het laatste afwachten, maar zal in 2011 opnieuw naar de termijnen kijken als een snellere afwikkeling van beroepschriften uitblijft.

Bezwaarschriften tegen aanslagen parkeerbelasting

Wanneer begint de bezwaartermijn?

Klagers wijzen de ombudsman erop dat de gemeente tegenstrijdige informatie verstrekt over het moment waarop bezwaar kan worden gemaakt tegen een aanslag parkeerbelasting. Op de achterzijde van de aanslag (de “bon” die stadswachten onder de ruitenwisper achterlaten) adviseert de gemeente mensen om te wachten met een bezwaarschrift totdat ze per post een duplicaat van de aanslag hebben ontvangen. De dagtekening van het duplicaat is het moment waarop de bezwaartermijn van 6 weken ingaat. De folder die Gemeentebelastingen bij het duplicaat voegt, vermeldt echter dat de bezwaartermijn gaat lopen vanaf het moment waarop de oorspronkelijke aanslag is opgelegd. Geldt het laatste, dan komt de tijd die de gemeente neemt voor het verzenden van het duplicaat, in mindering op de bezwaartermijn en daar kunnen burgers de dupe van worden.



Gevraagd om uitleg meldt Gemeentebelastingen dat lange tijd de procedure is gevolgd zoals die in de aanslag staat: de bezwaartermijn start op de dag die het duplicaat vermeldt. In diverse beroepszaken heeft de rechter de gemeente er echter op gewezen dat de bezwaartermijn ingaat op de dag waarop de oorspronkelijke aanslag is opgelegd. Op basis van die uitspraken heeft Gemeentebelastingen de folder aangepast. De dienst heeft Stadstoezicht eerder gevraagd de tekst achterop de bon ook te wijzigen, maar dat bleek (nog) niet te zijn gebeurd. Na overleg met Stadstoezicht meldt Gemeentebelastingen de ombudsman dat de tekst op bon is aangepast en nu overeenkomt met de informatie in de folder.

Bevestiging ontvangst bezwaarschriften

In eerdere jaarverslagen heeft de ombudsman al aandacht besteed aan dit onderwerp. In 2007 stelde de ombudsman vast dat Gemeentebelastingen de ontvangst van bezwaarschriften, gericht tegen aanslagen parkeerbelasting, niet schriftelijk bevestigt. De reden: deze bezwaarschriften zou de dienst snel afdoen en de tijd die het opstellen van een ontvangstbevestiging kost, steekt de dienst liever in de inhoudelijke afdoening. De ombudsman stemde in met deze praktijk, mits een bezwaarschrift binnen 2 tot 3 weken wordt afgedaan. Wordt die termijn niet gehaald, dan moet er alsnog een ontvangstbevestiging de deur uit. In 2008 signaleerde de ombudsman dat het laatste niet altijd gebeurt. Het gevolg is dat mensen met de dienst of de ombudsman moeten bellen of corresponderen om te achterhalen of hun bezwaarschrift is ontvangen en wordt behandeld. De ombudsman herinnerde de dienst aan de afspraken; de dienst beloofde zijn medewerkers daarop te wijzen.

In 2010 krijgt de ombudsman opnieuw zaken onder ogen waarin de dienst bezwaarschriften niet binnen 3 weken afdoet en evenmin een ontvangstbevestiging verzendt. Daarop gewezen legt Gemeentebelastingen uit dat hij geen bevestigingen verzendt om een afhandelingstermijn van gemiddeld 4 weken te

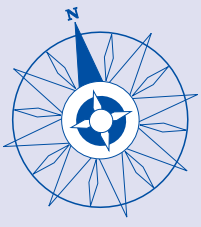
kunnen halen. Voor de ombudsman is dit antwoord onbevredigend: de termijn wordt hier met een week opgerekt en de dienst gaat voorbij aan de constatering van de ombudsman dat soms meer dan een maand verstrijkt, zonder dat de dienst een inhoudelijke reactie of ontvangstbevestiging zendt. Bezwaarden weten daardoor niet waar ze aan toe zijn. De discussie hierover loopt nog op het moment van het schrijven van dit verslag van werkzaamheden.

Betaling van belasting na scheiding

Van alle gevolgen van een echtscheiding is de afwikkeling van belastingaanslagen er één. Dit jaar kreeg de ombudsman 2 klachten voorgelegd van mensen die belastingaanslagen ontvingen over de jaren dat ze nog samenwoonden. Dat verbaasde hen. Ze wisten niet beter of die aanslagen waren destijds betaald door henzelf of hun toenmalige partner. Navraag leerde dat het aanslagen betrof die de partner waren opgelegd en door hem of haar met succes waren aangevochten na het beëindigen van de relatie. De dienst had de aanslagen vernietigd en de betaalde bedragen teruggestort aan de ex-partner. Na enige tijd had de dienst nieuwe aanslagen opgelegd aan de andere partij.

Die handelwijze stuitte op onbegrip bij klagers. Eén van hen stelde dat zij de aanslag destijds had betaald en dat de dienst dus háár geld aan haar ex had betaald. De andere klaagster gaf aan dat de aanslag destijds gezamenlijk was betaald en vond het onterecht dat zij nu opnieuw moest betalen. De dienst stelde juridisch juist te handelen en gaf aan dat betrokkenen hun ex-partner moesten vragen om zijn of haar deel van de aanslag voor hun rekening te nemen. Daar zat voor beide klagers de moeilijkheid: ze waren niet meer “on speaking terms” met hun ex-partner.

De ombudsman begrijpt dat klagers zich overvallen voelden door de aanslagen en kan zich voorstellen dat ze de kwestie gezien de verhoudingen niet eenvoudig met hun ex-partners



konden regelen. De ombudsman heeft de dienst gevraagd om bij te dragen aan een oplossing. De dienst blijkt ontvankelijk voor het signaal van klagers dat zij opzien tegen contact met hun ex-partners en verklaart zich bereid mee te werken aan een oplossing. Dat leidt er in het ene geval toe dat de dienst de ex-partner vraagt het geld te retourneren, in het andere geval leidt het tot vernietiging van een aanslag.

Traag handelen

Een bron van ergernis voor klagers is het trage handelen van Gemeentebelastingen.

Klachten waarbij het niet tijdig handelen van de dienst centraal staat, betreffen bijvoorbeeld het pas laat uitvoeren van rechterlijke uitspraken en de lange afhandeldingsduur van de administratieve beroepen bij kwijtscheldingsverzoeken. Verder zijn er klachten over de trage aanpassing van aanslagen en het late moment waarop de dienst nabetalingen verricht. Dit kan soms maanden duren. In zijn verslag van werkzaamheden 2009 meldt de ombudsman dat de invoering van een nieuw computersysteem de vertraging bij het restitueren van bedragen veroorzaakt. In het eerste kwartaal van 2010 is te zien dat deze kwestie nog een staartje heeft. De overige klachten over trage terugbetalingen lijken niet structureel en zijn in aantal te verwaarlozen.

Veel andere klachten zien op het traag afhandelen van bezwaarschriften. Een deel van de klachten heeft er mee te maken dat klagers niet weten dat de dienst een wettelijke termijn van maximaal één jaar heeft om bezwaarschriften af te handelen. Zij gaan er vanuit dat die termijn maximaal 6 weken bedraagt (en indien de dienst zich laat adviseren door een commissie: maximaal 10 weken), zoals de Algemene wet bestuursrecht voorschrijft. De dienst haalt ook niet altijd de afhandelingstermijn van een jaar. Het valt de ombudsman op dat het dan niet gaat om ingewikkelde zaken die diepgaand onderzoek vergen. Ook in zaken waarin het al duidelijk is hoe

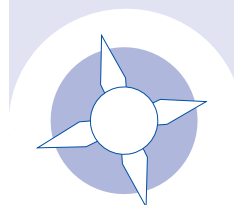
de uitkomst moet luiden, en dit met klagers is gecommuniceerd, blijft een snelle afhandeling uit. Dit vindt de ombudsman geen gunstige ontwikkeling.

Op 1 oktober 2009 is de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in werking getreden. De wetgever wil bestuursorganen daarmee aansporen om binnen de gestelde termijnen te beslissen. Doet een bestuursorgaan dat niet, dan heeft de burger de mogelijkheid om het bestuursorgaan, in dit geval Gemeentebelastingen, aan te schrijven. Deze aanschrijving geldt als een zogenoemde ingebrekestelling. Volgt er binnen 2 weken geen besluit, dan kan de burger aanspraak maken op betaling van een dwangsom door het bestuursorgaan. In de meeste gevallen komt de dienst inderdaad binnen 2 weken met een besluit. In één klacht duurde het, ondanks diverse rappels van klager en de ombudsman, toch nog 4 maanden. Vervolgens nam de dienst nog 2 maanden de tijd voordat hij de dwangsom uitbetaalde.

Tot slot is een bron van ergernis het niet nakomen van toezeggingen om een klacht of een bezwaarschrift snel af te doen. De ombudsman begrijpt dat de dienst klagers ter wille wil zijn, maar het doen van toezeggingen schept verplichtingen.

Misslagen in de bezwaarprocedure

Bezwaar is een bestuurlijke (voor)procedure waarin het bestuursorgaan in de gelegenheid wordt gesteld het aangevochten besluit te heroverwegen. Dit is hét moment om onder meer fouten te herstellen en besluiten kwalitatief (verder) te verbeteren. Tot zijn schrik ziet de ombudsman regelmatig dat de kwaliteit van de besluiten in de bezwaarprocedure niet is wat het zou moeten zijn. Er bereiken de ombudsman klachten over de bezwaarprocedure, waarin hij zonder diepgaand onderzoek kan vaststellen dat de dienst de plank in de bezwaarprocedure heeft misgeslagen. De ombudsman vindt het zorgelijk dat de dienst dit niet op eigen kracht ontdekt en klagers min of meer dwingt een beroepsprocedure te starten.



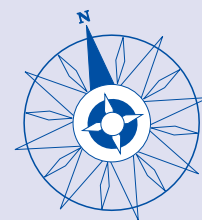


Een onderwerp waarbij de ombudsman vaker heeft moeten interveniëren omdat eerder gemaakte fouten er in de bezwaarprocedure niet zijn uitgehaald, is de naheffingsaanslag parkeerbelasting. Door tussenkomst van de ombudsman is in 3 gevallen de aanslag vernietigd.

In één klacht bijvoorbeeld is aan klaagster een parkeerboete opgelegd, omdat zij op een zondag geen parkeerbelasting had betaald. Klaagster wijst de dienst erop dat zij volgens het tarievenbord heeft gehandeld, waarop staat dat zij op zon- en feestdagen gratis kan parkeren. De dienst blijft in de bezwaarprocedure bij zijn standpunt dat gratis parkeren op zon- en feestdagen alleen in de ochtend geldt. De ombudsman controleert op eenvoudige wijze de informatie op het tarievenbord en ziet dat klaagster gelijk heeft. Hij confronteert de dienst hiermee, die het besluit daarop vernietigt.

Ook in een andere klacht begrijpt de ombudsman niet waarom de dienst ondanks het overgelegde bewijs, zijn standpunt niet in de bezwaarprocedure heeft herzien. Klager krijgt een aanslag OZB voor een woning op Zuid waarvan hij volgens Gemeentebelastingen de eigenaar is. In bezwaar heeft klager een uitdraai van het Kadaster overgelegd waaruit het tegendeel blijkt. De dienst legt dit bewijs naast zich neer. Hij kan echter niet aan de ombudsman uitleggen waarom en gaat alsnog over tot vernietiging van het besluit.

