

2011

verslag van werkzaamheden



Ombudsman Rotterdam
gemeentelijke





Ombudsman, doel en werkwijze

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dit betekent dat de overheid een ieder serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet. Dat houdt in dat de overheid waar mogelijk rekening houdt met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de burger en andere partijen. Zij probeert problemen te voorkomen of lost ze op door goede communicatie. Overheid en burger gaan zoveel mogelijk op gelijkwaardige voet met elkaar om. Dat kan door de burger goed en tijdig te informeren, zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Dit zijn in een notendop de uitgangspunten van behoorlijk overheidsoptreden.

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

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

De Rotterdamse aanpak legt al 30 jaar het zwaartepunt van de werkzaamheden op het in een vroeg stadium bemiddelen en het zo mogelijk oplossen van klachten. De keuze voor deze proactieve en structurele aanpak is gemaakt omdat op deze wijze – met de inzet van bescheiden middelen – de grootste winst te behalen valt voor burger én overheid.

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

2011

verslag van werkzaamheden

Ombudsman Rotterdam
gemeentelijke





Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Hoofdstuk 1 Cijfers	9
Aantallen klachten	9
Klachtenstroom	9
Klachtenleveranciers	10
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	12
Acties en oordelen van de ombudsman	14
Hoofdstuk 2 Analyse van de klachten	20
Gemeentebelastingen	20
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	31
Stadstoezicht	40
Deelgemeenten	48
Publiekszaken	52
Stadsontwikkeling	58
College van burgemeester en wethouders	60
Roteb	62
Gemeentewerken	63
Servicedienst	64
Sport en Recreatie	64
Bestuursdienst	65
Jeugd, Onderwijs en Samenleving	65
Hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief	67
Hoofdstuk 4 Verslag sectie Integriteitskwesaties	75
Landelijke ontwikkelingen	75
Rotterdamse ontwikkelingen	77
Verslag van werkzaamheden van de ombudsman in 2011	78
Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming in 2011	81

Hoofdstuk 5 De ombudsman buiten zijn kantoor	82
Ontmoetingen	82
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	82
Inleidingen en presentaties	84
Integriteit	85
Contacten met andere ombudsmannen	85
Herziening behoorlijkheidsnormen	85
Verdere externe contacten	86
Columns en interviews	87
Internationaal	88
Hoofdstuk 6 Het bureau van de ombudsman	89
Reorganisatie van het bureau ombudsman	89
De medewerkers van het bureau ombudsman	90
Huisvesting	91
Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	92
Financiën	92
Bijlage 1 De behoorlijkheidsnormen	94
Bijlage 2 Organogram gemeente Rotterdam	98



Voorwoord

In 2011 heeft het bureau ombudsman een record aantal klachten behandeld. Het aantal klachten dat werd behandeld is met ongeveer 20% toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Een forse stijging, waarbij echter nauwelijks verandering is opgetreden in de onderlinge verhouding tussen de diensten waarover wordt geklaagd.

De dienst waarover het meest geklaagd werd, is Gemeentebelastingen Rotterdam. Dat verbaast me niet. Als een verzoek kwijtschelding afvalstoffenheffing wordt afgewezen, wordt sinds dit jaar in de brief waarin die afwijzing wordt vermeld, gewezen op de mogelijkheid om de ombudsman te benaderen. Het is prijzenswaardig dat de dienst Gemeentebelastingen zich op deze manier openstelt voor toetsing door de ombudsman.

Veel mensen hebben inderdaad contact gezocht met de ombudsman na de afwijzing kwijtschelding afvalstoffenheffing. De achtergrond daarvan is dat voorheen veel meer mensen dan nu automatisch kwijtschelding kregen. Dat is veranderd en dat heeft tot veel verwarring geleid. Als gevolg van de inkomens- en vermogenstoets worden nu veel verzoeken om kwijtschelding afgewezen. Dat blijkt in het overgrote deel van de gevallen die de ombudsman bekeek in overeenstemming met de regelgeving. Maar de grote hoeveelheid telefoontjes van alleenstaande ouderen (van wie sommigen ouder dan 80 jaar) aan het eind van het jaar hebben wel indruk gemaakt op mij en mijn medewerkers. De mensen die ons belden en schreven voelden zich overvallen door de brief waarin zij werden gemaand om binnen 10 dagen een bedrag van € 263 te betalen terwijl zij daar niet op hadden gerekend. Het viel ons vaak niet mee om uitleg te geven, waarbij ook het feit dat het tarief voor alleenstaanden net zo hoog is als het tarief voor een gezin van 5 personen en het feit dat zelfs een kleine hoeveelheid spaargeld wordt afgeroomd, onredelijk wordt gevonden door burgers.

Ook het aantal klachten over de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid is behoorlijk toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Het meest werd geklaagd over de Kredietbank Rotterdam, een onderdeel van deze dienst. Het jaar 2010 liet al een aanzienlijke stijging zien van het aantal klachten over de Kredietbank en die trend heeft zich in 2011 voortgezet. De eerdere klachten en de klachten die in 2011 over de Kredietbank binnenkwamen hebben mij aanleiding gegeven een onderzoek op eigen initiatief uit te voeren. Het rapport *KBR: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren* is verschenen



in de maand juli 2011. In dat rapport heb ik de knelpunten geïnventariseerd en de maatregelen die de Kredietbank heeft genomen onder de loep genomen. In dat rapport doe ik een aantal aanbevelingen, en de verantwoordelijke wethouder heeft aangegeven deze op te volgen. Ik zal de gang van zaken bij de Kredietbank ook in de komende jaren blijven volgen.

Opvallend is ook de flinke stijging van het aantal klachten over de dienst Stadstoezicht. Het aantal handhavers dat bij deze dienst werkt, is in dit verslagjaar opnieuw fors toegenomen. Het accent is (nog) sterker op handhaving komen te liggen. De klachten die ik zie gaan vaak over parkeren. Soms willen klagers dat Stadstoezicht een eind maakt aan een situatie die overlast veroorzaakt door meer bonnen uit te schrijven, andere klagers vinden juist dat Stadstoezicht minder bonnen zou moeten uitschrijven. De soms oppervlakkige wijze van klachtbehandeling bij Stadstoezicht blijft mij zorgen baren. Het viel mij ook dit jaar op dat de nadruk daarbij stelselmatig ligt op de *rechtmatigheid* van het optreden van deze dienst, terwijl de *behoorlijkheid* nauwelijks aandacht krijgt.

Het onderzoek op eigen initiatief naar de interventieteams *Kijken en bekeken worden. Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk van de Rotterdamse interventieteams* is in de maand maart 2011 uitgekomen. In het kader van dit onderzoek hebben de ombudsman en een aantal van zijn medewerkers veldonderzoek uitgevoerd door mee te lopen met de interventieteams. Het betreft een vervolgonderzoek op een eerder onderzoek naar de interventieteams van mijn voorganger in 2007. In mijn rapport is een aantal aanbevelingen opgenomen. Het college van burgemeester en wethouders heeft aangegeven in algemene zin de getrokken conclusies te onderschrijven en graag gebruik te maken van de aanbevelingen. Het college beschouwt dit rapport als een bijdrage aan het continue proces van verbetering en professionalisering van de interventieteams.

Ten slotte is in de maand september 2011 het gemeenschappelijke rapport van de Nationale ombudsman, de Amsterdamse ombudsman en de Rotterdamse ombudsman over preventief fouilleren uitgebracht. Dit rapport is getiteld *Waarborgen bij preventief fouilleren. Over de spanning tussen veiligheid, privacy en selectie*. Ik heb kennis genomen van de reactie van de burgemeester en zal aanwezig zijn bij de bespreking van dit rapport in de (commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen van de) gemeenteraad.



De reorganisatie van het bureau ombudsman heeft in dit verslagjaar verder zijn beslag gekregen. Zo werken wij tegenwoordig met een frontoffice als eerste opvang voor klachten via de telefoon, de e-mail en het spreekuur. In de frontoffice worden de relatief eenvoudige klachten behandeld. Wanneer iemand bij de ombudsman niet aan het goede adres is, wordt de juiste weg gewezen naar een andere organisatie en waar nodig wordt de klacht overgedragen. Het streven is om klagers binnen enkele dagen een inhoudelijk antwoord te geven op hun klacht en dat lukt doorgaans ook. Waar mogelijk wordt ook bemiddeld en een oplossing gezocht voor de klacht. De ervaring leert dat klagers dit erg op prijs stellen. In de backoffice worden de klachten behandeld, die een uitgebreider onderzoek vergen. De behandeling van die klachten vergt vanzelfsprekend ook meer tijd. In deze zaken worden stukken opgevraagd, worden getuigen gehoord en gaan mijn onderzoekers of ikzelf ook ter plaatse kijken. Deze ingewikkelder klachten worden vaker afgesloten met een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De werkzaamheden van de frontoffice en de backoffice worden ondersteund door administratief medewerkers, die deel uitmaken van een kleine staf.

Het bureau ombudsman zal, naar verwachting, zomer 2012 verhuizen naar een passender locatie aan de Meent in Rotterdam. In de loop van 2012 zal de website worden vernieuwd, ook zal een nieuwe huisstijl worden gebruikt.

Kortom, 2011 was een jaar van hard werken en inspirerende ideeën, ik zal de komende jaren graag verder bouwen aan het instituut Rotterdamse ombudsman!

Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Rotterdam



Aantallen klachten

De ombudsman heeft in 2011 in totaal 1399 klachten in behandeling: 1277 nieuwe klachten en 122 klachten uit voorgaande jaren.

Tabel 1: Aantal klachten

	2011	2010	2009
Van vorige jaren	122 ¹	109	107
Binnengekomen	1277	1105	893
Totaal	1399	1214	1000
Afgehandeld	1270	1056	885
Meegenomen naar 2012	129	158	108

In 2011 heeft de ombudsman 1270 klachten afgehandeld. Dat is 20% meer klachten dan in 2010, en ruim 43% meer dan in 2009 is afgehandeld. Naar 267 klachten, ongeveer één op de 5, heeft de ombudsman een uitgebreider onderzoek ingesteld (21%). Intern worden deze klachten aangeduid als “dossierklachten”.

De bemoeienis van de ombudsman ten aanzien van de overige 1003 klachten was beperkter. De ombudsman is immers alleen bevoegd om klachten te behandelen over gemeentelijke diensten en hij kan dus geen klachten in behandeling nemen over bijvoorbeeld de politie, het UWV en energieleveranciers. De ombudsman zorgt er in deze gevallen voor dat de burger goed wordt geïnformeerd, en begeleidt hem zo nodig naar eventuele andere mogelijkheden. Indien de klacht betrekking heeft op een overheidsbesluit wijst de ombudsman de burger op de mogelijkheid bezwaar te maken of beroep in te stellen bij de rechter. Verder is de ombudsman een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat klagers hun klacht eerst aan de betrokken dienst moeten voorleggen, alvorens de ombudsman aan zet is.