In een klacht waarbij er sprake is van diefstal van kentekenplaten legt klaagster de vraag aan de ombudsman voor waarom de dienst – in tegenstelling tot het Centraal Justitieel Incassobureau – het door klaagster aangedragen bewijs laat voor wat het is. De zaak wordt aan de juridische afdeling van de dienst voorgelegd. Deze deelt de ombudsman mee dat in de bezwaarprocedure ten onrechte over het aanvullende bewijs heen was gekeken.



Deelgemeenten

Onderwerpen en klachtafhandeling

De ombudsman stelt vast dat de klachten over de deelgemeenten zeer uiteenlopende onderwerpen betreffen. In het ene geval heeft de klacht betrekking op een mol die molshopen veroorzaakt op het perceel van een klaagster; de andere keer gaat het om de locatiekeuze van de Stadsferry. Daarnaast zijn er de klachten die ook bij de gemeentelijke diensten waar zijn te nemen, zoals bejegeningsklachten en klachten over handhaving.

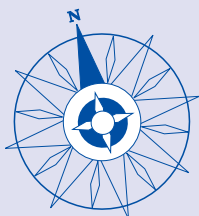
Het valt de ombudsman op dat hij – in vergelijking met de gemeentelijke diensten – ten aanzien van klachten over de deelgemeenten relatief veel oordelen moet vellen en dat hij in slechts weinig zaken kan bemiddelen. Het is echter lastig hiervoor een eenduidige oorzaak te geven.

Wisselende opstelling

Al eerder is het de ombudsman opgevallen dat het contact met de deelgemeenten naar aanleiding van klachten wisselend verloopt. Soms staan zij zonder meer open voor bemiddeling door de ombudsman en wordt de betreffende klacht goed opgelost. Soms verloopt het contact echter stroef en houdt de deelgemeente de ombudsman zo veel mogelijk op afstand. Van die laatste opstelling volgen hieronder 2 voorbeelden.

In één geval wendt klaagster zich tot de ombudsman omdat zij zich niet serieus genomen voelt door de betreffende deelgemeente. Zij heeft een bejegeningsklacht ingediend tegen een baliemedewerkster. Deze medewerkster wordt gehoord, maar klaagster krijgt zelf niet de gelegenheid om haar klacht nader toe te lichten. De ombudsman doet de deelgemeente daarom de aanbeveling om, in het kader van een goede klachtbehandeling, klaagster alsnog te horen. De deelgemeente geeft hier geen gehoor aan en weigert te motiveren waarom. De ombudsman spreekt de hoop uit dat het hier om een incident gaat.

Een tweede geval betreft een klacht over een groot aantal bloembakken en plantenbakken die door bewoners van het blok naast de woning van klager op de stoep zijn geplaatst en de doorgang versperren. Na bemiddeling door de deelgemeente wordt een aantal bakken verplaatst dan wel verwijderd. Omdat bewoners er vervolgens weer bakken bijplaatsen en de deelgemeente weigert handhavend op te treden, benadert klager de ombudsman. Wanneer de ombudsman de deelgemeente confronteert met de klacht, reageert deze als volgt: de plantenbakken staan er in strijd met de Algemene Plaatselijke Verordening, maar wij zijn niet bereid om handhavend op te treden omdat de bewoners een bijdrage leveren aan een groene en prettige leefomgeving. De ombudsman kan derhalve niet anders dan concluderen dat de deelgemeente niet bereid is, ook niet naar aanleiding van een klacht en evenmin wanneer de ombudsman dat vraagt, een doordachte visie over de grenzen van haar beleid te ontwikkelen en op basis daarvan beslissingen te nemen. De ombudsman kon niet anders dan de bewoners op de mogelijke gang naar de rechter wijzen.



Stadstoezicht

Het aantal medewerkers van de dienst stijgt gestaag. Een toenemend percentage van deze medewerkers wordt bovendien aangesteld als buitengewoon opsporingsambtenaar. Daardoor is bij Stadstoezicht het accent (nog) sterker op handhaving komen te liggen. In de loop van het verslagjaar zijn de bevoegdheden van de stadswachten verder uitgebreid. Voorheen mocht slechts een klein deel van de stadswachten bekeuringen uitschrijven. Inmiddels lopen er in de stad zo'n 400 stadswachten rond die overlastveroorzakers mogen bekeuren, maar óók de bevoegdheid hebben om mensen aan te houden en hen zo nodig handboeien om te doen. Eind volgend jaar zullen er ongeveer 500 van deze stadswachten zijn.

Het primaire uitgangspunt voor Stadstoezicht is daardoor een juridische toets: de vraag of het optreden van de stadswachten “rechtmatig” is. Wordt er gehandeld in overeenstemming met wet- en regelgeving? Zo ja, dan is er volgens de dienst geen vuiltje aan de lucht. Daarmee wordt echter voorbijgegaan aan de vraag of er ook “behoorlijk” is gehandeld, de vraag waarmee de ombudsman zich bij uitstek bezighoudt. Burgers behoorlijk behandelen is méér dan alleen handelen in overeenstemming met de juridische regels: niet direct het “machtswoord” spreken en een boete uitdelen. Ook al is het opleggen van een boete toegestaan (de overheid handelt rechtmatig), een minder ingrijpende reactie kan evenzeer passend zijn (de overheid handelt behoorlijk). Ook redelijkheid, evenredigheid, correcte bejegening en coulance spelen zeker een rol bij de vraag of iets behoorlijk is of niet.

Klachtbehandeling

De ombudsman constateert dat Stadstoezicht er niet steeds in slaagt klachten binnen de toegestane termijnen af te wikkelen. Dat geldt niet voor alle klachten, het algemene beeld is wisselend en voor de ombudsman niet te voorspellen. Als de achterstand lijkt te zijn opgelopen, signaleert de ombudsman dit bij Stadstoezicht en dan wordt door de dienst ad hoc een inhaalactie uitgevoerd.

In 2009 ontving de ombudsman diverse klachten die er op wezen dat er door de dienst onvoldoende nauwkeurig werd gewerkt. Dit jaar komt dit beeld minder sterk naar voren. Zo is er maar één klacht over het niet reageren op een klachtbrief en één klacht over de afhandeltermijn (bijna 2 maanden in plaats van de toegestane 4 weken). Daarnaast constateert de ombudsman bij 2 klachten dat de dienst het motiveringsbeginsel heeft geschonden. In één van deze klachtzaken is verder de klachtbehandeling erg summier en wordt er voorbijgegaan aan de kern van de klacht.

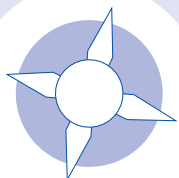
Parkeervergunning voor welk kenteken?

Klager heeft een aantal naheffingsaanlagen parkeerbelasting gekregen, terwijl hij over een parkeervergunning beschikt. Volgens de reactie in de brief van de dienst aan de ombudsman heeft de stadswacht geconstateerd dat het kenteken van de parkeervergunning niet correspondeert met het kenteken van de auto waarin de parkeervergunning achter de voorruit ligt: op de parkeervergunning staat het kenteken van de nieuwe auto van klager. De naheffingsaanlagen zijn terecht opgelegd, aldus Stadstoezicht. Dat kan echter niet kloppen. Dat nieuwe kenteken was op het moment van het opleggen van de aanslag namelijk nog niet uitgegeven, terwijl er evenmin een parkeervergunning voor de nieuwe auto was verleend.

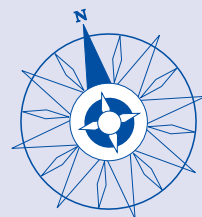
De dienst erkent in een volgende brief aan de ombudsman dat het niet goed is gegaan, maar doet dit wat laconiek af als “ruis”. Alhoewel de aanslag alsnog vernietigd wordt, meent de ombudsman in zijn afsluitende brief dat het wat eufemistisch is om hier van “ruis” te spreken. De ombudsman heeft Stadstoezicht laten weten dat er onvoldoende onderzoek is gedaan naar de klacht, nu de verklaring van de stadswacht niet blijkt te stroken met de feiten. In die brief aan Stadstoezicht wijst de ombudsman de dienst erop dat er – gelet op de zware verantwoordelijkheden en bevoegdheden van bijzondere opsporingsambtenaren – extra eisen voor de integriteit van stadswachten gelden.

Klacht- of bezwaarprocedure?

In het vorige verslag van werkzaamheden viel het de ombudsman op dat klachten meer dan eens door de dienst als klacht werden afgehandeld, terwijl zij eigenlijk als bezwaarschrift hadden moeten worden opgevat. Het lijkt erop dat Stadstoezicht hier nu beter op let: de ombudsman heeft in 2010 slechts één geval gezien waarin een klacht ten onrechte niet was opgevat als bezwaarschrift en doorgestuurd is naar Gemeentebelastingen. Omdat in dit geval de klacht al in 2009 is ingediend, gaat de ombudsman er vanuit dat de werkwijze toen



nog niet was aangescherpt. In 2010 lijkt het probleem in ieder geval niet meer voor te komen.



Publiekszaken

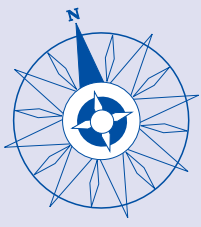
Inleiding

Opvallend is dat de ombudsman alle 8 onderzochte klachten waarin Publiekszaken de primair verantwoordelijke dienst is, gegrond heeft verklaard. Toch concludeert de ombudsman op basis van de inhoudelijke analyse niet dat er structureel iets mis is bij de dienst. Op een enkel punt na heeft de ombudsman de indruk dat de dienst het primaire proces op orde heeft.

In het verslag van werkzaamheden over 2009 kondigt de ombudsman aan dat hij de directeur van Publiekszaken zal benaderen om de problemen te bespreken die het gevolg zijn van het ontbreken van een vast aanspreekpunt voor de ombudsman bij de dienst. In april 2010 krijgt de ombudsman tot zijn genoegen bericht dat naar aanleiding van zijn verzoek het hoofd Directieondersteuning van Publiekszaken is aangewezen als het vaste aanspreekpunt voor de ombudsman.

Tijdige informatieverstrekking

Ten aanzien van het (gevraagd en ongevraagd) verstrekken van adequate informatie zou, wat de ombudsman betreft, de dienst soms zorgvuldiger kunnen handelen. In één geval vond de dienst het bijvoorbeeld niet nodig om een wijziging in de regelgeving breed bekend te maken. Het gaat hier om het voornemen om per 1 januari 2010 een jeugdtarief in te voeren voor het verkrijgen van een ID-kaart. Alleen kinderen uit de “doelgroep”, die in de periode van 1 januari tot en met 25 februari 2010 de leeftijd van 14 jaar bereikten, zijn aangeschreven. Daarnaast is er een algemene bekendmaking op de internetsite geplaatst. De gebruikelijke bekendmaking in een huis-aan-huisblad is



achterwege gelaten. De ombudsman is van mening dat een dergelijke wijziging van de regelgeving, die ook mensen buiten de gekozen doelgroep treft, op ruimere schaal moet worden bekendgemaakt. Daaronder valt zeker ook publicatie in een huis-aan-huisblad.

Een andere zaak die de ombudsman verbaast, is een kwestie waarin de klager niet is geïnformeerd over een voorgenomen wijziging van de naturalisatieprocedure in mei 2010. Publiekszaken laat de ombudsman weten dat het baliepersoneel, op het moment dat klager zich tot de dienst wendt, nog niet over de wijziging was geïnstrueerd, omdat een andere ingrijpende wetswijziging prioriteit had. Hoewel de ombudsman niet gaat over het stellen van prioriteiten door de diensten, vindt hij wel dat prioriteitstellingen niet mogen leiden tot het niet tijdig aan burgers verstrekken van door hen gewenste informatie. De ombudsman is een dergelijke handelwijze ook niet gewend van Publiekszaken, bij uitstek de dienst die op het gebied van kennismanagement een naam heeft hoog te houden. De verbazing van de ombudsman neemt toe als blijkt dat het geen incident is, maar een bewuste keuze van het management. De ombudsman zal in de gaten houden of deze aanpak in 2011 tot meer klachten leidt.

Het laatste geval dat de ombudsman hier wil noemen, is een klacht over de gevolgen van een communicatiestoornis tussen klager en de dienst. Het gaat om de erkenning door de vader van een nog ongeborn kind en de mogelijkheid om voor dit kindje een paspoort te verkrijgen zodra het is geboren. Hoewel klager zelf voor een deel debet is aan de miscommunicatie, had Publiekszaken klager een hoop kosten kunnen besparen als de betrokken medewerker de akte van erkenning gewoon goed had gelezen. Opvallend aan deze klacht is dat de afhandeling daarvan, zowel in de interne als in de externe fase, slordig is te noemen.

Fietstrommels

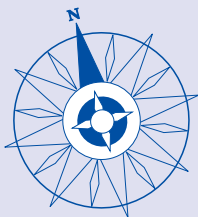
De gemeente laat in 2009 een persbericht uitgaan waarin zij bekend maakt dat door een nieuwe werkwijze de aanvraag voor een fietstrommel binnenkort sneller zal gaan. In het verslag van werkzaamheden 2009 merkt de ombudsman op dat het verslagjaar 2010 moet uitwijzen of de gemeente deze toezegging waarmaakt. In 2010 is zegge en schrijve één klacht over fietstrommels afgehandeld. Deze klacht is op 3 onderdelen gegrond verklaard: onvoldoende voortvarend opgetreden, het besluit is in strijd met het motiveringsbeginsel en klager is onvoldoende en niet adequaat geïnformeerd door Publiekszaken. Deze klacht dateert echter van vóór de invoering van de nieuwe werkwijze. De ombudsman constateert dat hij geen “nieuwe” klachten heeft ontvangen, zodat het erop lijkt dat de nieuwe werkwijze inderdaad tot een aanmerkelijke verbetering heeft geleid.

Oplossingsgerichte opstelling Publiekszaken

Uit de analyse van de klachten over Publiekszaken is de ombudsman gebleken dat de dienst openstaat voor bemiddeling door de ombudsman. Zo wordt na een steeds verder oplopend conflict tussen een advocaat en de dienst, door tussenkomst van de ombudsman, het gewenste document door Publiekszaken alsnog aan de advocaat toegezonden, zonder dat over de vraag waarover het geschil is ontstaan verder wordt gebakkeleid.

In een andere zaak houdt de dienst zich niet aan de 2-weken-termijn uit de Rotterdamse Servicenormen voor de afgifte van een parkeervergunning. Het duurt alles bij elkaar 6 weken. Klaagster heeft daardoor 4 weken lang parkeertickets moeten “trekken”. Publiekszaken blijkt bereid klaagster deze kosten te vergoeden, ook al beschikt klaagster niet meer over alle parkeerbonnen.

Ten slotte komt Publiekszaken uit eigen beweging in actie, op basis van een signaal van de ombudsman en van klachten die bij de dienst zelf zijn binnengekomen: Publiekszaken besluit



dat slachtoffers van “eenvoudige” diefstal (diefstal zonder geweld) geen extra leges hoeven te betalen als hun ID-kaart is gestolen. Oorspronkelijk was deze tegemoetkoming alleen bedoeld voor slachtoffers van diefstal mét geweld.

De ombudsman stelt deze manier van werken van Publiekszaken op prijs. Deze werkwijze voorkomt dat situaties polariseren.

dS+V (Stedenbouw en Volkshuisvesting)

De onderwerpen die het vorige jaar door de ombudsman in zijn verslag van werkzaamheden zijn behandeld, doen zich dit jaar ook weer voor, al is het niet in grote getale. Door hun diversiteit zijn de klachten lastig onder één noemer te brengen. Als terugkerend thema kan wel het niet “te pakken krijgen” van de juiste persoon bij de dS+V worden genoemd.

Het vinden van de juiste persoon

Een voorbeeld hiervan is de klacht van een klagster, die een woning heeft gekocht van een woningbouwvereniging. Het lukt haar maar niet om zich in te schrijven op het adres van de door haar gekochte woning. Daardoor kan zij geen paspoort of rijbewijs aanvragen en wordt zij niet opgeroepen voor verkiezingen.

Na anderhalf jaar schakelt zij de ombudsman in. De dS+V laat de ombudsman desgevraagd weten dat er in het verleden nogal eens woningen zijn samengevoegd door woningbouwverenigingen. Ook in klagsters woonblok is dat gebeurd, waardoor de huisnummering is gewijzigd. De kadastrale registratie is in overeenstemming gebracht met de nieuwe feitelijke situatie; de gemeentelijke vastgoedregistratie van de dS+V echter niet. Voor de gemeentelijke vastgoedregistratie bestaat klagsters pand daardoor niet.

Klagster heeft de dS+V wel over haar problemen benaderd,

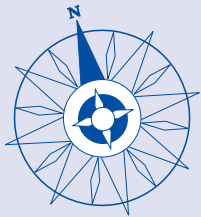
maar daarop is door de dienst niet gereageerd. Publiekszaken en de dS+V verwijzen klaagster vervolgens over en weer naar elkaar, maar als een pand niet in de vastgoedregistratie vermeld staat, dan bestaat het evenmin in de gemeentelijke basisadministratie. Op verzoek van de ombudsman gaat de dS+V op bezoek bij klaagster om de feitelijke situatie te bekijken. Naar aanleiding hiervan past de dienst de gegevens in haar vastgoedregistratie aan.

Een tweede voorbeeld betreft een klager die bij de dS+V aanklaagt dat er een schotelantenne op een monumentaal pand is bevestigd. Hij wordt, ondanks vele telefoontjes en e-mails van zijn kant, door diverse medewerkers van verschillende afdelingen van de dS+V van het kastje naar de muur gestuurd. Pas na bemiddeling door de ombudsman ontvangt klager een adequate reactie: het blijkt dat de eigenaar van de antenne voortvarend aangeschreven is door de dS+V om deze te verwijderen, maar de dienst is vergeten hierover met klager te communiceren.

De ombudsman kan zich het probleem dat klagers hebben om hun zaak bij de dS+V op het juiste bureau te krijgen wel voorstellen. Het gaat om een grote dienst met een divers takenpakket. De ombudsman heeft zijn contacten binnen de dienst en hij weet, met de nodige vasthoudendheid, de juiste persoon wel te bereiken. Voor gewone burgers, die niet over zulke contacten beschikken, blijkt de “vesting” soms onneembaar.

Bouwleges

De ombudsman heeft in het verslagjaar 2 klachten over bouwleges behandeld. Bouwleges is een vergoeding die de aanvrager van een bouwvergunning aan de gemeente verschuldigd is. In één geval ontvangt klager 2 aanslagen voor hetzelfde bouwplan. Na bemiddeling van de ombudsman komt er één aanslag te vervallen. In de andere zaak heeft de invordering van leges ruim 5 jaar stilgelegen. Er wordt daarom van verdere invordering afgezien door de dienst.



Wettelijke rente

Tot slot noemt de ombudsman hier de klacht over een door de dS+V gestarte incassoprocedure die niet vlekkeloos is verlopen. Het gaat om de kosten die gemaakt zijn na het opknappen van een pand na een aanschrijving door de dS+V van de Vereniging van Eigenaren. In verband met de rechtszaak, die vervolgens door de vereniging werd aangespannen, was de invordering van de opknapkosten stopgezet, maar na 4 jaar wordt klager wel een bedrag van 4000 euro aan wettelijke rente in rekening gebracht. Na bemiddeling van de ombudsman ziet de dienst af van de verdere invordering van de wettelijke rente.

Gemeentewerken

Het beeld van Gemeentewerken vertoont overeenkomsten met dat van de dS+V: de onderwerpen die het vorige jaar door de ombudsman zijn behandeld, keren dit jaar terug, al is het aantal klachten erover minder groot.

Dienstverlening door Stedin

In het verslag van werkzaamheden over 2009 is stilgestaan bij een klacht over defecte straatverlichting. Ook in dit verslagjaar behandelt de ombudsman een vergelijkbare klacht. Ten aanzien van de klacht uit 2010 komt er een vergelijkbare reactie van Gemeentewerken: “[energieleverancier] *Stedin is verantwoordelijk voor reparaties aan gebreken in het net; voor het daadwerkelijk verhelpen van een storing in het verlichtingsnet is de gemeente afhankelijk van Stedin*”. De ombudsman is het met de klagers eens dat de gemeente hiermee haar verantwoordelijkheid wel erg gemakkelijk afschuift. Vorig jaar heeft de ombudsman de gemeente er al op gewezen dat zij als opdrachtgever van Stedin invloed kan uitoefenen op de dienstverlening van deze energieleverancier. Nu laat de Gemeentewerken aan de ombudsman weten dat er tussen de gemeente en Stedin een

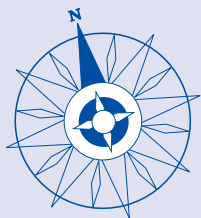
dienstverleningsovereenkomst is opgesteld die binnenkort ingaat. De verwachting is dat de gemeente meer “grip” zal krijgen op het opereren door Stedin en dat de dienstverlening zal verbeteren.

Grafrechten

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 2 klachten over grafrechten. In beide gevallen gaat het om de kosten die voor verlenging van deze rechten verschuldigd zijn. Bij dit type klachten gaat het vaak om langlopende dossiers, die in het verleden door Gemeentebelastingen Rotterdam zijn behandeld en die door Gemeentewerken zijn overgenomen. Het is hierdoor niet altijd gemakkelijk om de relevante feiten op een rij te krijgen. In het eerste geval concludeert de ombudsman dat de gemeente het bij het rechte eind heeft. In het andere geval concludeert de ombudsman dat Gemeentewerken, zonder hierover eerst adequaat met klager te hebben gecommuniceerd, klager een onjuiste rekening heeft gepresenteerd.

Publieksreacties

De behandeling van een klacht leert de ombudsman dat het bij Gemeentewerken enige tijd onduidelijk is geweest wie verantwoordelijk is voor de beantwoording van de publieksreacties. De ombudsman benadert de dienst hierover. In antwoord daarop schrijft de directeur van Gemeentewerken aan de ombudsman: *“Een periode is het onduidelijk geweest wie procesverantwoordelijk is voor de publieksreacties. Deze situatie heeft ertoe geleid dat Gemeentewerken in 2009 een achterstand heeft opgelopen in het afhandelen van deze reacties. Wij hebben bovenstaand probleem onderkend en hebben afspraken gemaakt om alle publieksreacties centraal binnen Gemeentewerken te registreren en te monitoren. Ik betreur de gang van zaken met betrekking tot deze klacht en verwacht dat de voorgenomen maatregelen in de toekomst een dergelijke situatie zullen voorkomen.”*



Roteb

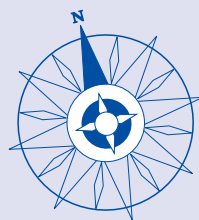
De ombudsman heeft dit verslagjaar slechts 3 klachten over de Roteb afgehandeld, waarvan hij er hier 2 zal bespreken.