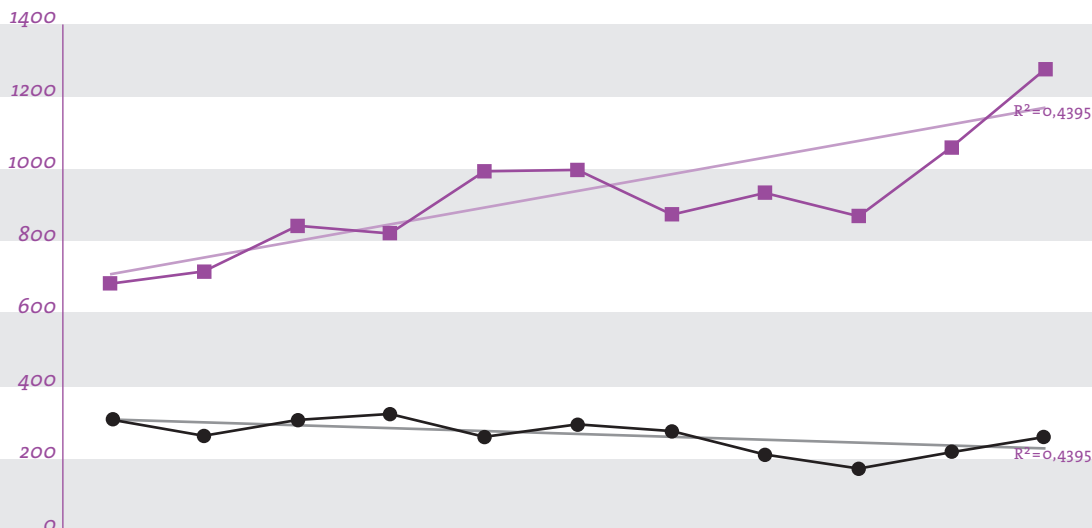
Klachtenstroom

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

¹ In het verslag van werkzaamheden 2010 wordt een lager aantal genoemd. Dit heeft te maken met latere registratiecorrecties.

Grafiek 1: Klachtenstroom 2001 - 2011

● Dossierklachten ■ Totaal — Lineair (Dossierklachten) — Lineair (Totaal)



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Dossierklachten	316	269	323	331	267	304	288	211	177	222	267
Totaal	685	716	846	823	993	995	883	938	885	1056	1270

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 ten opzichte van het aantal in 2010 afgehandelde klachten (1056) in het verslagjaar een nieuw record is bereikt met 1270 afgehandelde klachten. Een stijging van 214 zaken (20%). De stijgende lijn, die in 2010 is ingezet ten opzichte van 2009 – ook bijna 20% méér klachten – maar ook ten opzichte van alle voorgaande jaren, zet zich dus voort.

Klachtenleveranciers

Uit tabel 2 blijkt dat de ombudsman, net als in voorgaande jaren, de meeste klachten heeft afgehandeld over Gemeentebelastingen en Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Voor het eerst wordt de “Top 3” echter niet aangevoerd door Sociale Zaken en Werkgelegenheid (384 klachten), maar door Gemeentebelastingen (406 klachten). Het aantal afgehandelde klachten over Gemeentebelastingen stijgt van 260 in 2010 naar 406 in 2011, een stijging van 146 klachten (56%). In 136 zaken daarvan heeft de ombudsman een nader onderzoek ingesteld, een stijging van 131% (2010: 59). De grote toename van het

aantal klachten over Gemeentebelastingen komt voor de ombudsman niet onverwacht. De verklaring is ongetwijfeld dat Gemeentebelastingen de – eerder ook al bestaande – mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de ombudsman, op verzoek van de ombudsman tegenwoordig uitdrukkelijk vermeldt in de afwijzingen in beroep op kwijtscheldingsverzoeken.

De stijging is dan ook volledig terug te voeren op klachten over (in administratief beroep) afgewezen kwijtscheldingsverzoeken. Van de 406 door de ombudsman afgehandelde klachten hebben er 151 betrekking op kwijtschelding. Op een enkele uitzondering na gaat het hierbij steeds om de afvalstoffenheffing. Het siert de dienst dat zij op het verzoek van de ombudsman heeft willen ingaan.

Ook al is Sociale Zaken en Werkgelegenheid niet langer “koploper” in 2011, het aantal afgehandelde klachten stijgt wel met 14% naar 384 (in 2010: 336). Het aantal afgehandelde klachten waarin een uitvoeriger onderzoek nodig is, daalt overigens van 84 in 2010 naar 72 in 2011. De klachten over de Kredietbank stijgen van 81 in 2010 naar 110 in 2011, een stijging van 35%.

Opmerkelijk is het sterk gestegen aantal klachten over Stadstoezicht: van 78 in 2010 naar 121 in het verslagjaar, een stijging van maar liefst 55%. Stadstoezicht komt daarmee op de derde plaats van klachtenleveranciers bij de ombudsman.

Verder verdubbelt het aantal klachten over het college van burgemeester en wethouders tot 24 (2010: 12), terwijl het aantal klachten over de burgemeester daarentegen flink daalt (5; 2010: 17). Ook de klachten over Gemeentewerken (15; 2010: 24) en Publiekszaken (68; 2010: 76) laten een daling zien. Nagenoeg gelijk blijft het aantal in 2011 afgehandelde klachten over de deelgemeenten (85), de Roteb (17) en de Servicedienst (10). Diensten, waarover de ombudsman minder dan 5 klachten heeft behandeld, worden niet apart getoond in tabel 2.

Een nadere analyse van de klachten over de genoemde diensten is te vinden in hoofdstuk 2 van dit verslag.

Tabel 2: Klachtenleveranciers

	2011		2010		2009	
	Totaal	Dossiers	Totaal	Dossiers	Totaal	Dossiers
Gemeentebelastingen	406	136	260	59	122	29
SoZaWe	384	72	336	84	280	64
Stadstoezicht	121	29	78	28	73	25
Deelgemeenten	85	16	84	20	60	12
Publiekszaken	68	5	76	21	62	14
Stadsontwikkeling						
(Stedelijke inrichting) ²	25	4	23	8	34	12
College van B&W	24	3	12	1	13	1
Roteb	17	2	15	4	19	2
Gemeentewerken	15	3	24	6	22	6
Servicedienst	10	3	12	5	7	3
Stadsontwikkeling (Vastgoed) ³	10	1	6	1	13	5
Sport en Recreatie	8	1	6	2	5	3
Bestuursdienst	7	2	9	5	7	3
Burgemeester	5	2	17	2	11	0
Jeugd, Onderwijs en Samenleving	5	2	3	-	3	1
Overige diensten	33	0	37	10	52	6
Geen gemeentelijke dienst	128	0	139	0	130	2
Totaal	1331 ⁴	281 ⁵	1113	248	885	176

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 zijn aandacht brengen. Klachten kunnen mondeling (via de spreekuren of telefonisch) of schriftelijk (via een brief, fax of e-mail) bij de ombudsman worden ingediend.

In grafiek 2 staat weergegeven op welke wijze de burger sinds 2008 zijn klacht bij de ombudsman indient.

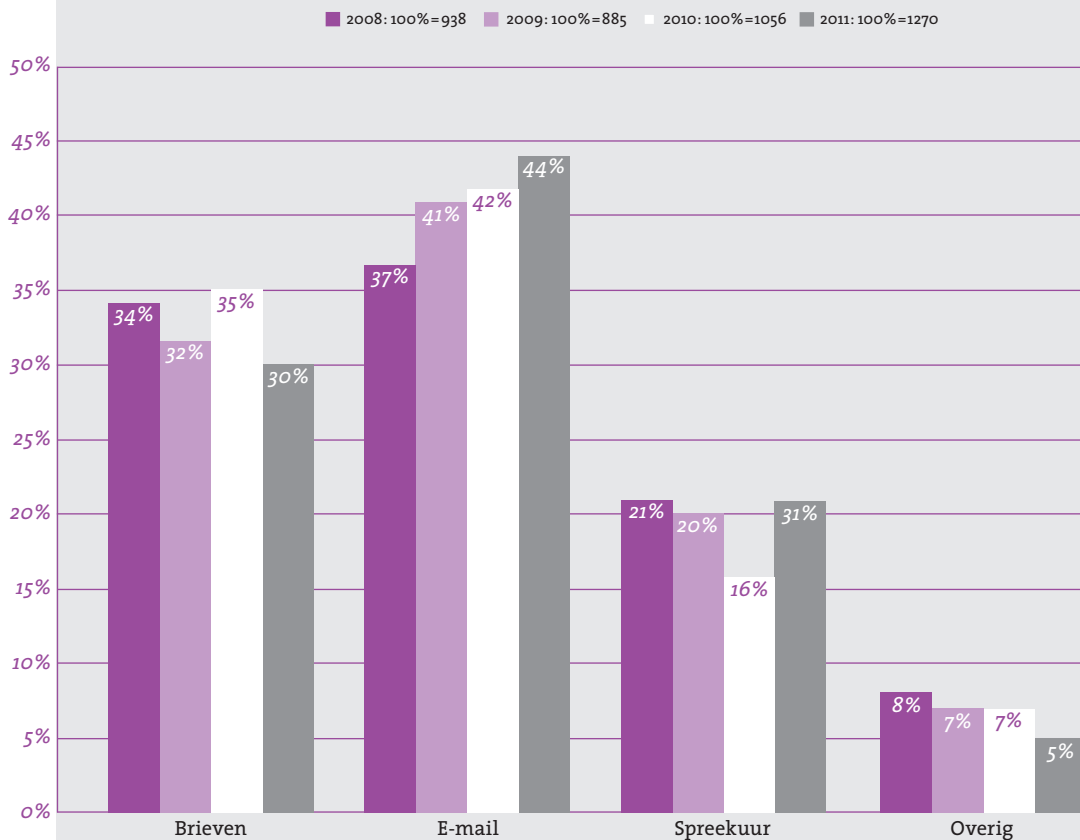
² Voorheen: dS+V (Dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting), zie ook hoofdstuk 2, Stadsontwikkeling.

³ Voorheen: Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam, zie ook hoofdstuk 2, Stadsontwikkeling.

⁴ Dit aantal is hoger dan het aantal afgehandelde klachten in tabel 1 en grafiek 1, omdat sommige klachten op meerdere diensten betrekking hebben.

⁵ Zie noot 4.

Grafiek 2: Op welke wijze zijn sinds 2008 klachten bij de ombudsman ingediend?



Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat de burger in 2011, evenals in voorgaande jaren, zijn klacht meestal schriftelijk indient: 44% van de afgehandelde klachten is per e-mail ingediend, 30% van de afgehandelde klachten per brief. In het vorige verslag van werkzaamheden constateert de ombudsman dat het aandeel klachten dat via het spreekuur binnenkomt, daalt en hij vroeg zich af of deze trend zich zal voortzetten. In 2011 lijkt het spreekuur weer te zijn herontdekt door de Rotterdammers. Naast brieven, e-mails en spreekuurklachten, ontvangt de ombudsman ook veel telefonische vragen en klachten van burgers. Zoals in hoofdstuk 6 (Bureau van de ombudsman) uitvoeriger aan de orde komt, functioneert binnen het bureau van de ombudsman sinds 1 oktober 2011 een frontoffice. De frontoffice is op die datum ook begonnen met



het stelselmatig registreren van de telefonische vragen en klachten die bij de ombudsman binnenkomen.

Tabel 3: Telefonisch binnengekomen klachten en vragen in het 4e kwartaal 2011

	4e kwartaal 2011	percentage
Onbevoegd	120	30%
Anderszins geen rol voor ombudsman	27	7%
Klacht nog niet bekend bij gemeente	128	32%
Doorverwijzing spreekuur ombudsman	99	24%
Algemene informatie aan burgers of gemeente	27	7%
Totaal	401	100%

Uit tabel 3 blijkt dat 37% van de burgers die hem telefonisch benaderen een klacht heeft die geen betrekking heeft op een gemeentelijke dienst (30%) of de klacht zich richt tegen een besluit waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld (7%). In deze gevallen informeert de ombudsman de bellers over hun mogelijkheden en verwijst hen zo mogelijk door naar de juiste instantie. In bijna éénderde van de telefonische klachten (32%) blijkt dat de klagers hun klacht nog moeten indienen bij de betrokken gemeentelijke dienst.