Afvalcontainers

Eén klacht gaat over de locatie van een (ondergrondse) afvalcontainer, een klacht die de ombudsman wel vaker krijgt. Logisch, niemand wil graag een container vlak voor zijn huis. In dit geval meent klager dat de Roteb de omwonenden onvoldoende gelegenheid tot inspraak geeft en de inbreng van omwonenden onvoldoende serieus neemt. De ombudsman is het niet met klager eens. Hij concludeert hierover: *“Bij de behandeling van andere klachten over containers heb ik gezien dat de inbreng van bewoners er soms toe leidt dat Roteb terugkomt op de voorgestelde locatie. Ik kan dus niet vaststellen dat de gekozen werkwijze meebrengt dat er niets gebeurt met reacties van bewoners. (...) Van Roteb verwacht ik dat hij bij het nemen van besluiten de informatie verzamelt die nodig is voor een gedegen besluit. Ik meen dat Roteb dat met de gekozen werkwijze doet. Ik meen dan ook dat de dienst bewoners op een behoorlijke wijze polst.”*

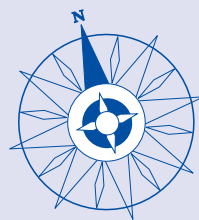
Re-integratie

De tweede zaak gaat om een klager, die in het kader van de WSW bij de Roteb werkzaam is. Hij wendt zich tot de ombudsman, omdat hij zich niet kan vinden in de wijze waarop de dienst zijn re-integratie vorm geeft. De ombudsman stelt de Roteb de vraag waarom klager niet naar de Geschillencommissie WSW is verwezen. Die commissie is immers door werkgevers en werknemers ingesteld om dit soort geschillen te beoordelen. De dienst erkent dat dit had moeten en klager wendt zich alsnog tot de Geschillencommissie, die zijn klachten in behandeling neemt.



Bestuursdienst

Over de Directie Veiligheid van de Bestuursdienst Rotterdam zijn in het verslagjaar 2 klachten binnengekomen van extern ingehuurd personeel. Klagers zijn ingehuurd voor een specifiek project; veranderingen in de projectorganisatie leiden er na verloop van tijd toe dat de gemeente de overeenkomsten met de betrokken externen tussentijds opzegt. De daaropvolgende interne klachtbehandeling verloopt niet vlekkeloos, onder meer voor wat betreft het horen van klagers. Na de interne klachtprocedure dienen 2 externen een klacht in bij de ombudsman. Zij hebben het gevoel ten onrechte als zondebok te worden aangewezen voor het falen van de projectorganisatie en zij willen dit aan de orde stellen. De ombudsman meent dat er geen sprake is van imagoschade voor klagers, maar is het met hen eens dat het onnodig is om de zwartepiet bij klagers neer te leggen. De ombudsman begrijpt overigens niet waarom de dienst zo heeft gereageerd en hij krijgt daar gedurende het onderzoek evenmin zicht op.



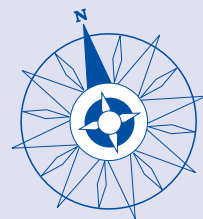
Stichting BOOR

De ombudsman wordt van tijd tot tijd door klagers benaderd met klachten over de Stichting Bestuur Openbaar Onderwijs Rotterdam, de stichting BOOR. Deze stichting is het schoolbestuur van het primair, voortgezet en (voortgezet) speciaal onderwijs in Rotterdam. BOOR heeft een klachtregeling die voorziet in een externe, onafhankelijke klachtencommissie, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Daarom beoordeelt de ombudsman deze klachten niet inhoudelijk, maar informeert klagers en verwijst hen naar deze commissie door.

Voor een klacht over vernietigde personeelsdossiers betekende dit dat de klager erover geïnformeerd werd dat de wettelijke bewaartermijn allang verstreken is. In 2 andere zaken verwees de ombudsman de klagers naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Onderzoeken op eigen initiatief





Hoofdstuk 3

Onderzoeken op eigen initiatief

IN HET JAAR 2010 IS DE OMBUDSMAN EEN TWEETAL ONDERZOEKEN OP EIGEN INITIATIEF GESTART.

NAAST HET UITVOEREN VAN ONDERZOEKEN NAAR AANLEIDING VAN KLACHTEN VAN BURGERS KAN DE OMBUDSMAN OOK ONDERZOEKEN OP EIGEN INITIATIEF VERRICHTEN. DE OMBUDSMAN KIEST ZELF OF HIJ EEN AMBTSHALVE ONDERZOEK INSTELT EN WAT HET ONDERWERP VAN HET ONDERZOEK IS. NET ALS VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN OP VERZOEK VAN KLAGERS ZIJN VOOR HET ONDERZOEKEN OP EIGEN INITIATIEF VOOR DE OMBUDSMAN VAN BELANG: HET OPLOSSEN VAN HET PROBLEEM, HET HERSTEL VAN VERTROUWEN TUSSEN BURGER EN OVERHEID EN HET LEEREFFECT VOOR DIE OVERHEID.

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

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

Een aanleiding voor onderzoek op eigen initiatief kan ook zijn: de vraag hoe nieuwe regels of nieuw beleid in de praktijk doorwerkt. Een gemeente als Rotterdam heeft voortdurend te

maken met nieuwe taken, nieuwe regelgeving en nieuw beleid, op allerlei terreinen. Dat geeft veel beweging in het publieke domein. De ombudsman is geïnteresseerd in de manier waarop een en ander uitpakt voor de Rotterdamse burger, zeker als het om klachtgevoelige onderwerpen gaat.

Ten slotte kan de ombudsman aanleiding zien om een thema, waarnaar hij eerder onderzoek op eigen initiatief heeft verricht, na verloop van tijd opnieuw aan een dergelijk onderzoek te onderwerpen. Het gaat dan om een “follow up”- onderzoek. Het onderzoek naar de Rotterdamse interventieteams kan als zo'n onderzoek worden beschouwd.

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

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

Onderzoek Kredietbank Rotterdam

De Gemeentelijke Kredietbank is onderdeel van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam. In principe is het de bedoeling dat de Kredietbank zich bezighoudt met schuldhulpverlening aan mensen die er zelf financieel niet meer uitkomen. In de praktijk komt het er echter op neer dat burgers de Kredietbank pas om hulp vragen als het water hen tot de lippen staat. De wet biedt de mogelijkheid om te proberen met de schuldeisers tot afspraken te komen, zodat de betrokkene na een periode van 3 jaar weer

met een schone lei kan beginnen, de “minnelijke regeling”. In de tussentijd voert de Kredietbank het beheer over de inkomsten en uitgaven, het “budgetbeheer”. De schuldeisers nemen in een dergelijk geval genoegen met slechts een gedeeltelijke betaling van de schulden. De schuldenaar, de burger, leeft weliswaar gedurende 3 jaar op het bestaansminimum, maar daarna is hij van zijn schulden af. Dat is een mooie regeling, die mensen de kans op een nieuwe start geeft.

De ombudsman ontvangt al jaren klachten over de Kredietbank, maar het jaar 2010 laat een aanzienlijke toename van klachten zien. De klachten hebben betrekking op alle onderdelen van het traject van schuldhulpverlening. Zo worden er bij de ombudsman klachten ingediend omdat mensen nog steeds deurwaarders aan de deur krijgen en niet begrepen waarom. De Kredietbank heeft het toch overgenomen? Ook zijn er klachten over het bij de Kredietbank zoekraken van ingeleverde administratie, rekeningen en andere stukken. Verder leidt het budgetbeheer tot klachten, er wordt geklaagd dat betalingen te laat en met verkeerde bedragen worden verwerkt. Ook het veelvuldig wijzigen van contactpersonen is een terugkerende klacht. Tot slot wordt er geklaagd dat de contactpersoon bij de Kredietbank moeilijk te bereiken is en niet terugbelt. Op zich klachten, die al langere tijd bekend zijn bij de Kredietbank. De bank heeft ook actie ondernomen en de interne werkprocessen aangescherpt of veranderd. Toch blijven de klachten binnenkomen bij de ombudsman.

Voordat de ombudsman besloot tot een onderzoek op eigen initiatief heeft hij een aantal andere partijen in de stad gevraagd of zij ook deze signalen ontvangen en het type klachten herkennen. Dat bleek het geval.

De ombudsman maakt een inventarisatie en rubriceert de verschillende klachten en hij is het gesprek aangegaan met de Kredietbank en Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het rapport van dit onderzoek zal in het tweede kwartaal 2011 uitkomen.

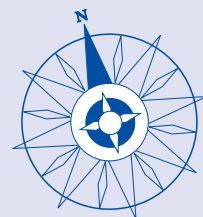
Onderzoek interventieteams Rotterdam

Aan het onderzoek naar de interventieteams ligt een andere aanleiding ten grondslag dan aan het onderzoek naar de Kredietbank. In 2007 heeft de toenmalige ombudsman het rapport *“Baas in eigen huis”* over de interventieteams uitgebracht. Hij doet daarin een groot aantal aanbevelingen, waarvan de gemeente een flink deel heeft overgenomen in het protocol uit datzelfde jaar. In dat protocol worden instructies voor het optreden door de interventieteams gegeven. In 2010 heeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam het protocol uit 2007 herzien en het *“Protocol Huisbezoeken 2010 voor de stedelijke en deelgemeentelijke interventieteams en het Bureau Frontlijn in Rotterdam”* opgesteld. Het onderzoek op eigen initiatief dat de nieuwe ombudsman heeft ingesteld, is een “follow up”-onderzoek naar de gang van zaken bij de stedelijke en de deelgemeentelijke interventieteams nu, 3 jaar later.

In Rotterdam worden jaarlijks meer dan 38.000 bezoeken bij burgers thuis afgelegd⁴. De leden van de interventieteams beschikken over een hele reeks van toezichthoudende bevoegdheden. Zo zijn zij toezichthouder op grond van onder meer de Wet werk en bijstand, de Leerplichtwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. De overheid komt met deze huisbezoeken “achter de voordeur” en dat kan behoorlijk ingrijpend zijn voor de betrokken burgers. Het betekent een inbreuk op hun privacy, dus het moet uiterst zorgvuldig gebeuren.

De stedelijke interventieteams houden zich veelal bezig met controles op het verlenen van huisvestingsvergunningen in een aantal wijken in Rotterdam-Zuid. Burgers kunnen zich in de gemeentelijke basisadministratie alleen op een adres in zo’n wijk inschrijven, indien zij aan een aantal voorwaarden voldoen, zoals over een bepaald inkomen beschikken. In de stadswinkel wordt een afspraak gemaakt wanneer het

⁴ De stedelijke interventieteams leggen er ongeveer 30.000 per jaar af, de deelgemeentelijke ongeveer 8000 per jaar.



interventieteam langskomt. Na toestemming om binnen te komen en controle door het interventieteam kan, als alles in orde blijkt, de huisvestingsvergunning worden verleend. De deelgemeentelijke interventieteams komen bijna altijd onaangekondigd bij de burger langs. De aanleiding voor het bezoek is meestal overbewoning of woonoverlast.

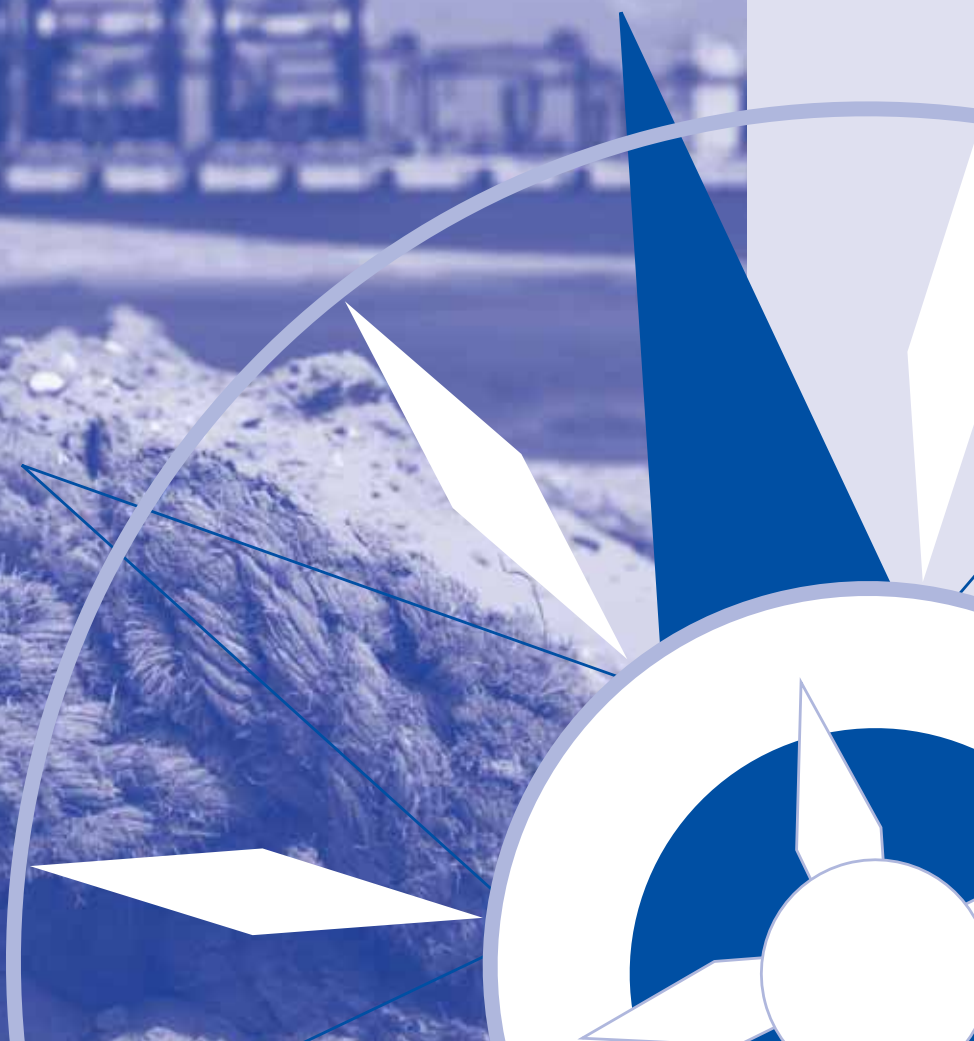
Nadat toestemming om binnen te komen is gegeven, besteden de leden van beide typen interventieteams aandacht aan een veelheid van onderwerpen: veiligheid, inkomenssituatie, gezondheid, situatie kinderen, enz. Dit is het “meervoudig kijken”, zoals het heet. De informatie die tijdens de huisbezoeken wordt vergaard, moet in een registratiesysteem worden verwerkt.

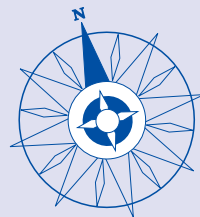
De ombudsman heeft onderzoek verricht naar de dagelijkse praktijk van de interventieteams, onder meer door tientallen huisbezoeken bij te wonen. In het rapport, dat in het voorjaar van 2011 uitkomt, besteedt de ombudsman aandacht aan de aanleiding voor een huisbezoek, de gang van zaken tijdens het huisbezoek en de verwerking van de resultaten.

Onderzoek preventief fouilleren

Tijdens het verslagjaar zijn voorbereidingen getroffen voor een gezamenlijk onderzoek door de ombudsman, de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam naar het preventief fouilleren door de politie. De verwachting is dat het rapport in het najaar van 2011 wordt uitgebracht.

Verslag sectie Integriteitskwesties





Hoofdstuk 4

Verslag sectie Integriteitskwesities

IN DIT HOOFDSTUK WORDT ONDER MEER STILGESTAAN BIJ DE ONTWIKKELINGEN OP HET GEBIED VAN DE INTEGRITEIT BINNEN DE RIJKSOVERHEID EN DE GEMEENTEN. VERDER DOET DE OMBUDSMAN VERSLAG VAN ZIJN WERKZAAMHEDEN IN 2010 EN STAAT HIJ STIL BIJ EEN AANTAL BELANGRIJKE THEMA'S UIT DAT JAAR. TOT SLOT LEGT DE OMBUDSMAN VERANTWOORDING AF OVER HET GEMEENTELIJKE FONDS VOOR RECHTSBESCHERMING.

Landelijke ontwikkelingen

Ethisch leiderschap

In december 2010 verscheen *“Integriteit van het lokaal bestuur. Raadsgriffiers en gemeentesecretarissen over integriteit”*, een onderzoek naar de integriteit van het lokaal bestuur, verricht in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties⁵. De conclusies uit het onderzoek zijn dat in de afgelopen jaren voornamelijk is ingezet op “hard control”, zoals nevenfunctieregelingen, gedragscodes en declaratieregelingen, en “soft control”, zoals dilemmatrainingen. Nu komt ook een derde terrein in beeld: de eis van het ethisch leiderschap. Wil de integriteitscultuur in de organisatie in orde zijn, dan is dat een eerste en permanente verantwoordelijkheid van bestuurders en management. Het management dient een visie op integriteit te hebben en daar zelf het beste voorbeeld van te zijn.

Integriteitsbeleid 3.0

De onderzoekers Karssing en Spoor spreken van “Integriteitsbeleid 3.0”. Dat staat volgens hen kort gezegd voor: *“Zorgvuldig, uitlegbaar en standvastig handelen. Integriteit wordt gekoppeld aan kwaliteit en effectiviteit van werken”*⁶. Integriteit is in het ideale geval een volkomen vanzelfsprekend en geïntegreerd onderdeel van goed ambtenaarschap en goed werkgeverschap.

⁵ J.H.J. van den Heuvel, L.W.J.C. Huberts, Z. van der Wal en K. Steenbergen, onderzoeksgroep Integriteit van Bestuur, Vrije Universiteit Amsterdam, *Integriteit van het lokaal bestuur. Raadsgriffiers en gemeentesecretarissen over integriteit*, december 2010.

⁶ E. Karssing en S. Spoor, in: *Jaarboek Integriteit 2010*, Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector (BIOS), blz. 80.

Rol burgemeester

Als het aan de Tweede Kamer ligt wordt de rol van de burgemeester en de commissaris van de Koningin bij integriteitshandhaving formeel vastgelegd in de Gemeentewet en de Provinciewet. De kamer heeft in december 2010 een motie in die zin aangenomen⁷. De bedoeling is dat de burgemeester ook het aanspreekpunt wordt voor gemeenteraadsleden die met twijfels en dilemma's rond integriteit zitten⁸.

Centraal advies- en verwijspunt

Eén van de adviezen uit de evaluatie uit 2008 van de klokkenluidersregelingen in de publieke sector is het inrichten van een centraal advies- en verwijspunt voor zowel de publieke als de private sector⁹. De bedoeling is dat iedereen hier kan aankloppen, dus ook anderen dan ambtenaren of medewerkers van de betrokken organisatie. Dat advies- en verwijspunt is er nog niet. Er vindt op dit moment nog overleg plaats over de vraag waar het kan worden ondergebracht.

Nieuwe voorbeeldregeling voor gemeenten

Op 15 december 2009 heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over de verbetering van de regeling voor klokkenluiders binnen de rijksoverheid en de politie per 1 januari 2010. Deze nieuwe "*Klokkenluidersregeling rijksoverheid en politie*" is ook een gevolg van de hierboven al genoemde evaluatie van de klokkenluidersregelingen.

In navolging hiervan heeft het Landelijk overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden op 8 december 2010 de nieuwe "*Voorbeeldregeling Melding Vermoeden Misstanden*" vastgesteld. De kring van melders van (vermoede) integriteitsschendingen is uitgebreid met uitzendkrachten en gedetacheerden,

⁷ Motie van de leden Heijnen/Schouw, TK vergaderjaar 2010-2011, 32 500-VII, nr. 24.

⁸ "*Alles wat je doet moet het daglicht kunnen verdragen*", interview met André van Es, toenmalig directeur-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, in: *Jaarboek Integriteit 2010*, BIOS, blz. 24.

⁹ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Evaluatie klokkenluiders regelingen publieke sector*, Den Haag, april 2008.

tot één jaar na het einde van hun tewerkstelling. Ook wordt de melder beter beschermd dan voorheen: de vertrouwelijkheid van de melding is niet langer een mogelijkheid, maar uitgangspunt. Verder is de termijn voor het college van burgemeester en wethouders voor de bepaling van een standpunt ten aanzien van de melding van 6 weken naar 12 weken verlengd. Ten slotte is voor gemeenten de verplichting opgenomen om jaarlijks een verslag van de interne meldingen op te stellen. De *“Regeling melding misstanden in Rotterdam”* was al eerder op deze punten aangepast, zij het dat in Rotterdam voorzien is in een termijn van 8 weken voor de reactie op de melding.


Commissie Klokkenuiders Gemeentelijke Overheid

Rotterdam heeft zijn gemeentelijke ombudsman als extern meldpunt voor klokkenluiders aangewezen. De meerderheid van de gemeenten, meer dan 300, is voor de externe onafhankelijke behandeling van integriteitsmeldingen aangesloten bij de Commissie Klokkenuiders Gemeentelijke Overheid. Deze commissie is ingesteld door het Landelijk Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden (LOGA) en is gevestigd in Den Haag. Anders dan de ombudsman, die in tweede instantie een eindoordeel geeft over meldingen van integriteitsschending, beperkt deze commissie zich tot het uitbrengen van adviezen.

In het eerdergenoemde Evaluatierapport uit 2008 wordt ook geadviseerd één centrale instantie in te stellen als centraal extern meldpunt dat meldingen van integriteitsschendingen gaat onderzoeken. Dit centraal meldpunt is er nog niet. Voor de rijksoverheid, politie en defensie fungeert op dit moment de Commissie integriteit overheid als zodanig.

Het LOGA schrijft zijn leden in de brief van 15 december 2010 hierover het volgende: *“(…) Als op termijn de plannen gestalte krijgen voor een landelijk extern meldpunt zal de Commissie Klokkenuiders Gemeentelijke Overheid daarbij gevoegd worden zodat een bundeling van expertise kan ontstaan. (...)”*¹⁰.

¹⁰ Landelijk Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden aan de leden-gemeenten, brief van 15 december 2010.



Uiteraard is de ombudsman geïnteresseerd in de bevindingen en conclusies van de Commissie Klokkenluiders Gemeentelijke Overheid. Het verslag van werkzaamheden over 2010 van de commissie is op dit moment nog niet beschikbaar, maar de verslagen uit voorgaande jaren laten zien dat de commissie maar weinig meldingen ontvangt, telkens hooguit één per jaar¹¹.