Acties en oordelen van de ombudsman

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

Het onderzoek naar een klacht kan resulteren in een eindoordeel van de ombudsman over het handelen van de onderzochte overheidsdienst. 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 een groot aantal klachten leidt het onderzoek van de ombudsman niet tot een eindoordeel. De grootste categorie klachten, waarin de ombudsman het onderzoek tussentijds beëindigt, wordt gevormd door klachten waarin de ombudsman de burger informeert en hem uitleg geeft of – meestal met succes – bemiddelt tussen burger en overheid.

In de tabellen hieronder wordt voor alle klachten die de ombudsman in 2011 heeft behandeld, weergegeven in welke gevallen de ombudsman niet bevoegd is, waarom de klacht vervolgens (nog) niet in behandeling is genomen, en of het wel of niet tot een eindoordeel is gekomen.

Niet bevoegd

In 2011 is de ombudsman in 16% van alle klachten niet tot behandeling bevoegd.

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

	16%=230
Geen klacht over de gemeente	58%
Regelgeving en beleid	14%
Procedure of uitspraak rechter	13%
Verzoek om informatie of hulp	12%
Anderszins niet bevoegd	3%

Bijna 60% van de 230 klachten waarin de ombudsman niet bevoegd is, heeft geen betrekking op gemeentelijke diensten, maar op onder meer de politie, de RET, het UWV en energieleveranciers.

Verder is de ombudsman niet bevoegd om klachten in behandeling te nemen 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 burger uitleg geven en hem naar de juiste instantie verwijzen dan wel de klacht doorsturen naar de bevoegde instantie.

(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 2011 in 34% van deze klachten (nog) geen onderzoek heeft ingesteld.

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

	34%=478
Klacht nog niet bekend bij gemeente	87%
Bezwaar of beroep mogelijk / uitspraak rechter	12%
Anderszins niet in onderzoek	1%

In 87% van deze 478 gevallen gaat het om klagers die hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman indienen in plaats van eerst bij de gemeentelijke dienst of deelgemeente 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 en beroep kan instellen. In 2011 was dat in 12% van de 478 klachten het geval. Omdat de burger in die gevallen beschikt over een mogelijkheid om zich formeel te verweren, maakt de ombudsman pas op de plaats. Wanneer de ombudsman echter zonder al te veel onderzoek kan vaststellen dat het besluit of de beslissing op een bezwaarschrift een kennelijke fout bevat, vraagt de ombudsman het bestuursorgaan het besluit te heroverwegen. In de praktijk gebeurt dit ook vrijwel altijd. Indien het om fouten in een beslissing op een bezwaarschrift gaat, bespaart de ombudsman met zijn werkwijze de burger een – steeds duurder wordende – gang naar de rechter.

Onderzoek leidt niet tot een eindoordeel

Nadat gebleken is dat de ombudsman bevoegd is en er ook anderszins geen beletselen zijn, stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in naar de klacht. De ombudsman zal echter lang niet altijd een eindoordeel vellen. Hij is van mening dat de klager niet altijd het meest (en het snelst!) geholpen is met een uitvoerige klachtprocedure, uitmondend in een eindoordeel. Adviseren, informeel bemiddelen

tussen klager en gemeente, proberen de klacht op te lossen: dat is de aanpak van de 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

	36%=491
Bemiddeling, tussenkomst ombudsman	33%
Informereren, uitleggen, adviseren	40%
Klager reageert niet meer of trekt klacht in	14%
Klacht is onvoldoende onderbouwd	6%
Anderszins geen eindoordeel	7%

Uit tabel 6 blijkt dat de ombudsman in 2011 in 36% van de afgehandelde klachten het onderzoek tussentijds heeft beëindigd. In 73% van deze 491 zaken heeft hij bemiddeld tussen de gemeente en de burger (en de klacht vrijwel altijd kunnen oplossen) of 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.

Gegronnd en niet gegronnd

Wanneer de bemiddelingspogingen van de ombudsman niet slagen en er geen andere redenen zijn om het onderzoek tussentijds te beëindigen, rondt de ombudsman zijn onderzoek af met een eindoordeel.

Indien de ombudsman de klager gelijk geeft, verklaart hij diens klacht gegronnd; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegronnd verklaard.

De ombudsman heeft in 2011 ten aanzien van 14% van de door hem nader onderzochte en afgehandelde klachten een eindoordeel geveld: in 6% van die klachten acht hij de klacht “gegronnd”, in 8% luidt het oordeel “ongegronnd”.



Tabel 7: Aandeel klachten waarin het onderzoek tot een eindoordeel heeft geleid

	14% = 197
Gegronsd	44%
Ongegrond	56%

Ten opzichte van 2010 (13%) is het in de klachten die in 2011 door de ombudsman zijn behandeld ongeveer even vaak tot een eindoordeel gekomen (14%). Tabel 8 laat een vergelijking over de afgelopen jaren zien.

Tabel 8: Aandeel gegronde en niet gegronde klachten 2008 - 2011

	2011	2010	2009	2008
Gegronsd	6%	8%	7%	13%
Ongegrond	8%	5%	4%	5%
Totaal	14%	13%	11%	18%
100% =	1396⁶	1172	982	1009

Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen

Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, vermeldt hij daarin – zoals de wet hem voorschrijft – welk(e) behoorlijkheidsvereiste(n) zijn geschonden. In samenwerking met de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam zijn de behoorlijkheidsnormen duidelijker geformuleerd en anders gegroepeerd. Er zijn wat nieuwe vereisten bijgekomen, enkele andere zijn geschrapt omdat zij in de praktijk nooit werden gebruikt. De ombudsmannen hebben de herziene behoorlijkheidsvereisten met ingang van 1 januari 2012 in gebruik genomen, dus pas na het verslagjaar. Omdat de in tabel 9 en tabel 10 getoonde behoorlijkheidsvereisten in de nieuwe versie grosso modo zijn gehandhaafd, zijn de nieuwe vereisten als Bijlage 1 in dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Zoals in tabel 9 te zien is, is onvoldoende voortvarend of ronduit traag handelen door de gemeente sinds jaar en dag de meest geschonden behoorlijkheidsnorm. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen heeft hierin geen verandering gebracht. Met deze wet in de hand kan de burger de overheid bij termijnoverschrijding in een aantal

⁶ Dit aantal ligt hoger dan het aantal afgehandelde klachten in de tabellen 1 en 2 en grafiek 1, omdat een klacht soms uit meerdere, op zichzelf staande klacht-onderdelen bestaat, en daardoor ook tot méér dan één oordeel kan leiden.

gevallen tot betaling van een dwangsom laten verplichten.
 Net als in 2010 staat schending van het motiveringsbeginsel op de tweede plaats: één op de 5 klachten is gegrond omdat de gemeente haar reactie op de klacht niet voldoende onderbouwt.

Tabel 9: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in gegronde klachten 2008 - 2011

	2011	2010	2009	2008
Voortvarend optreden	29%	27%	29%	29%
Motiveringsbeginsel	20%	20%	16%	9%
Actieve en adequate informatieverstrekking	14%	14%	15%	12%
Administratieve nauwkeurigheid	7%	13%	16%	19%
Andere behoorlijkheidsvereisten	30%	26%	23%	31%
Gegrond = 100%	87	97	73	131

Als het gaat om klachten die de ombudsman ongegrond acht, waarover klagen burgers dan? Tabel 10 laat zien welke behoorlijkheidsvereisten aan de orde zijn in de ongegronde klachten en het geeft weer hoe de klagers het overheidsoptreden ervaren.

Er springt één behoorlijkheidsnorm uit: schending van het motiveringsbeginsel (de klager begrijpt de redenering van de overheid niet). Dat dit beginsel zo hoog scoort, hangt rechtstreeks samen met de grote stijging van het aantal klachten over afgewezen kwijscheldingsverzoeken afvalstoffenheffing. De standaardmotivering van de afwijzingsbrieven is voor veel klagers onduidelijk en incompleet, en zij hebben daardoor het idee dat Gemeentebelastingen fouten heeft gemaakt bij de beoordeling van hun kwijscheldingsverzoek. In hoofdstuk 2 (Analyse van de klachten) wordt hierop nader ingegaan.

Tabel 10: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in ongegronde klachten

	8% = 110
Motiveringsbeginsel	61%
Redelijkheidsbeginsel	10%
Administratieve nauwkeurigheid	6%
Actieve en adequate informatieverstrekking	5%
Andere behoorlijkheidsvereisten	18%



Gemeentebelastingen

Het totaal aantal afgehandelde klachten over Gemeentebelastingen ligt in 2011 op 406, wat aanmerkelijk hoger is dan de 260 klachten die de ombudsman in 2010 over deze dienst behandelde. In circa 37% van deze 406 afgehandelde klachten gaat het om de – herhaalde – afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek. Op een enkele uitzondering na betreft het steeds de afvalstoffenheffing.

Dat er in 2011 zo veel klachten over afgewezen kwijtscheldingsverzoeken zijn binnengekomen, heeft er ongetwijfeld mee te maken dat Gemeentebelastingen na overleg met de ombudsman sinds vorig jaar een verwijzing naar de klachtprocedure bij de ombudsman opneemt in de afwijzing van beroepschriften over kwijtschelding. Het siert de dienst dat zij haar handelen op deze manier openstelt voor toetsing door de ombudsman.

Kwijtschelding

Tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding van belastingen kan geen bezwaarschrift worden ingediend. Wel kan men in beroep bij de directeur van de betrokken belastingdienst, die de afwijzing opnieuw bekijkt. Ziet ook de directeur geen aanleiding voor een positieve beslissing, dan heeft men geen verdere rechtsmiddelen tot zijn beschikking. Juist daarom kan de ombudsman klachten over afgewezen kwijtscheldingsverzoeken wél in behandeling nemen, hij zorgt op dit punt voor aanvullende rechtsbescherming. Na overleg met Gemeentebelastingen wordt sinds vorig jaar de mogelijkheid om een klacht bij de ombudsman in te dienen, expliciet in de beslissingen op beroepschriften tegen de afwijzing van kwijtschelding vermeld.

Omdat het niet de bedoeling is dat de ombudsman het werk van Gemeentebelastingen helemaal overdoet, toetst hij de afwijzing marginaal. Dat wil zeggen dat de ombudsman niet nagaat of de inhoud van de genomen beslissing juist is, maar of de beslissing op de juiste wijze tot stand is gekomen. In veel gevallen gaat het om de vraag of van de juiste gegevens is uitgegaan bij het bepalen van de betalingscapaciteit of het aanwezige vermogen. In de gevallen dat Gemeentebelastingen dit goed heeft gedaan, en dat blijkt in veruit de meeste gevallen zo te zijn, neemt de ombudsman de tijd om de klagers uit te leggen hoe de regels in elkaar zitten. In de gevallen dat er wel sprake is van onjuiste aannames bij het tot stand komen van de afwijzende beslissing, vraagt de ombudsman Gemeentebelastingen het kwijtscheldingsverzoek opnieuw te bekijken. Meestal leidt dit tot correctie door de dienst en tot het alsnog ambtshalve verlenen



van kwijtschelding aan de klager. De kwestie is daarmee snel uit de wereld, wat zowel voor de klagers als voor Gemeentebelastingen prettig is. Verder is met deze aanpak de kans groter dat het vertrouwen van klagers in de dienst wordt hersteld.

Zoals in hoofdstuk 6 (Bureau van de ombudsman) uitvoeriger aan de orde komt, functioneert op het bureau van de ombudsman een frontoffice (voor doorverwijzingen, het verstrekken van informatie en de behandeling van relatief eenvoudige en veel voorkomende klachten) en een backoffice (voor de complexere zaken en de onderzoeken op eigen initiatief). Een aanzienlijk deel van de klachten over kwijtschelding wordt sinds 1 oktober 2011 door de medewerkers van de frontoffice van de ombudsman behandeld en afgedaan.