Verslag van werkzaamheden in 2010

Bevoegdheid en ontvankelijkheid

Alle ambtenaren door wie een melding is gedaan, hebben dat in eerste instantie gedaan met een beroep op de (bescherming van de) *“Regeling melden integriteitschendingen”* van de gemeente Rotterdam. Als op het eerste gezicht duidelijk is dat er geen sprake is van een dergelijke melding, dan wordt deze overgebracht naar de gewone klachtbehandeling of wordt de klager doorverwezen naar het juiste loket. Deze verwijzingen zijn hier niet apart opgenomen. Als op het eerste gezicht niet uitgesloten kan worden dat er sprake is van een melding van een misstand wordt aan de melders gevraagd om hun melding te onderbouwen. Daarna wordt een beslissing genomen over de bevoegdheid van de ombudsman in het kader van de *“Regeling melden integriteitschendingen”*, de ontvankelijkheid van de melding en/of het instellen van een onderzoek.

Meldingen bij de ombudsman

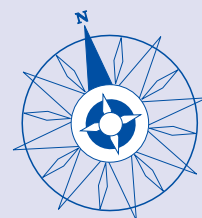
In het verslagjaar 2010 heeft een groot aantal mensen zich tot de ombudsman gewend met meldingen van een integriteitschending. Hoofdzakelijk betreft het medewerkers van de dienst Stadstoezicht naar aanleiding van publicaties in de pers. Voorts hebben zich mensen gemeld in reactie op een oproep van de centrale ondernemingsraad van de gemeente Rotterdam na publiciteit over het verslag van werkzaamheden 2009 van de ombudsman (*“Powerplay van directeurs en leidinggevenden”*¹²). Alle meldingen over Stadstoezicht zijn

¹¹ Commissie Klokkenluiders Gemeentelijke Overheid (www.VNG-NET.nl).

¹² Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, Verslag van werkzaamheden 2009, blz. 60.

gebundeld en als één dossier geteld. De reacties op de oproep van de centrale ondernemingsraad zijn evenmin apart geregistreerd. De reden daarvan is dat de ombudsman een aantal melders al kende, hetgeen tot dubbeltellingen zou hebben geleid; de resterende reacties gaven geen aanleiding tot (nader) onderzoek.

In 2010 zijn er in totaal 6 integriteitsmeldingen door de ombudsman in behandeling genomen (2009: 14). In 4 van deze meldingen heeft hij een nader onderzoek ingesteld. Daarvan zijn 2 dossiers in het verslagjaar nog niet afgerond.



Tabel 12: Integriteitsmeldingen en bemoeienis ombudsman per dienst in 2010

| | Aantal meldingen | Bemoeienis ombudsman |
|----------------------|------------------|------------------------|
| Stadstoezicht | 2 ¹³ | Uitleg, doorverwijzing |
| GGD | 1 | Nog niet afgerond |
| Ontwikkelingsbedrijf | 1 | Nog niet afgerond |
| Roteb | 1 | Geslaagde bemiddeling |
| SoZaWe | 1 | Onbevoegd |
| Totaal | 6 | |

Stadstoezicht

Het overgrote deel van de meldingen bij de ombudsman in 2010 is afkomstig van medewerkers van Stadstoezicht en betreft het algemeen gevoelde ongenoegen over het nieuwe uniform van de stadswachten en over de gang van zaken binnen de dienst. Iedereen heeft kennis kunnen nemen van dit ongenoegen in de dagbladen De Pers en het Algemeen Dagblad en de berichten op internet. De ombudsman heeft naar al deze mensen geluisterd, hun klacht of melding geanalyseerd en de melders verwezen naar het juiste loket. Ging het bijvoorbeeld om klachten over het uniform, dan was dat de ondernemingsraad van Stadstoezicht.

¹³ Het gebundelde dossier met meldingen over Stadstoezicht naar aanleiding van publicaties in de pers is hier als één melding opgenomen.

Betrof de melding bejegening door leidinggevenden, dan verwees de ombudsman de ambtenaar naar de vertrouwenspersoon integriteit of de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag. Een enkele keer zag de ombudsman aanleiding een medewerker van de dienst te adviseren een advocaat in te schakelen. Uiteindelijk hebben deze meldingen niet tot inhoudelijke onderzoeken door de ombudsman geleid. De ombudsman heeft de meldingen in één dossier samengebracht, dat intern de naam “*Krantenrumoer Stadstoezicht*” heeft gekregen.

Anonieme melding

Er komt een anonieme melding binnen bij de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, die de melding 4 maanden later(!), zonder verdere toelichting, aan de ombudsman doorstuurt. Hoewel de ombudsman de naam van een klager of melder altijd zal beschermen indien deze daar uitdrukkelijk om vraagt, wil de ombudsman zelf altijd weten met wie hij van doen heeft. Is de melder niet bereid zijn naam prijs te geven, dan komt de ombudsman niet in actie. In dit geval echter was direct duidelijk dat niet de ombudsman aan zet was, maar (waarschijnlijk) de Rotterdamse dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De melding leek namelijk betrekking te hebben op een medewerker van die dienst, werkzaam op één van de werkpleinen. De ombudsman heeft de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid op de hoogte gebracht van de melding. Na intern onderzoek informeert de dienst de ombudsman dat de melding niet één van zijn medewerkers betreft, maar een medewerker van het UWV. De melding is vervolgens door de dienst doorgezonden naar het UWV.

Hieronder bespreekt de ombudsman de meldingen die aanleiding waren voor een nader onderzoek.

Overplaatsing en wijziging werktijden

Eén onderzoek is een vervolg op een onderzoek van de ombudsman van enige jaren terug. In samenspraak tussen de dienst, de ambtenaar en de ombudsman is destijds een voor

alle partijen aanvaardbaar resultaat bereikt. In 2010 krijgt de betrokken medewerker een nieuwe leidinggevende, die tot allerlei wijzigingen besluit met betrekking tot de werkplek en werktijden van deze medewerker. Die kan zich daar niet in vinden. Tijdens een gesprek daarover tussen de leidinggevende en de medewerker wordt er volgens de medewerker door de leidinggevende verwezen naar zijn eerdere integriteitsmelding. De leidinggevende zou in dit gesprek ook nog gezegd hebben dat hij niets met de ombudsman te maken heeft.

Duidelijk is dat een ambtenaar in zijn verdere loopbaan geen last mag hebben van een eerder door hem gedane melding van integriteitsschending. In deze zaak concludeert de ombudsman echter dat de leidinggevende op zich het recht heeft om de betrokken medewerker over te plaatsen naar een andere locatie en dat hij andere arbeidstijden mag voorstellen. De ombudsman heeft zich ervan vergewist dat deze wijzigingen geen aantoonbare relatie hebben met de eerdere integriteitsmelding en het dossier daarop gesloten.

Disciplinaire straf

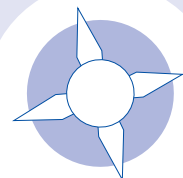
Een ambtenaar die een integriteitsschending heeft gemeld, krijgt een disciplinaire straf aangekondigd als hij zijn melding niet intrekt. De ombudsman doet een geslaagde bemiddelingspoging: de ambtenaar en de dienst komen tot een vergelijk. De dienst besluit af te zien van het opleggen van de straf.

Verkoop gemeentepanden

De ombudsman heeft een melding ontvangen over de verkoop van gemeentepanden, waarbij de prijs onder de in het maatschappelijk verkeer geldende commerciële prijs ligt. Dit onderzoek is aan het einde van het verslagjaar nog niet afgerond.

Schending beroepsgeheim

De betrokken dienst heeft een melding over de schending van beroepsgeheim gegrond verklaard. Het onderzoek van de ombudsman naar het verloop van het onderzoek door de dienst loopt door in het jaar 2011.



Vraagbaak voor ondernemingsraad

Daarnaast heeft de ombudsman een aantal keren als vraagbaak gediend voor een ondernemingsraad. Door een reorganisatie dreigde de medezeggenschap, maar ook individuele leden van de ondernemingsraad, in het gedrang te komen. De ombudsman heeft meegedacht over een manier om tot een goede oplossing te komen, die vooralsnog lijkt te zijn bereikt.

Naleving “Regeling melden integriteitschendingen”

Integriteitsschending ruimer dan strafbaar feit

De ombudsman komt nogal eens tegen dat meldingen van integriteitsschendingen door de gemeente ongegrond worden verklaard omdat er geen sprake is van strafbare feiten. In de Rotterdamse “Regeling melden integriteitschendingen” wordt “integriteitsschending” echter veel ruimer gedefinieerd. Volgens artikel 1 van de regeling moet het gaan om een melding van een concreet vermoeden van aantasting van de integriteit door onder meer:

- belangenverstrengeling;
- misbruik van bevoegdheden of positie;
- manipulatie van of misbruik van (de toegang tot) informatie;
- onverenigbare functies/bindingen/activiteiten;
- strafbare feiten binnen werktijd zoals diefstal, verduistering, fraude of corruptie;
- (strafbare) misdragingen buiten werktijd;
- verspilling en misbruik van gemeentelijke eigendommen.

Integriteitsschending gaat dus over aanzienlijk meer dan alleen strafbare feiten.

Meldingen over discriminatie, seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld vallen buiten de regeling en worden behandeld op grond van het “Protocol ongewenste omgangsvormen” van de gemeente.

Inadequaat omgaan met procedurevoorschriften

Daarnaast constateert de ombudsman dat de gemeentelijke diensten het niet altijd even nauw nemen met het volgen van de voorgeschreven procedureregels.

In de artikelen 2 en 3 van de “Regeling melden integriteitschendingen” staat hoe de gemeentelijke diensten op een melding van (vermoede) integriteitsschending moeten reageren:

- de ambtenaar, die de melding heeft gedaan, moet een ontvangstbevestiging krijgen, met daarin de datum en een omschrijving van de melding;
- deze ambtenaar moet zo snel mogelijk worden gehoord;
- het onderzoek moet zo spoedig mogelijk worden gestart;
- de meldende ambtenaar hoort binnen 8 weken antwoord te krijgen; gaat dat niet lukken, dan moet de ambtenaar daarvan op de hoogte gesteld worden, met vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt van de dienst dan wel komt.

Tot op heden heeft de ombudsman nog geen volledig correcte ontvangstbevestiging mogen aantreffen. Verder komt er in veel gevallen pas een eindstandpunt van de dienst op aandringen van de ombudsman. Het standpunt bestaat soms slechts uit een éénregelig emailtje met de conclusie dat de melding ongegrond is. De onderbouwing van de eindstandpunten is dan veel te summier en de conclusies worden bovendien niet altijd gedragen door de feiten uit het onderzoek.

Averechts effect

Vanzelfsprekend vindt de ombudsman het van groot belang dat meldingen over vermoede integriteitsschendingen door Rotterdamse ambtenaren serieus en zorgvuldig worden onderzocht. Ook hier is het vertrouwen van de burger in zijn overheid in het geding: een ambtenaar, die een integriteitsschending meldt, is immers óók, en misschien wel in de eerste plaats, burger. Van een deugdelijk onderzoek naar een (vermoeden van een)

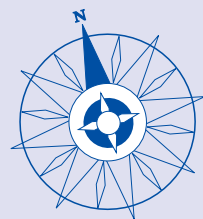
integriteitsschending kan een positief effect uitgaan, hoe pijnlijk zo'n onderzoek ook kan zijn. Een melding wordt dan serieus genomen en dat geeft vertrouwen in de dienst.

Het gaat echter verder dan dat. Juist het zonder serieus onderzoek ongegrond verklaren van een melding (bijvoorbeeld omdat het geen strafbaar feit betreft) of onzorgvuldigheden in de procedure tijdens het onderzoek, kunnen naar buiten toe de schijn wekken dat er méér aan de hand moet zijn. In die gevallen blijft er een "luchtje" kleven aan de dienst en – misschien geheel ten onrechte – aan de ambtenaar over wie de melding is gedaan.