Het hoge aantal klachten over kwijtschelding kan de indruk wekken, dat mensen lichtvaardig overgaan tot het indienen van een klacht bij de ombudsman. Dat is niet zo. Ook in dit verslagjaar zijn er bijvoorbeeld veel klagers die jaren achtereen automatisch kwijtschelding hebben gekregen. Dat zij dit nu niet meer krijgen, leidt tot verwarring en zorg (zie ook het verslag van werkzaamheden 2010, blz. 30).


Overigens is het de ombudsman bekend dat Gemeentebelastingen met het oog op de afvalstoffenheffing 2012 per brief aan meer dan 8.000 huishoudens in Rotterdam heeft laten weten dat men, gelet op de hoogte van het inkomen en/of het vermogen, niet in aanmerking komt voor automatische kwijtschelding. De ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van deze actie.

Daarnaast blijkt er bij veel klagers verwarring te bestaan over de peildatum voor inkomen en vermogen, over de hoogte van het toegestane spaargeld en over de vraag hoe door Gemeentebelastingen wordt omgegaan met de waarde en de kosten van een noodzakelijk geachte auto. Klachten zijn er ook over de, volgens klagers “theoretische”, vaststelling van hun betalingscapaciteit. Ook de standaardformulering in de afwijzingsbrieven aan klagers die beroep hebben ingesteld, zorgt voor veel vragen en klachten. In deze gevallen kan de ombudsman vaak niet meer doen dan klagers uitleggen hoe de regelgeving in elkaar zit.

Hieronder passeert een aantal onderwerpen rond kwijtschelding de revue.

Intrekking automatisch verleende kwijtschelding

In februari 2008 is aan klaagsters man automatisch kwijtschelding verleend voor de afvalstoffenheffing 2008. Als bij een nacontrole



blijkt dat klaagsters man een maand tevoren is overleden, trekt Gemeentebelastingen de op naam van de overledene staande aanslag in en legt de aanslag alsnog op aan klaagster zelf. Klaagsters verzoek om kwijtschelding wordt afgewezen. In beroep kan klaagster aantonen dat Gemeentebelastingen ten onrechte van een te groot vermogen is uitgegaan. Desondanks krijgt zij nul op het rekest. Klaagster is al op hoge leeftijd en daarom wendt haar zoon zich tot de ombudsman. Behalve de afvalstoffenheffing over 2008, moet klaagster ook die over 2009 en 2010 betalen, terwijl haar inkomen alleen maar minder is geworden. De ombudsman vraagt Gemeentebelastingen de feiten en omstandigheden opnieuw te bekijken. Gemeentebelastingen doet dit, en besluit daarna klaagster over de jaren 2008, 2009 en 2010 alsnog kwijtschelding te verlenen. Voor de aanslag over 2011 moet klaagster apart kwijtschelding vragen. Ook deze kwijtschelding wordt haar verleend. Na enige tijd krijgt de ombudsman bericht van een opgeluchte klaagster: alles is in orde gemaakt door Gemeentebelastingen.

Peildatum voor bepalen financiële situatie

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar diverse klachten van klagers, die er sinds hun verzoek om kwijtschelding financieel (verder) op achteruit zijn gegaan. Hun redenering is: misschien kwam ik ten tijde van de aanvraag niet in aanmerking voor kwijtschelding, maar nu toch zeker wel. Het moment waarop wordt gekeken naar iemands financiële situatie voor het bepalen of recht op kwijtschelding bestaat, is echter het moment van het verzoek om kwijtschelding. Er wordt geen rekening gehouden met een nadien opgetreden financiële achteruitgang. Hoewel Gemeentebelastingen hiermee overeenkomstig de regels handelt, voelt het voor klagers niet altijd redelijk.

Ook zijn er klagers die stellen dat zij weliswaar geld op hun lopende rekening hadden op het moment dat ze hun verzoek indienden, maar dat de huur, verzekeringspremies en energiekosten toen nog niet waren afgeschreven. Zij vinden dat Gemeentebelastingen deze bedragen ten onrechte als “vermogen” beschouwt. Wat mensen kennelijk niet weten, is dat de dienst bij het toetsen van een verzoek uitgaat van “normbedragen kosten van bestaan” (de bijstandsnormen). Zo is in 2011 de bijstandsnorm voor een alleenstaande tussen de 22 en 65 jaar € 919,70 (inclusief vakantietoeslag). Dit betekent dat de dienst ervan uitgaat dat een alleenstaande tussen de 22 en 65 jaar geacht wordt zijn of haar vaste lasten (huur, energie, ziektekosten) met dat bedrag van € 919,70 te kunnen betalen. Dit normbedrag wordt dan ook afgetrokken van het saldo dat iemand op het moment van

indienen van het verzoek op zijn of haar rekening heeft staan. Op die manier wordt er door Gemeentebelastingen rekening gehouden met eventuele vaste lasten die nog betaald moeten worden die maand.

Verwarring over toegestane hoogte spaargeld

Uit veel klachten die de ombudsman ontvangt, blijkt dat er bij klagers verwarring bestaat over de hoogte van het toegestane spaargeld in het kader van de beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken. Vaak weten mensen niet dat de regels die de ene gemeentelijke dienst hanteert (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) afwijken van de regels die de andere gemeentelijke dienst (Gemeentebelastingen) toepast. Klagers vinden het daarom onbegrijpelijk dat hun spaargeld – en dan gaat het vaak om relatief bescheiden bedragen – wél binnen de grenzen blijft voor het verkrijgen van bijzondere bijstand – in 2011 bedraagt die grens voor een alleenstaande € 5.555 – maar (veel) te hoog is om voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen in aanmerking te komen.

Voor hun gevoel doen zij hun best om verstandig om te gaan met hun geld en, ook al is het geen vetpot, te reserveren voor noodzakelijke uitgaven, variërend van nieuw keukenzeil tot begrafeniskosten. Klagers gaan bewust niet met vakantie en gebruiken hun vakantiegeld om te sparen voor bepaalde noodzakelijke uitgaven. Sommige klagers hebben daardoor het idee dat zij worden “gestraft” voor hun spaarzaamheid. Als zij dan ook nog hebben gereserveerd op advies van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, begrijpen zij er helemaal niets meer van.

Betalingscapaciteit: theorie en praktijk

Een aantal klagers wendt zich tot de ombudsman, omdat zij vinden dat Gemeentebelastingen het kwijtscheldingsverzoek theoretisch beoordeelt, in plaats van zich op de feiten te baseren. Klagers zijn allebei student en vormen samen een “huishouden”. Zij vermoeden recht te hebben op kwijtschelding van de afvalstoffenheffing en dienen een kwijtscheldingsverzoek in. Ook in beroep wordt hun verzoek afgewezen, omdat zij over voldoende betalingscapaciteit zouden beschikken. Gemeentebelastingen gaat er daarbij vanuit dat beide studenten een basisbeurs, de maximale aanvullende beurs en de maximale basislening ontvangen. Omdat klagers in werkelijkheid alleen de basisbeurs ontvangen, wat een aanzienlijk lager bedrag is, stappen zij naar de ombudsman. De ombudsman legt hen uit dat Gemeentebelastingen mag uitgaan van een forfaitair bedrag van basisbeurs, maximale aanvullende beurs en maximale basislening. De gedachte is, dat er een voorliggende voorziening is, namelijk

studiefinanciering, los van de vraag hoe de werkelijke situatie van betrokkenen is.

Ook de AWBZ en de Wet Werk en Bijstand gelden in het kwijtscheldingsbeleid als voorliggende voorzieningen. Of iemand daadwerkelijk aanspraak kan maken op een vergoeding krachtens deze voorzieningen, is daarbij niet van belang. De ombudsman merkt dat klagers moeite hebben met deze, voor hun gevoel theoretische benadering.

Auto(kosten)

Een met enige regelmaat voorkomende klacht is dat klagers geld op hun rekening hebben staan, dat bestemd is voor het onderhoud van hun auto, die om medische redenen noodzakelijk is voor henzelf of hun partner. Gemeentebelastingen rekent in die gevallen de waarde van de auto niet tot het vermogen, mits de medische noodzaak inderdaad is aangetoond. Deze noodzaak kan blijken uit een verklaring van een vertrouwensarts, of uit het feit dat de auto is betaald door Sociale Zaken en Werkgelegenheid of door het UWV. Eventueel spaargeld, bedoeld voor het onderhoud van de auto, geldt echter wel als vermogen. Voor het berekenen van iemands betalingscapaciteit worden de onderhoudskosten echter niet aangemerkt als vaste lasten, terwijl de kosten dat voor klager vaak wel zijn. Klagers vinden dit onlogisch. De handelwijze van Gemeentebelastingen is evenwel niet in strijd met de bepalingen in de *Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990*. Ook hier geldt het uitgangspunt dat er voorliggende voorzieningen zijn. Wanneer de ombudsman in dit soort gevallen aan klagers uitlegt hoe het zit en dat Gemeentebelastingen zich aan de regels heeft gehouden, vinden klagers dat vaak moeilijk te verteren.

Standaardmotivering afwijzing beroepschriften kwijtschelding

Klaagsters verzoek om kwijtschelding wordt afgewezen, omdat zij de invorderingskosten voor de aanslagen parkeerbelasting en/of hondenbelasting niet zou hebben betaald. Dat vindt klaagster raar, want a) zij heeft geen aanslag parkeerbelasting ontvangen, en b) zij heeft geen hond. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat er waarschijnlijk iets is fout gegaan bij de implementatie van het nieuwe computersysteem van Gemeentebelastingen. Het blijkt te gaan om nog openstaande incassokosten voor de aanslag afvalstoffenheffing 2008. Een voorwaarde voor kwijtschelding van de afvalstoffenheffing 2011 is dat andere openstaande aanslagen (en eventuele incassokosten) zijn betaald. De dienst stelt voor dat klaagster de incassokosten voor de aanslag afvalstoffenheffing 2008 betaalt, waarna het kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing 2011 alsnog wordt beoordeeld. Aldus

gebeurt, en de lopende aanslag wordt kwijtgescholden.

De zin over de afwijzing wegens openstaande invorderingskosten parkeerbelasting en/of hondenbelasting is een standaardzin in de afwijzingsbrieven, louter bedoeld om aan te geven dat de betrokkene niet aan de kwijtscheldingsvoorwaarden voldoet. De ombudsman schrijft aan klager: *“(...) de dienst heeft de beslissing op uw beroepschrift onvoldoende gemotiveerd door niet in te gaan op al uw punten. U heeft een ‘standaardmotivering’ gekregen die iedereen, van wie het kwijtscheldingsverzoek (in de beroepsfase) wordt afgewezen, ontvangt. Gelet op de enorme aantallen aan beroepschriften die de dienst ieder jaar binnenkrijgt, kan ik begrijpen dat er gekozen is voor een standaardbrief. Of deze standaardbrief voldoende uitleg geeft aan mensen over de reden van hun afwijzing is een vraag waar ik mij over ga beraden.”* Gemeentebelastingen begrijpt de verwarring bij klagers en laat de ombudsman weten te overwegen de redactie van de afwijzende brieven aan te passen.