En tenslotte, zelfs al zou een melding na onderzoek ongegrond blijken, dan nog kan er voor de dienst reden zijn om maatregelen te nemen. Immers, maatregelen die het risico op het ontstaan van de schijn van integriteitsschending voor de toekomst wegnemen, zijn ook zinvol.

"Protocol integriteitonderzoeken"

In artikel 2 van de *"Regeling melden integriteitsschendingen"* is bepaald dat het onderzoek naar aanleiding van een melding van integriteitsschending plaatsvindt overeenkomstig het *"Protocol integriteitonderzoeken gemeente Rotterdam"*. In het protocol wordt beschreven hoe een (intern) onderzoek naar een (vermoedelijke) integriteitsschending binnen een onderdeel van de gemeente Rotterdam verloopt, aan welke eisen zo'n onderzoek moet voldoen en welke rechten en plichten de bij het onderzoek betrokkenen en onderzoekers hebben. Aan de orde komen onder meer onderwerpen als: het horen van degene over wie de melding is gedaan, het horen van getuigen, de verslaglegging en de eindrapportage, en het opleggen van eventuele rechtspositionele maatregelen. Het valt de ombudsman op dat het protocol vrijwel uitsluitend is toegeschreven op de werkgever en de ambtenaar over wie een melding is gedaan. Aan de positie van de ambtenaar die heeft gemeld en hoe er met hem moet worden omgegaan, wordt in het protocol nagenoeg geen aandacht besteed.



Vervolg op powerplay van directeuren en leidinggevenden

Naar aanleiding van de behandeling van het verslag van werkzaamheden 2009 van de ombudsman door de gemeenteraad heeft de ombudsman voor 3 melders van integriteitsschendingen een gesprek met de burgemeester gearrangeerd. Degenen die dat hebben gedaan, hebben de ombudsman laten weten dat zij zich door hem gehoord voelen. Een vierde melder heeft zich teruggetrokken, omdat hij geen vertrouwen had in de goede afloop van een dergelijk gesprek.

Reorganisatie directie Veiligheid

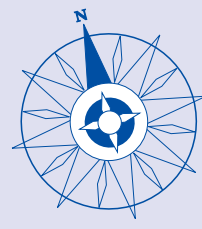
In december 2010 is bekend geworden dat in het kader van de reorganisatie van de directie Veiligheid besloten is het bureau Integriteit onder te brengen bij het bureau Gemeentesecretaris.

Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming in 2010

Naar aanleiding van de suggestie van de ombudsman aan de gemeenteraad in zijn verslag over 2005, is op de gemeentelijke begroting voor 2008 voor de eerste maal een bedrag van 10.000 euro opgenomen voor de kosten van juridische bijstand van melders integriteitsschendingen. In de begroting 2010 heeft het college voor dit doel opnieuw 10.000 euro opgenomen. In het verslagjaar 2010 zijn geen uitgaven gedaan ten laste van dit fonds. Er is weliswaar door een aantal ambtenaren een beroep gedaan op dit fonds, maar in geen van de gevallen zag de ombudsman aanleiding een vergoeding van kosten toe te kennen. De ombudsman heeft alvorens dit besluit te nemen onderzoek gedaan, onder meer in het personeelsdossier van betrokkenen, en geconcludeerd dat er geen of onvoldoende causaal verband bestaat tussen het doen van de melding en de voorgenomen rechtspositionele maatregelen jegens de meldende ambtenaar.

De ombudsman buiten zijn kantoor





Hoofdstuk 5 De ombudsman buiten zijn kantoor

VANZELFSPREKEND HEEFT DE OMBUDSMAN VELE CONTACTEN MET BURGERS, BESTUURDERS EN AMBTENAREN BIJ DE BEHANDELING VAN DE KLACHTEN. IN DE LOOP VAN HET VERSLAGJAAR IS DE OMBUDSMAN OOK BEGONNEN MET HET “MEELOPEN” MET DE SPREKUREN IN ROTTERDAM OP DE DINSDAGOCHTENDEN. DAARNAAST HEEFT DE OMBUDSMAN OP TAL VAN ANDERE MANIEREN CONTACTEN BUITEN DE DEUR. HIJ VINDT HET BELANGRIJK DAT HIJZELF EN DE MEDEWERKERS VAN ZIJN BUREAU WETEN WAT ER IN DE BUITENWERELD LEEFT EN WIL KENNISNEMEN VAN SIGNALLEN EN SUGGESTIES.

Afscheidssymposium vorige ombudsman

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

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

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

Ontmoetingen

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

Tijdens de workshop “*Het wakend oog*” in maart 2010 heeft de ombudsman, evenals de Rekenkamer Rotterdam en de Commissie tot onderzoek van de jaarrekening, voor de leden van de nieuwe gemeenteraad een inleiding gegeven over zijn werk. De ombudsman heeft als deelnemer een deel van het introductieprogramma voor de leden van de nieuwe Rotterdamse raad en diverse workshops bijgewoond.

Halverwege het verslagjaar heeft de ombudsman met de Stichting Fonds Bijzondere Noden de afspraak gemaakt, dat hij – tot een bedrag van maximaal 1500 euro op jaarbasis – in noodgevallen een uitkering kan verstrekken aan een klager, ten laste van het Fonds.

De ombudsman heeft tijdens het verslagjaar een aanvang gemaakt met het voeren van regulier overleg met de burgemeester. De gesprekken, die ongeveer 3 keer per jaar plaatsvonden, zijn niet onderzoeksgebonden maar algemeen van aard.

Inleidingen en presentaties

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

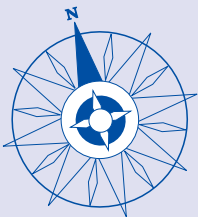
Om het klachtrecht meer aandacht te geven binnen de opleiding Recht van Hogeschool Inholland hebben de ombudsman en docenten de handen ineengeslagen. Een medewerker van de ombudsman heeft de docenten “bijgeschoold” in het klachtrecht en in de klachtbehandeling door de ombudsman. De docenten hebben om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

Jaarlijks verzorgen de plaatsvervangend ombudsman of de medewerkers gastlessen aan nieuwe medewerkers van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

In september verzorgde de ombudsman een inleiding bij de workshop “Goede actie, geen reactie” voor medewerkers van Gemeentebelastingen Rotterdam, in het kader van een intern project gericht op het terugdringen van het aantal klachten.

De plaatsvervangend ombudsman heeft gastcolleges verzorgd aan studenten Criminologie van de Erasmus Universiteit.

In november 2010 verzorgde de ombudsman een inleiding tijdens het jubileumsymposium van het Advokatenkollektief Rotterdam en nam als panellid deel aan de plenaire discussie.



In dezelfde maand gaf de ombudsman in Utrecht de inleiding “*De ombudsman 3.0*” tijdens het lustrumcongres “Visies op het klachtrecht” van de Vereniging voor Klachtrecht en had zitting in het panel. De plaatsvervangend ombudsman en diverse medewerkers namen deel aan het congres.

In december van het verslagjaar vond op gezamenlijk initiatief een bijeenkomst plaats tussen medewerkers van de ombudsman en de Rekenkamer Rotterdam. Het doel van de bijeenkomst was de medewerkers met elkaar en met elkaars werk te laten kennismaken. De directeur van de Rekenkamer en de ombudsman hielden beiden een inleiding.

Ten slotte gaf de ombudsman in december een inleiding tijdens de workshop “*Bemoeizorg*” aan trainees van de gemeente Rotterdam over de vraag hoe ver de overheid “achter de voordeur” moet en mag komen.

Integriteit

Jaarlijks verzorgt de ombudsman voor de nieuwe vertrouwenspersonen integriteit binnen de gemeente het onderdeel van de opleiding vertrouwenspersonen integriteit dat ziet op de rol van de ombudsman in de “*Regeling melden integriteitschendingen*”¹⁴.

In juni hebben de ombudsman en de medewerker van de sectie Integriteitskwesaties van de ombudsman bij wijze van kennismaking ook een presentatie gegeven over de rol van de ombudsman in het integriteitsbeleid van de gemeente en de “*Regeling melden integriteitschendingen*”. De presentatie werd bijgewoond door de coördinatoren en vertrouwenspersonen integriteit, medewerkers van het Bureau Integriteit en leden van de Taskforce Integriteit.

Verder neemt de medewerker van de sectie Integriteitskwesaties van de ombudsman jaarlijks deel aan de 2 à 3 bijeenkomsten

¹⁴ Meer daarover in hoofdstuk 4 van dit verslag van werkzaamheden.

van de werkgroep ongewenste omgangsvormen van de gemeente Rotterdam.

Contacten met andere ombudsmannen


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

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

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

In oktober nam de ombudsman deel aan een door de Nationale ombudsman georganiseerde ronde-tafelbijeenkomst over het behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten. Andere deelnemers waren vertegenwoordigers van gemeenten, verzekeraars en andere experts. De uitkomsten van onder meer deze bijeenkomst hebben als basis gediend voor het in februari 2011 verschenen gelijknamige rapport van de Nationale ombudsman¹⁵. Het gaat de Nationale ombudsman niet om de rechtmatigheid van claims, maar om behoorlijkheid. Een oplossingsgerichte houding, het voorkomen van juridisch gebakkelei, zich niet verschuilen achter eventuele verzekeraars en het maken van excuses dragen volgens de Nationale ombudsman bij aan het vertrouwen van burgers in hun

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



gemeentelijke overheid. De ombudsman onderschrijft deze conclusies. Bij het rapport van de Nationale ombudsman hoort de *“Schadevergoedingswijzer”*¹⁶, met daarin 16 spelregels voor gemeenten.

Verder voeren de ombudsman, de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam een gezamenlijk onderzoek uit naar preventief fouilleren door de politie. De Nationale ombudsman heeft op zijn website een meldpunt geopend waar iedereen zijn positieve of negatieve ervaringen met preventief fouilleren kan melden. Het onderzoeksrapport wordt in het najaar van 2011 uitgebracht.

Verdere externe contacten

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

In september hebben 2 medewerkers van de ombudsman een bezoek gebracht aan de afdeling Kwijtscheldingsverzoeken van de dienst Gemeentebelastingen. Naast een algemene inleiding over kwijtscheldingen kregen de medewerkers een rondleiding en mochten zij het (computer)systeem inzien.

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

De ombudsman en één van de medewerkers namen in oktober deel aan een netwerkbijeenkomst, georganiseerd door de Stichting Fonds Bijzondere Noden te Rotterdam.

¹⁶ Evenals het rapport van de Nationale ombudsman, gepubliceerd op www.nationaleombudsman.nl.

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. De plaatsvervangend ombudsman is lid van het bestuur van de vereniging.

Columns en interviews

De ombudsman en zijn medewerkers verzorgen 6 keer per jaar een rubriek in de *“Stadskrant”*, een uitgave van de gemeente Rotterdam, die wekelijks wordt verspreid als bijlage in de huis-aan-huisbladen. In deze rubriek bespreekt de ombudsman voorbeelden van de klachten die hij ontvangt.

Verder verzorgde de ombudsman een column in *“re.Public”*, een (inmiddels online) uitgave voor ambtenaren en bestuurders in Nederland.

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

Interviews met de ombudsman verschenen in het *“Tijdschrift voor Klachtrecht”*, het tijdschrift van de Vereniging voor Klachtrecht, en in de *“Stadswerker”*, het personeelsblad van de gemeente Rotterdam. Ook met medewerkers van de ombudsman verschenen interviews in de *“Stadswerker”*.

In “*Proces & Document*”, vakblad voor de organisatie van dienstverlening, verscheen een interview met de ombudsman over “de burger 2.0”.