In de loop van 2011 constateert de ombudsman dat de standaardmotivering van de afwijzingsbrieven inderdaad is uitgebreid. Desondanks blijven er klachten komen, omdat de standaard tekstblokken voor veel klagers onvoldoende duidelijk zijn en zij hun eigen situatie niet “terugzien” in de opgenomen afwijzingsgronden. De ombudsman begrijpt dat het, gelet op de grote aantallen afwijzingen kwijtschelding, voor Gemeentebelastingen ondoenlijk is brieven te versturen die zijn toegesneden op individuele situaties. Toch denkt de ombudsman dat de standaardbrief op een aantal punten verduidelijkt kan worden. Verder hebben klagers vaak niet in de gaten dat het om een standaardbrief gaat, dus ook op dit punt is meer helderheid geboden. De ombudsman is graag bereid met Gemeentebelastingen mee te denken over mogelijke verduidelijking van de afwijzingsbrief.

Behandelingstermijn beroepschriften tegen afwijzing kwijtschelding

Vorig jaar ontving de ombudsman klachten over de lange termijn die Gemeentebelastingen nam voor de behandeling van beroepschriften tegen afgewezen kwijtscheldingsverzoeken. Terwijl de belastingplichtige maar 10 dagen heeft om een beroepschrift bij de directeur van Gemeentebelastingen in te dienen, deed de dienst er steeds langer over: van 4 maanden werd het 6 maanden, en op een gegeven moment was het zelfs 9 maanden. De belofte om te onderzoeken waar in het behandelingstraject tijd gewonnen kan worden, is Gemeentebelastingen nagekomen. De behandelingsduur is in het verslagjaar teruggebracht tot 5 à 6 maanden. Niettemin vindt de ombudsman dit nog altijd erg lang. Volgens Gemeentebelastingen geldt er ingevolge de wet “een redelijke

termijn” voor de afdoening, waarbij de dienst zich niet op een concrete termijn wil vastleggen.⁷ Door zich echter in de *Beleidsregels Invordering gemeentelijke belastingen Rotterdam 2011*⁸ te conformeren aan de *Leidraad Invordering 2008* die voor de Rijksbelastingdienst geldt, kan de ombudsman niet anders concluderen dan dat de dienst zichzelf een beslistermijn van 6 weken heeft gesteld. Het staat de gemeente Rotterdam vrij een langere termijn te hanteren, maar dan zal zij haar bovengenoemde beleidsregels toch echt moeten aanpassen. Daarnaast meent de ombudsman dat “een redelijke termijn” te weinig concreet is om burgers voldoende houvast te bieden. In het verslagjaar heeft over dit onderwerp overleg plaatsgevonden tussen de dienst en de ombudsman. De ombudsman heeft daarbij de indruk gekregen dat een en ander in orde gemaakt zou worden, maar hij constateert dat het er blijkbaar nog niet van is gekomen.

De ombudsman heeft in 2011 overigens geen klachten over de behandelingsduur ontvangen.

Overige belastingzaken

Sinds juli 2010 is niet langer Stadstoezicht, maar de dienst Gemeentebelastingen verantwoordelijk voor het invorderen van belastinggeld van “parkeerproducten” zoals parkeervergunningen. Deze overheveling heeft ook in 2011 een aantal klachten met zich meegebracht, die later in deze paragraaf aan de orde zullen komen. Naast de invordering, heeft de dienst ook sinds jaar en dag de taak om bezwaarschriften af te handelen die betrekking hebben op aanslagen parkeerbelasting.

Misslagen in bezwaarprocedure

In de regel neemt de ombudsman geen klachten in behandeling als voor klagers bezwaar of beroep openstaat. Hij maakt hierop een uitzondering wanneer de klager aannemelijk weet te maken dat de gemeente uit is gegaan van verkeerde feiten en omstandigheden bij het nemen van de beslissing op een bezwaarschrift. Dit om onnodige beroepsprocedures te voorkomen. In het verslag van werkzaamheden van zowel 2008 als 2010 spreekt de ombudsman zijn zorgen uit over fouten die hij tegenkomt in de bezwaarprocedure. Ook dit jaar heeft de ombudsman in enkele gevallen moeten ingrijpen. Als positief punt kan genoemd worden dat de bereidheid om te heroverwegen bij de dienst bestaat, ook bij beslissingen die al onherroepelijk zijn.

In de meeste gevallen betreft het een onterecht opgelegde naheffingsaanslag parkeerbelasting. In één zo'n geval gaat het om de zogeheten

⁷ Zie het verslag van werkzaamheden 2010, blz. 30-31.

⁸ Zie artikel 2 lid 1.



gehandicaptenparkeerplaats op kenteken van een klager, die vanwege wegwerkzaamheden tijdelijk naar een andere straat is verplaatst. Als klager daar met zijn auto geparkeerd staat, krijgt hij een bon omdat er geen zichtbare vergunning aanwezig is. Omdat er voor een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken geen vergunning nodig is, maakt hij bezwaar. Dat wordt ongegrond verklaard omdat de parkeercontroleur geconstateerd heeft dat er onvoldoende parkeerbelasting is betaald. Omdat de dienst in het geheel niet is ingegaan op de argumenten van klager, verzoekt de ombudsman Gemeentebelastingen de zaak opnieuw te bekijken. Later blijkt dat de beslissing op bezwaar is gebaseerd op onjuiste gegevens: de informatie, dat de gehandicaptenparkeerplaats tijdelijk is verplaatst, ontbreekt bij de afhandeling van het bezwaarschrift. De aanslag wordt alsnog vernietigd.

In een ander geval gaat het om een buurt waar betaald parkeren grotendeels is ingevoerd, behalve op één parkeerterrein. Klaagster, woonachtig in deze buurt, parkeert haar auto daar op een zondagavond. Als zij een week later bij haar auto komt, heeft ze drie parkeerboetes te pakken: op het bewuste parkeerterrein is in de tussentijd betaald parkeren ingevoerd. Klaagster, die hiervan niet op de hoogte is, dient 3 bezwaarschriften in. Die worden alledrie afgewezen. De ombudsman onderzoekt of hij klaagster een gang naar de rechter kan besparen. Na overleg met de dienst wordt nagegaan wanneer de parkeerautomaat op het terrein is geplaatst. Die blijkt pas op maandagochtend, dus nadat klaagster haar auto heeft geparkeerd, te zijn neergezet. De naheffingsaanslagen zijn in de week daarna opgelegd, terwijl klaagster in die week niet bij haar auto is geweest. Gemeentebelastingen vernietigt naar aanleiding hiervan de opgelegde boetes.

Naast naheffingsaanslagen parkeerbelasting heeft de ombudsman in 2 zaken ingegrepen waarin het gaat om de WOZ-waarde van woningen. In beide gevallen is de waarde na tussenkomst van de ombudsman aangepast.

De ombudsman maakt zich er zorgen over dat de bezwaarprocedure niet altijd de rechtsbescherming biedt die zij hoort te bieden. In bovengenoemde gevallen hebben klagers de weg naar de ombudsman weten te vinden, die op zijn beurt de weg naar de rechter heeft weten te voorkomen. Maar niet iedereen zal bij de ombudsman aankloppen, met andere woorden hoeveel onnodige procedures bij de rechter worden er door burgers aangespannen? Hoeveel mensen geven het op als hun bezwaarschrift door de dienst is afgewezen? De ombudsman



zal de kwaliteit van de beslissingen op bezwaar de komende periode in de gaten houden, en er zo nodig op een later moment op terugkomen bij Gemeentebelastingen.

(Terug)betalen van belasting na bezwaar- of klachtprocedure

Een aantal klagers benadert de ombudsman omdat hun bezwaarschriften of klachten gegrond zijn verklaard door de dienst, terwijl het teveel betaalde aan aanslagen maar niet wordt teruggestort. In januari 2011 laat de dienst naar aanleiding van één van deze klachten weten dat er bij de invoering van een nieuw computersysteem een aantal opdrachten niet in het systeem is verwerkt. Omdat de overige klachten ook dateren van begin 2011, en er later geen signalen meer bij de ombudsman zijn binnengekomen, gaat de ombudsman ervan uit dat de problemen die de overgang naar het nieuwe systeem met zich mee bracht, verholpen zijn.

Geen reactie op brieven en bezwaarschriften

De ombudsman heeft in 2011, net als in 2009, verschillende klachten ontvangen over het niet of niet tijdig reageren van Gemeentebelastingen op correspondentie. Zo wordt er in een tiental gevallen niet gereageerd op bezwaarschriften, op klachten of op andere brieven van burgers. Pas na herhaald aandringen van de ombudsman ontvangen de klagers een reactie. De ombudsman kan er niet altijd de vinger op leggen waarom er niet of niet tijdig door de dienst op correspondentie wordt gereageerd. Wel denkt hij dat een deel van de klachten die hem bereiken voorkomen kunnen worden, wanneer de dienst klagers in complexere zaken (in de bezwaar- of klachtprocedure) een vertragingsbericht stuurt, conform het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht.

Ontvangstbevestiging bezwaarschriften

Het niet versturen van ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting is eerder een punt van aandacht geweest voor de ombudsman. In het vorige verslag van werkzaamheden schrijft hij: *“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 afhandeltermijn 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. Bezwaarders weten daardoor niet waar ze aan toe zijn. De discussie hierover loopt nog op het moment van het schrijven van dit verslag van werkzaamheden.”

Deze discussie is in 2011 voortgezet. Gemeentebelastingen laat de ombudsman in de zomermaanden weten dat door het mogelijk maken van digitale indiening van bezwaarschriften en een automatische reply-mail, het probleem van de ontvangstbevestiging getackeld kan worden. Deze mogelijkheid zal naar verwachting begin 2012 in werking treden, maar eind 2011 laat de dienst weten dat het ontwikkelen van de ICT-toepassing vertraging heeft opgelopen: nu is de prognose zomer 2012. Met betrekking tot de huidige (december 2011) doorlooptijden van de afhandeling van bezwaarschriften schrijft de dienst aan de ombudsman: *“Wij hebben alles op alles gezet om de doorlooptijd tot drie weken terug te brengen. Begin deze maand hebben wij de drie weken doorlooptijd gerealiseerd in ruim 85% van de gevallen. In de overige gevallen neemt afdoening langer in beslag omdat nader onderzoek nodig is, deels betreft dit een extra informatievraag bij de indiener van het bezwaarschrift, deels moet bij andere diensten in de gemeente navraag worden gedaan. We komen daarmee voor een heel belangrijk deel van de gevallen tot de door de ombudsman gevraagde maximale drie weken doorlooptijd.”*

De ombudsman is tevreden over deze ontwikkeling, en kijkt uit naar de invoering van de aangekondigde aanpassingen die ervoor moeten zorgen dat de ontvangst van bezwaarschriften voortaan in alle gevallen wel tijdig bevestigd wordt.

Overgang betalingsadministratie van Stadstoezicht naar Gemeentebelastingen

In juli 2010 is de inning van belastinggeld voor parkeervergunningen overgegaan van Stadstoezicht naar Gemeentebelastingen Rotterdam. Dit heeft in 2011 tot klachten bij de ombudsman geleid, waarvan hij er een drietal nader heeft onderzocht. Uit alle nader onderzochte gevallen blijkt dat de communicatie over bovengenoemde overgang in de richting van de vergunninghouders tekort is geschoten. Klagers zijn er niet van op de hoogte gesteld, dat zij vanaf een bepaalde datum de kosten voor hun parkeervergunning over moeten maken naar een nieuw rekeningnummer, namelijk dat van Gemeentebelastingen. Het geld dat bij Stadstoezicht op de rekening binnenkomt, wordt vervolgens niet doorgestort, met als gevolg dat de klagers aanmaningen ontvangen zonder te begrijpen waarom. Door tussenkomst van de ombudsman

zijn de rekeningen uiteindelijk vereffend en de (aanmanings)kosten uit het systeem verwijderd. In de loop van 2011 zijn deze signalen afgenomen, dus de overgangsproblemen met betrekking tot de inning van parkeergelden lijken te zijn verholpen.