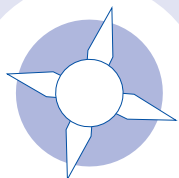
In 2010 gaf de ombudsman in het televisieprogramma “*VARA’s Ombudsman*” een toelichting op de door hem uitgebrachte aanbevelingen met betrekking tot de plaatsing van een voetbalkooi in één van de andere bij hem aangesloten gemeenten.

Internationaal

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

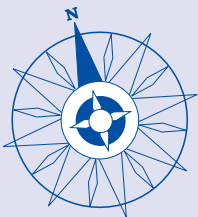
Eind april 2010 hebben de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman – door tussenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten – gesproken met volksvertegenwoordigers van de eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Het onderwerp was de invulling van de ombudsfunctie op de BES-eilanden, die inmiddels de status van Nederlandse gemeente hebben verkregen. De volksvertegenwoordigers hebben eveneens gesproken met de Rekenkamer Rotterdam.

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



Bureau van de ombudsman





Hoofdstuk 6

Bureau van de ombudsman

De ombudsman en zijn medewerkers

Nieuwe ombudsman

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

Medewerkers


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

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

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

Reorganisatie

De ombudsman heeft een reorganisatie in gang gezet. De keus is gemaakt om te gaan werken met een andere organisatievorm, te weten een frontoffice, een backoffice en een kleine staf. Ook komt er een coördinatieoverleg, gericht op de



afstemming van de werkwijze van de ombudsman en zijn medewerkers. De functieprofielen van de medewerkers en de interne werkprocessen zijn hierop aangepast. Bij deze reorganisatie is de ombudsman ondersteund door het gemeentelijke Bureau Rotterdam Interim Management (BRIM). De implementatie van de nieuwe werkwijze zal begin 2011 plaatsvinden.

Scholing en opleiding

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

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

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

Ziekteverzuim en buitengewoon verlof

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

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

Arbodienst

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

Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervanger

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

- raadsheer-plaatsvervanger in het Gerechtshof Den Haag (vacatiegeld);
- voorzitter van de Vereniging van Eigenaren (onbezoldigd).

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

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

Huisvesting

De fysieke ruimte van het bureau ombudsman is met de huidige formatie, gedetacheerde medewerker en de werkplek voor een stagiaire, volledig benut. Uit de rapportage risico-inventarisatie en -evaluatie blijkt dat medewerkers van de ombudsman tijdens spreekuren kwetsbaar zijn voor agressie en geweld van eventuele ontevreden klanten. Geadviseerd werd om een aparte ruimte te creëren voor het houden van de spreekuren. Daar is echter op de huidige locatie aan het Hofplein 33 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 besloten uit te zien naar een andere locatie voor zijn kantoor. Hieraan worden eisen gesteld ten aanzien van bereikbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor burgers, en veiligheid en flexibiliteit voor de medewerkers. Hopelijk kan in de loop van 2011 verhuisd worden.

Financiën

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

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

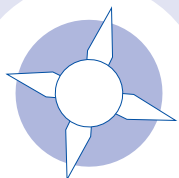
Voor de behandeling van de klachten uit de aangesloten gemeenten maakt de ombudsman kosten voor personeel en middelen. De inkomsten uit deze gemeenten bieden dekking voor deze kosten en een evenredig deel van de overheadkosten van het totale instituut.

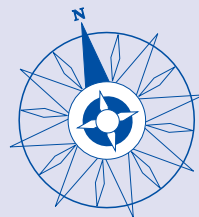
De gemeente Rotterdam betaalt jaarlijks een bedrag ter financiering van het bureau ombudsman. De andere gemeenten –

Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Rozenburg, Schiedam, Spijkenisse, Vlaardingen, Westvoorne – en de gemeenschappelijke regelingen waarvoor de ombudsman en zijn medewerkers werkzaam zijn, betalen een bedrag per inwoner (gemeenten) of per klacht (gemeenschappelijke regelingen), in 2010 in totaal een bedrag van 222.518 euro.

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

Rekening houdend met de opgelegde korting van 29.000 euro is voor het jaar 2010 voor de ombudsman en zijn bureau een bedrag van 1,034 miljoen euro in de begroting opgenomen. In 2010 is er sprake van een overschrijding van de begroting met 26.000 euro. De overschrijding is het gevolg van de organisatieveranderingen die zijn ingezet door de nieuwe ombudsman. De belangrijkste kostenposten zijn de kosten van het “inhuren” van externen voor enerzijds extra handen om achterstand in de klachtbehandeling weg te werken, en anderzijds voor de ondersteuning van de reorganisatie. Bij dit laatste gaat het onder meer om kosten van: advisering interne en externe communicatie, juridische advisering in verband met procedures herplaatsingskandidaat en ondersteuning door BRIM (begeleiding structurering en verbetering werkprocessen).





Bijlage 1

Behoorlijkheidsnormen

DE OMBUDSMAN BEOORDEELT OF DE GEMEENTELIJKE OVERHEID ZICH AL DAN NIET BEHOORLIJK HEEFT GEDRAGEN. BIJ DEZE BEOORDELING MAAKT HIJ GEBRUIK VAN DE ONDERSTAANDE LIJST MET BEHOORLIJKHEIDSVEREISTEN.

Grondrechten

1 Discriminatieverbod

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

2 Brief- en telefoongeheim

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

3 Huisrecht

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

4 Privacy - Recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

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

5 Verbod op onrechtmatige vrijheidsontneming

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

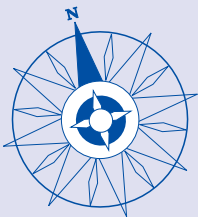
6 Andere grond- en mensenrechten

*Bijvoorbeeld het recht op onaantastbaarheid van iemands lichaam, het recht
op vrije nieuwsgaring en het recht op een eerlijk proces.*

Materiële behoorlijkheid

7 Verbod van misbruik van bevoegdheid

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



8 Redelijkheid

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

9 Evenredigheid

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

10 Couance

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

11 Rechtszekerheid

I Een bestuursorgaan dient gevolg te geven aan rechterlijke uitspraken.

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

12 Gelijkheid

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

Formele behoorlijkheid

13 Onpartijdigheid/onvooringenomenheid

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

14 Hoor en wederhoor

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

15 Motivering

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

16 Fair play

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

Zorvuldigheid: instructienormen

17 Voortvarendheid

Een overheidsinstantie treedt slagvaardig en met voldoende snelheid op.

18 Administratieve nauwkeurigheid

Een overheidsinstantie werkt secuur.

19 Actieve en adequate informatieverstrekking

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

20 Actieve en adequate informatieverwerving

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

21 Adequate organisatorische voorzieningen

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

22 Correcte bejegening

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

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

23 Professionaliteit

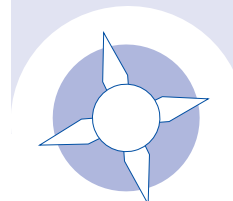
Ambtenaren met een bijzondere training of opleiding handelen jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep.

24 Bijzondere zorg

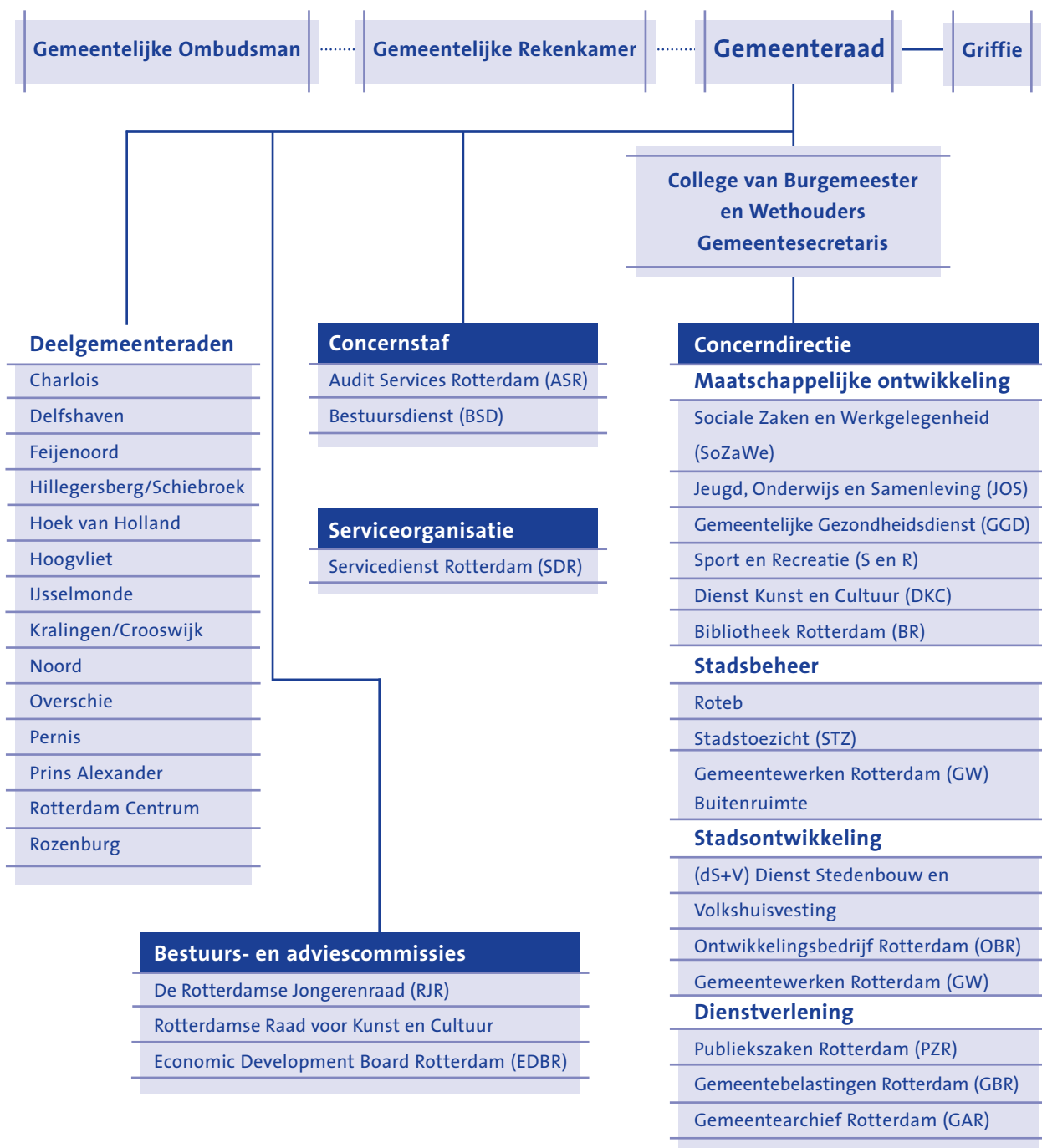
Een overheidsinstantie verleent aan personen die onder zijn hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die bijzondere positie, op die overheidsinstantie zijn aangewezen.

25 Goede samenwerking

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



Organogram Gemeente Rotterdam 2011



Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Plaatsvervangend ombudsman

Simon Matthijssen

Medewerkers

Simone Akkerman

Juliette Avedissian

Ellen van Grol-de Jong

Dorien Grot

Jaap van Hal

Mathilde van den Hoogen

Ingrid Mulder

Ernst Slappendel

Annika van der Veer

Marisela Wignall

Merel van Zweeden

Gedetacheerde medewerker

Sabine Paušić

Hofplein 33
3011 AJ Rotterdam

telefoon 010 - 411 16 00
fax 010 - 411 81 81

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

teksttelefoon 010 - 413 95 59
(alleen voor doven en slechthorenden)