Onterechte incasso/dwangbevel/beslaglegging

Het is de ombudsman in 2011 opgevallen dat het meer dan eens voorkomt dat mensen onterecht aanmaningen ontvangen of zelfs dwangbevelen opgelegd krijgen. In een aantal gevallen hebben klagers een bezwaarschrift ingediend tegen een besluit of een kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing ingediend. Tijdens de behandeling daarvan zou de invordering opgeschort moeten worden. Door een fout bij de dienst is dit niet goed doorgevoerd in het systeem. Na inmenging van de ombudsman is dit in alle gevallen rechtgezet.

Eind 2011 ontvangt de ombudsman veel e-mails en telefoontjes over vermeende nepbrieven van Gemeentebelastingen Rotterdam. Linksboven aan de brieven staat "Gemeentebelastingen Rotterdam", maar het logo van de gemeente ontbreekt. Onderaan staat de "belastingontvanger of deurwaarder", maar zonder nadere toelichting. Dit zorgt voor verwarring bij meerdere mensen, die zich afvragen of het om een oplichter gaat. Bij navraag blijkt het om oude vorderingen te gaan, die zouden verjaren als de dienst geen poging onderneemt om de openstaande bedragen te incasseren. Voor deze invorderingsactie heeft de dienst een incassobureau, Cannock Chase, opdracht gegeven om namens de gemeente de vorderingen te innen. De ombudsman heeft de bellers en e-mailers geïnformeerd dat er dus geen sprake is van nepbrieven en dat de aanslagen gewoon betaald moeten worden. Althans, in de meeste gevallen.

De ombudsman krijgt namelijk ook 2 klachten over onterechte aankondigingen beslaglegging. In het eerste geval krijgt klager een brief van Cannock Chase naar aanleiding van een parkeerboete, die hij echter al heeft betaald. Ondanks telefoontjes met en e-mails naar zowel Cannock Chase als de dienst lukt het klager niet om het recht te zetten. Hij schakelt de ombudsman in die een bemiddelende rol op zich neemt. De ombudsman kan klager vervolgens spoedig informeren dat de betaling nu zowel bij Cannock Chase als de dienst is doorgekomen en dat de invorderingskosten zijn vernietigd. In het tweede geval ontvangt klager een dwangbevel met betrekking tot een aanslag uit 2008. Hij probeert achtereenvolgens Cannock Chase en Gemeentebelastingen ervan te overtuigen dat hij nooit een



aanslag heeft ontvangen, tevergeefs. Na interventie van de ombudsman onderzoekt de dienst de zaak en dan blijkt dat klager gelijk heeft: de aanslag en de daarop volgende aanmaningen zijn naar een oud adres van klager verzonden. De dienst biedt klager excuses aan en stort hem de reeds betaalde invorderingskosten terug.

Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Ook dit jaar is de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) weer hoog geëindigd in de lijst van diensten waarover wordt geklaagd. De ombudsman heeft 384 klachten over deze dienst behandeld. De Kredietbank is het onderdeel waarover het meest geklaagd is in 2011 (110), er is sprake van een behoorlijke toename ten opzichte van 2010 (81). Voor de overige onderdelen zijn er geen grote verschillen ten opzichte van vorig jaar. Alleen de klachten over het Jongerenloket laten een toename zien.

Tabel 11: Afgehandelde klachten per onderdeel van SoZaWe in 2011 en 2010

	2011		2010	
	Totaal	Dossiers	Totaal	Dossiers
Kredietbank	110	26	81	20
Werkpleinen	90	13	84	28
Algemeen	66	17	56	11
Centraal Meldpunt Klachten	50	10	66	8
Terugvordering & Verhaal	17	3	17	7
Individuele Voorzieningen	17	-	15	6
Jongerenloket	11	-	1	-
Stedelijke Zorg	8	-	4	1
Regionaal Bureau Zelfstandigen	7	2	6	1
Overig	8	1	6	2
Totaal	384	72	336	84

Werkpleinen

SoZaWe Rotterdam kent 5 werkpleinen. In het jaar 2011 heeft de ombudsman de meeste klachten afgehandeld over de werkpleinen Dwarsdijk (22) en Alexanderplein (22). Opvallend is dat het aantal klachten over het werkplein Dwarsdijk ten opzichte van 2010 (12) bijna is verdubbeld. Over de overige werkpleinen heeft de ombudsman ongeveer evenveel klachten behandeld: Schiekade (17), Dynamostraat (15) en Heijman Dullaertplein (14). Voor het laatste werkplein is dat een halvering van het aantal klachten (2010: 26). Een aantal klachten wordt verderop in deze paragraaf besproken.

Kredietbank Rotterdam

Meer dan 25% van de klachten over SoZaWe heeft betrekking op de Kredietbank. Die klachten, en de klachten die in eerdere jaren zijn ingediend, hebben er toe geleid dat de ombudsman een onderzoek op eigen initiatief heeft uitgevoerd naar de gang van zaken bij de Kredietbank. Het onderzoeksrapport *KBR: een tussenbalans*⁹ is verschenen in de maand juli 2011. De publiciteit die het rapport krijgt, leidt ertoe dat nog meer mensen bij de ombudsman een klacht indienen over de Kredietbank. Deze extra klachten leveren de ombudsman overigens geen nieuwe gezichtspunten op. Integendeel, het type problemen is hetzelfde als eerder door de ombudsman gesignaleerd. Het gaat om de volgende knelpunten:

1. Wisseling van medewerkers

Klanten van de Kredietbank hebben te maken met veelvuldige wisseling van hun contactpersonen.

2. Telefonische bereikbaarheid van contactpersonen en vervanging bij ziekte of afwezigheid

De bereikbaarheid en vervanging zijn niet goed geregeld.

3. Problemen tijdens budgetbeheer

Het betalen van rekeningen, maandelijks vaste lasten of leefgeld loopt niet goed en betalingspecificaties komen niet of te laat beschikbaar.

4. Gebrekkige dossiervorming

De dossiers zijn rommelig, incompleet of verouderd en e-mailcorrespondentie ontbreekt. De ontvangstbevestigingen van stukken die klanten aan de balie afleveren zijn ontoereikend.

5. Lange duur traject schuldhulpverlening

De verschillende stappen van de intake, het budgetbeheer, de stabilisatie, de schuldbemiddeling en het financieel beheer vergen veel tijd zonder dat de klant van de Kredietbank precies weet waar hij aan toe is.

6. Verwachtingen ten aanzien van het doel van de schuldhulpverlening

De inzet van de Kredietbank is gewijzigd van “het definitief regelen van schulden” naar het “beheersbaar maken van problematische schulden” terwijl de klanten van de Kredietbank denken dat zij een “schone lei” krijgen.

⁹ *KBR: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren. Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, juli 2011.*

Een groot deel van de al bekende en de nieuwe klachten is gegrond. Deze situatie baart de ombudsman zorgen. Korthedshalve wordt hier verwezen naar hoofdstuk 3 (Onderzoeken op eigen initiatief) van dit verslag van werkzaamheden, waarin het rapport over de Kredietbank verder wordt besproken.

Waar mogelijk heeft de ombudsman bemiddeld om zo snel mogelijk de klachten op te lossen. De Kredietbank reageert adequaat op de interventies van de ombudsman en onderneemt als het even kan actie. Knelpunt blijven de gevallen waarin klagers financieel nadeel hebben ondervonden van het onjuiste optreden van de Kredietbank. Zij zien die financieel nadelige gevolgen als schade, en willen die gecompenseerd zien. In deze zaken treedt de ombudsman zeer terughoudend op. De burgerlijke rechter is de instantie die schadeclaims beoordeelt en een bindende beslissing kan geven, niet de ombudsman. Alleen in die gevallen waarin evident is wat er fout gegaan is, en ook de schade volstrekt duidelijk is, zal de ombudsman de Kredietbank suggereren een schadevergoeding te betalen. Een gang naar de rechter – vaak een langdurige en kostbare procedure – kan klagers op die manier worden bespaard.

De ombudsman zal de gang van zaken bij de Kredietbank ook de komende periode blijven volgen.

Het vaststellen van het recht op uitkering

Geen huurcontract

Voordat iemand voor een uitkering in aanmerking komt, moet aan een aantal eisen zijn voldaan. SoZaWe hanteert daarbij een strak regime. In het geval van een klager die procedeert tegen zijn huisbaas, pakt dat wel erg nadelig uit. De huisbaas wil klager geen kopie van het huurcontract geven, terwijl de dienst dat als bewijs wil dat klager daadwerkelijk in Rotterdam woont. Omdat in het huurrecht afschriften van maandelijkse huurbetalingen wel als bewijs van het bestaan van een huurovereenkomst worden geaccepteerd, is de opstelling van SoZaWe voor de ombudsman niet aanvaardbaar. De ombudsman fungeert vervolgens als een soort tussenpersoon tussen klager en de dienst. De ombudsman vervult die rol ook ten aanzien van andere, volgens de dienst nog ontbrekende stukken, en na ruim 4 maanden wachten wordt aan klager alsnog een uitkering toegekend.

Perceel in Suriname?

Ook de zaak waarin SoZaWe een klaagster met een WWB-uitkering aanspreekt, omdat zij een perceel grond in Suriname zou hebben



gekocht en verkocht, is het vermelden waard. SoZaWe hoort van het UWV dat klaagster in 2004 mogelijk een perceel in Suriname heeft gekocht en weer verkocht. Dit zou blijken uit een notariële akte uit het Surinaamse Kadaster, waarin klaagsters naam en een identiteitsnummer staan genoteerd. Een handtekening van de nieuwe eigenaar van het perceel ontbreekt echter. Naar aanleiding van deze informatie besluit de afdeling Bijzondere Onderzoeken (ABO) nader onderzoek naar klaagster te doen om te kunnen bepalen of zij terecht een WWB-uitkering heeft ontvangen.

Omdat klaagster ontkent ooit een perceel in haar bezit te hebben gehad en zegt niets van de bewuste akte af te weten, vraagt de dienst haar dit aan te tonen: klaagster moet een bewijs van het stadhuis overhandigen waaruit blijkt wat in 2004 haar identiteitsnummer was. Zo kan de dienst nagaan of dat nummer overeenkomt met het nummer op de akte van de notaris. Klaagster bezoekt eerst het kantoor van haar deelgemeente. Daar krijgt zij te horen dat zij haar identiteitsnummer daar niet kan opvragen. Later, bij het stadhuis, krijgt zij hetzelfde te horen. In reactie hierop zegt de ABO tegen klaagster dat zij bij het stadhuis een verklaring moet vragen waaruit blijkt dat zij haar identiteitsnummer niet kan opvragen. Terug bij het stadhuis krijgt klaagster te horen dat zij zo'n afwijzing niet kan krijgen. Ten einde raad benadert klaagster de ombudsman. Die neemt om te beginnen contact op met Publiekszaken. Deze dienst bevestigt dat klaagster haar identiteitsnummer niet kan opvragen. Op aandringen van de ombudsman vraagt de ABO zelf het identiteitsnummer van klaagster op bij Publiekszaken. Dat lukt wel, en het nummer blijkt niet overeen te komen met het nummer op de akte. De ABO besluit daarop het onderzoek af te sluiten: er is onvoldoende bewijs om aan te nemen dat klaagster een perceel zou hebben gekocht en verkocht. De ombudsman sluit vervolgens het dossier.

Ondoorgrondelijke berekeningen en verrekeningen

Het berekenen van de hoogte van een uitkering kan bijzonder ingewikkeld zijn. Regelmatig vragen klagers om onderbouwing van de berekeningen en jaaropgaven van hun uitkering, omdat ze de berekening niet begrijpen of het met die berekening niet eens zijn. In de praktijk worden de specificaties lang niet altijd, of in ieder geval niet tijdig, door de dienst aangeleverd. Als een dergelijke kwestie aan de ombudsman wordt voorgelegd, is de ergernis en frustratie van klagers vaak al hoog opgelopen. Zeker als sprake is van verrekening met inkomsten uit arbeid of met een andere uitkering van de uitkeringsgerechtigde en/of diens partner, levert de berekening van de



hoogte van de uitkering soms complexe rekensommen op. De verrekening van een 4-wekelijkse betaling van inkomsten uit arbeid in combinatie met een WWB-uitkering die per maand wordt berekend, leidt voor klagers tot onnavolgbare uitkeringsspecificaties. SoZaWe gaat namelijk uit van het gemiddelde bedrag dat iemand naar verwachting zal verdienen of in een bepaalde periode heeft verdiend. Dat moet later verrekend worden. Verrekening van vakantiegeld maakt de berekening nog extra ingewikkeld.

In dit soort gevallen vraagt de ombudsman de dienst om een onderbouwing van de berekening te maken. Als die berekening hem niet onaannemelijk voorkomt en op het eerste gezicht lijkt te kloppen, legt de ombudsman de berekening aan klager voor. Soms leidt dat tot duidelijkheid aan de kant van klager, die daarmee tevreden is. In andere gevallen verzoekt de ombudsman aan klager om duidelijk te maken waar de pijn zit, zodat daar eventueel nader onderzoek naar gedaan kan worden.

Samenloop fiscale toeslagen en nabetalings

Een ander probleem bij het berekenen van de uitkering is de samenloop met fiscale toeslagen en nabetalings. De combinatie van een kinderopvangtoeslag via de Rijksbelastingdienst en een gemeentelijke tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang leidt ertoe, dat klaagster, die een inburgeringstraject volgt, van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Wanneer de achterstallige kinderalimentatie in het daaropvolgende jaar alsnog wordt betaald nadat die is ingevorderd bij de ex-partner van klaagster, kan dat gevolgen hebben voor de algemene heffingskorting, de alleenstaande ouderkorting en het kindgebonden budget voor klaagster. De ombudsman bemiddelt in deze gevallen, zodat er duidelijkheid, en eventueel een nabetaling, komt. Een combinatie van huurtoeslag van het Rijk en bijzondere bijstand van de gemeente in de vorm van een woonkostentoeslag is vanzelfsprekend niet de bedoeling, maar de berekening en verrekening wordt onmogelijk als er geen specificaties (meer) te krijgen zijn. De ombudsman wijst klager in een dergelijk geval waar hij de specificaties kan krijgen, zodat een onderbouwde berekening gemaakt kan worden.

Verrekening met te veel betaalde uitkering of leenbijstand

Verrekening van in het verleden te veel betaalde uitkering of verrekening van leenbijstand met de maandelijkse uitkering verloopt ook niet altijd goed. Zo krijgt de ombudsman een klacht onder ogen, waarin de gehele vordering onaangekondigd en in één keer van de uitkering wordt ingehouden, zodat een bedrag van slechts enkele euro's voor

een gehele maand aan klaagster wordt uitgekeerd. Dat heeft klaagster natuurlijk niet kunnen voorzien en zij heeft dan ook geen reserves om haar vaste lasten te betalen. Dat begrijpt de dienst ook, als de ombudsman haar dit voorhoudt, en klaagster krijgt een voorschot.

Rechtstreekse betaling ziektekosten en energierekeningen

Wanneer SoZaWe namens de uitkeringsgerechtigde rechtstreeks betalingen doet, aan bijvoorbeeld de ziektekostenverzekeraar of de energieleverancier, moet dat natuurlijk wel correct verlopen. De identificatie van betalingen ten behoeve van individuele uitkeringsgerechtigden blijkt in sommige gevallen zeer moeizaam te zijn vanwege het systeem van borderelbetalingen. De complexe financiële structuur die SoZaWe hanteert, mag er vanzelfsprekend niet toe leiden dat niet meer duidelijk is wat nu wel of niet is betaald of ontvangen.

Als SoZaWe ten onrechte gedurende 4 maanden dubbele premie inhoudt op klagers uitkering en afdraagt aan de ziektekostenverzekeraar, krijgt klager het geld vervolgens niet terug van deze verzekeraar omdat hij daar nog een forse schuld heeft. Klager komt daardoor in de financiële problemen. Uiteindelijk wordt door bemiddeling van de ombudsman een bevredigende oplossing gevonden: een renteloze lening, in combinatie met een enigszins uitgestelde aflossing. Wanneer in een andere zaak SoZaWe klagers verzoek om de betaling aan de energieleverancier te beëindigen niet snel genoeg doorvoert, wordt door klager teveel betaald. Klager verzoekt daarop de energieleverancier om terugbetaling, maar die verwijst hem door naar SoZaWe. Klager schrijft zijn klantmanager hierover 2 brieven, maar krijgt geen antwoord. Hij dient daarom een klacht in bij het Centraal Meldpunt Klachten (CMK) van SoZaWe, maar ook dit leidt niet tot het gewenste resultaat. SoZaWe stelt dat de energieleverancier verantwoordelijk is voor de terugbetaling en gaat er vanuit dat klager het geld allang heeft teruggekregen van de energieleverancier. De ombudsman neemt contact op met de energieleverancier en het geld blijkt nog voor klager gereserveerd te staan. De ombudsman zorgt ervoor dat het aan hem wordt teruggestort.

Re-integratie

Een WWB-uitkering is bedoeld als een vangnet voor Rotterdammers die niet op andere wijze in hun levensonderhoud kunnen voorzien. De klantmanagers van SoZaWe proberen zicht te krijgen op de mogelijkheden van uitkeringsgerechtigden om geld te verdienen. Daarbij worden aan uitkeringsgerechtigden soms ook vragen op het

persoonlijke vlak gesteld, bijvoorbeeld naar hun vrijetijdsbesteding. Onder omstandigheden kan dat relevant zijn voor re-integratie.

De klager die op de vraag van zijn klantmanager naar zijn vrijetijdsbesteding antwoordt dat hij oefent voor gigolo en zijn acties daarbij in zodanig plastische bewoordingen beschrijft dat zijn woordkeuze de grenzen van het betamelijke overschrijdt, vangt bot bij de ombudsman. De ombudsman schrijft in zijn oordeel onder meer het volgende: *“U meent dat het gesprek naar aanleiding van uw woorden niet beëindigd had mogen worden omdat u naar waarheid heeft geantwoord en u een ‘dagelijks’ werkwoord heeft gebruikt. Het feit dat u (wellicht) naar waarheid heeft geantwoord doet echter niet af van het feit dat u wist of had moeten weten dat de betrokken medewerkster met haar vraag niet naar deze besteding van uw tijd heeft gevraagd. Uw antwoord is niet relevant voor de vaststelling van uw recht op een uitkering hetgeen ik als een algemeen bekend feit veronderstel. Hiernaast heeft u met uw woorden de grens van het betamelijke overschreden. In een zakelijke setting als de onderhavige hoort uw antwoord niet thuis en ook dit veronderstel ik algemeen bekend, dus ook bij u. Verder overweeg ik dat de aan u gestelde vraag relevant kan zijn in het kader van het vaststellen van uw recht op een uitkering en re-integratie op de arbeidsmarkt. Bij mijn beoordeling weeg ik tot slot mee dat u niet (ernstig) bent gedupeerd door de beslissing van de betrokken medewerkster het gesprek te beëindigen. Er waren geen gevolgen voor uw recht op een uitkering en er werd u de gelegenheid geboden om een andere afspraak te maken. Uw klacht hierover is dan ook ongegrond.”*

Als uitkeringsgerechtigden worden uitgenodigd voor een bijeenkomst over het traject Participatieplaatsen, moet wel duidelijk zijn of klager nu wel of niet verplicht is om te verschijnen. Het gaat fout als klager zich meldt, en pas op dat moment hoort dat hij niet had hoeven komen omdat hij van de arbeidsverplichting blijkt te zijn vrijgesteld. Omdat klager van niets weet, vraagt de ombudsman hiervoor aandacht bij SoZaWe. Klager heeft echter 2 maanden na de brief van de ombudsman nog steeds geen besluit vrijstelling arbeidsverplichting ontvangen. Navraag door de ombudsman bij de dienst leert dat vanwege organisatorische redenen nog geen besluit is genomen. Dat gebeurt alsnog en klager wordt gedeeltelijk van zijn arbeidsverplichting ontheven.

Klager heeft een loopbaanadviesbureau, gericht op het begeleiden van hoogopgeleiden naar werk. Hij heeft een contract met SoZaWe, maar er zijn communicatieproblemen tussen hem en medewerkers



van SoZaWe. Klager wil dit bespreken met de directie van SoZaWe en de (voormalige) wethouder heeft hem ook de kans willen bieden om de problemen in een gesprek aan te kaarten. Een afspraak voor het gesprek komt echter maar niet van de grond. Na bemiddeling van de ombudsman wordt het gesprek alsnog gevoerd.

Veel mensen met een uitkering willen graag een opleiding volgen, zodat ze een baan kunnen zoeken die bij hun interesse past en waarmee ze hun eigen inkomen kunnen verdienen. SoZaWe werkt daar alleen aan mee, als de opleiding een reële kans op een baan geeft. Halverwege het jaar 2011 is het beleid binnen de gemeente Rotterdam echter gewijzigd en veel strenger geworden. Voor klagers is dat een hard gelag. In verband met de noodzaak om te bezuinigen vergoedt de dienst niet langer de kosten van opleidingen. In plaats daarvan moeten uitkeringsgerechtigden aan de slag bij de Roteb om arbeidsritme op te doen. Klagers ervaren dat vaak als onprettig en ook onnodig, omdat zij niet inzien hoe het werk bij de Roteb hun kansen op de arbeidsmarkt vergroot. Dat leidt tot klachten. De ombudsman wijst klagers er in dit soort kwesties op dat – wanneer zij zich vervolgens niet op de voorgeschreven datum en tijd melden bij de Roteb – zij gedurende een aantal maanden een gehele of gedeeltelijke korting op hun uitkering kunnen verwachten. Als dit inderdaad gebeurt, kunnen klagers bezwaar en daarna beroep aantekenen en daarom maakt de ombudsman dan pas op de plaats.

Klager die in het kader van een re-integratietraject een opleiding tot beveiliging volgt, moet zijn rijbewijs nog halen. Door problemen bij het beveiligingsbedrijf kan hij de opleiding niet afmaken. Klager heeft wel rijlessen gevolgd, maar het rijbewijs heeft hij nog niet. Dat wil hij graag alsnog behalen. Omdat het re-integratietraject buiten de schuld van klager is mislukt, biedt SoZaWe hem, na interventie van de ombudsman, een vergoeding voor nog een aantal rijlessen en (maximaal) 2 examenpogingen aan.

Verstoorde communicatie met de klantmanager

Het komt regelmatig voor dat de ombudsman klachten ontvangt van cliënten van SoZaWe die problemen ondervinden in de relatie met hun klantmanager. Soms, als dat hoog is opgelopen, zouden zij graag zien dat een andere klantmanager wordt aangewezen. De ombudsman wordt regelmatig door klagers gevraagd om dit te bewerkstelligen. Het enkele feit dat er verschil van mening bestaat tussen de klantmanager en een uitkeringsgerechtigde, zal de ombudsman niet snel

aanleiding geven de dienst de aanbeveling te doen een andere klantmanager aan te wijzen. Een dergelijk verzoek beoordeelt de ombudsman aan de hand van de volgende criteria:

- Is sprake van een onwerkbaar situatie tussen klant en klantmanager?
- Is de klantmanager zodanig ernstig in gebreke gebleven dat voorstelbaar is dat het vertrouwen in de persoon van de klantmanager ernstig is geschaad?

Als dat zo is, zal de ombudsman bezien of een aanbeveling om een andere klantmanager aan te wijzen de oplossing is. De praktijk leert dat dit niet snel het geval zal zijn. Van een professionele organisatie als de dienst SoZaWe en haar medewerkers verwacht de ombudsman dat zij zich in de uitvoering van hun werkzaamheden te allen tijde inspinnen voor een goede communicatie en daarbij alle zeilen bijzetten. Persoonlijke irritaties of voorkeuren dienen daarbij geen rol te spelen.

Het Jongerenloket

Over het Jongerenloket komen tijdens het verslagjaar bij de ombudsman wat meer klachten binnen dan vorig jaar. De onderwerpen waarover geklaagd wordt, zijn onder meer de verrekening van teveel betaalde uitkering, slechte bereikbaarheid en het niet tijdig nemen van een beslissing op een aanvraag. Het gaat bijna altijd om klachten die bij het Jongerenloket zelf nog niet bekend zijn. In die gevallen verwijst de ombudsman klagers naar de interne klachtbehandeling, zodat het Jongerenloket de gelegenheid heeft de klacht zo mogelijk zelf uit de wereld te helpen. Daarna komen deze klagers niet meer terug bij de ombudsman.

Klachten over het CMK

Als iemand een klacht heeft over een gemeentelijke dienst, vindt eerst de interne klachtbehandeling door de dienst zelf plaats. Bij SoZaWe wordt die interne klachtbehandeling gedaan door de medewerkers van het Centraal Meldpunt Klachten (CMK). De ombudsman is pas daarna – in het kader van de externe klachtbehandeling – aan zet. Het CMK probeert zo veel mogelijk klachten zo snel mogelijk op te lossen. In 2011 is er gedurende een aantal maanden sprake van onderbezetting van het CMK. De ombudsman heeft hierover met de directeur van SoZaWe gesproken en zijn zorgen hierover kenbaar gemaakt. Dat heeft, in ieder geval op dat moment, het gewenste effect gehad. Of dat ook op de langere termijn een garantie voor een goede klachtbehandeling geeft, houdt de ombudsman nauwlettend in de gaten.



Ook over de wijze van klachtafhandeling door het CMK wordt met enige regelmaat bij de ombudsman geklaagd en vanzelfsprekend neemt de ombudsman die klachten ook in behandeling. In 2011 is het aantal klachten (50) gedaald ten opzichte van het aantal klachten in 2010 (66). De ombudsman constateert dat de interne klachtafhandeling door het CMK in 2011 in een aantal gevallen weliswaar wat kort door de bocht is geweest, maar het komt slechts zeer incidenteel voor dat het CMK echt tekortschiet.

Stadstoezicht

In 2011 ontvangt de ombudsman over de dienst Stadstoezicht 50% meer klachten dan in het jaar ervoor, een stijging van 78 naar 121. Het aantal handhavers dat bij Stadstoezicht werkt, is eind 2011 inmiddels toegenomen tot 469 buitengewone opsporingsambtenaren (boa's) in de openbare ruimte, 79 boa's in opleiding, 13 nog op te leiden handhavers en 31 fiscaal controleurs. Daarnaast werken er ook nog boa's op het gebied van milieu, welzijn en infrastructuur bij Stadstoezicht.

Een boa bij Stadstoezicht heeft de volgende bevoegdheden:

- 1 Staande houden. Dit is een verdachte kort ophouden om naar de identiteitsgegevens te vragen.
- 2 Bekeuren.
- 3 Aanhouden. Het aanhouden van overtreiders die zich niet willen identificeren als zij een bekeuring krijgen, aanstalten maken om weg te lopen, beledigen, bedreigen of zich agressief gedragen. Na aanhouding wordt de overtreder overgedragen aan de politie.
- 4 Geweldsbevoegdheid. Het toepassen van geweld conform artikel 8 lid 1 van de Politiewet.
- 5 Veiligheidsfoullering. Het onderzoeken van kleding van verdachten om te controleren of iemand geen (potentieel) gevaarlijke voorwerpen bij zich heeft. Dit is conform artikel 8 lid 3 van de Politiewet.
- 6 Het gebruik van handboeien.

Het daadwerkelijk gebruik van de bevoegdheden van stadswachten is door Stadstoezicht, het openbaar ministerie en de politie vastgelegd in afspraken. Het openbaar ministerie is formeel toezichthouder op de taakuitvoering door de boa's, de politie voert het directe toezicht op de boa's uit conform de wettelijke regels. Stadstoezicht en de politie hebben afspraken gemaakt over de samenwerking onder het motto "Eén overheid, één gezicht". Een van de onderwerpen waar dit voor geldt, betreft ervaringen met betrekking tot klachtenafhandeling. Overleg met



de gemeentelijke ombudsman hierover heeft (nog) niet plaatsgevonden. De ombudsman verwacht dat dit in 2012 wel zal gebeuren.

Parkeren

In de klachten die bij de ombudsman over Stadstoezicht binnenkomen, gaat het vaak om parkeren. Soms willen klagers dat Stadstoezicht een eind maakt aan een situatie die overlast veroorzaakt. Stadstoezicht zou dan meer bonnen moeten uitschrijven. Ook doen zich regelmatig problemen voor met parkeerautomaten. Die klagers vinden dat er ten onrechte een naheffingsaanslag is uitgeschreven. Stadstoezicht zou volgens hen juist minder bonnen moeten uitschrijven.

Gevraagd: meer handhaven

Klager zou graag zien dat er op het woonerf waar hij woont door Stadstoezicht meer gehandhaafd wordt op parkeerovertredingen. Hij ondervindt hinder van de auto van de burens die steeds fout wordt geparkeerd. Stadstoezicht zegt toe het woonerf in de route op te nemen. Dat gebeurt ook, maar niet lang genoeg en niet intensief genoeg naar de zin van klager. De ombudsman adviseert klager om zelf met zijn burens in gesprek te gaan. Hoewel klager daar aanvankelijk weinig voor voelt, laat hij de ombudsman een paar weken later weten dat hij toch is gaan praten. Er blijkt sprake van misverstanden en alles is goed uitgepraat.

Een andere klager vraagt Stadstoezicht om op te treden tegen autobussen die in strijd met de regels bij een school worden geparkeerd. Na 8 maanden wachten heeft hij nog geen antwoord gekregen en benadert hij de ombudsman. De ombudsman spreekt met Stadstoezicht af dat op korte termijn de zaak vlot wordt getrokken. Dat gebeurt echter pas 2 maanden later. Duidelijk is, dat niet voldoende slagvaardig en snel is opgetreden. Het probleem is inmiddels verholpen, omdat de bussen nu worden geparkeerd op een plek waar wel ruimte genoeg is. De ombudsman ziet daarom af van verdere behandeling van de klacht.

Problemen met de parkeerautomaat

Als er klachten zijn over een parkeerautomaat vraagt de ombudsman Stadstoezicht om nadere gegevens over het functioneren van die automaat. Waren er in de periode dat de klacht speelt technische klachten? Zijn er soortgelijke klachten binnengekomen? Zijn er storingsgegevens bekend? Wat zijn de transactiegegevens in verband met betalingen? Het antwoord op deze vragen geeft de ombudsman doorgaans voldoende inzicht om de klacht te beoordelen.



Ondanks het feit dat volgens klaagster de parkeerautomaat spontaan € 13,50 van haar chipknip afschreef, is dat niet aannemelijk, zo blijkt uit de gegevens die de ombudsman opvraagt. Er zijn ook geen meldingen van gelijke aard bekend. Technisch falen lijkt niet aan de orde. Veeleer lijkt sprake van een gebruikersfout. De klacht is ongegrond, vindt de ombudsman.

Wat is het parkeertarief als de tariefplaat op de parkeerautomaat een ander bedrag vermeldt dan de parkeerautomaat in rekening brengt? Het kan zijn dat er een verkeerd tarief op de tariefplaat staat vermeld, maar als bij de betaling bij de parkeerautomaat het juiste tarief wel blijkt, is het niet waarschijnlijk dat klager meer parkeergeld heeft betaald dan zijn bedoeling was. De ombudsman ziet geen aanleiding aan Stadstoezicht te vragen om het verschil te vergoeden.

In een andere zaak betaalt klager bij de parkeerautomaat, maar er komt geen geprint kaartje uit. Klager koopt en betaalt vervolgens keurig een kaartje bij een andere automaat, maar wil het te veel betaalde bedrag wel terugkrijgen. Aanvankelijk weigert Stadstoezicht omdat op de door klager gestelde datum en tijd geen betaling te traceren zou zijn. Als de ombudsman vervolgens de transactiegegevens opvraagt, blijkt dit onjuist te zijn. Stadstoezicht kijkt zelf ook opnieuw naar de gegevens en constateert dat de gegevens “*niet goed zijn geïnterpreteerd*”. Klager krijgt alsnog het te veel betaalde bedrag terug.

Klager stelt dat alle parkeerautomaten buiten werking waren en dat hij daarom geen kaartje kon kopen, maar hij krijgt geen gelijk. De ombudsman vraagt de gegevens op over de aard en hoeveelheid van de storingsmeldingen, de betalingsoverzichten en de aard en het aantal naheffingsaanslagen in die buurt op die datum. In de onmiddellijke omgeving zijn geen storingen gemeld en bij andere auto's zijn naheffingsaanslagen opgelegd wegens overschrijding van de parkeertijd, nadat er voor die andere auto's wel een kaartje is gekocht. Met andere woorden: met de parkeerautomaten was niets mis. De ombudsman verklaart de klacht ongegrond, omdat de weigering van Stadstoezicht om de naheffingsaanslag in te trekken, gebaseerd is op de juiste feiten en omstandigheden.

Oneens met de parkeerboete

Een fors deel van de klachten over de dienst Stadstoezicht heeft te maken met naheffingsaanslagen parkeerbelasting, beter bekend als parkeerboete of parkeerbon.

Omdat hierbij de mogelijkheid van bezwaar en daarna de gang naar de rechter openstaat, mengt de ombudsman zich bij klachten over parkeerboetes in principe niet in de verschillen van mening tussen klagers en Stadstoezicht. Alleen wanneer duidelijk lijkt dat er een fout is gemaakt, bijvoorbeeld omdat in de bezwaarfase is uitgegaan van onjuiste feiten en omstandigheden, zal de ombudsman aan Stadstoezicht vragen nog eens naar de zaak te kijken. Dat leidt doorgaans tot correcties door de dienst. De kwestie is daarmee snel uit de wereld, wat zowel voor klagers als voor de dienst prettig is. Verder is met deze aanpak de kans groter dat het vertrouwen van klagers in de dienst wordt hersteld.

Klager heeft een parkeervergunning en gaat over een maand verhuizen. De parkeervergunning heeft hij met ingang van een datum een maand later opgezegd. In de tussentijd ontvangt hij verschillende naheffingsaanslagen. Er blijkt een fout te zijn gemaakt bij de verwerking van het formulier waarop hij heeft vermeld de parkeervergunning te willen beëindigen. Op dit argument wordt in de bezwaarfase niet ingegaan. Nadat de ombudsman de dienst heeft gevraagd om te onderzoeken of de beëindiging van de vergunning volgens de regelen der kunst is verlopen, besluit Stadstoezicht de naheffingsaanslagen te vernietigen.

Door werkzaamheden aan de openbare weg kunnen er tijdelijk minder parkeerplaatsen beschikbaar zijn. Klager parkeert in die situatie zijn auto buiten een parkeervak en krijgt een naheffingsaanslag. Hij stelt dat de parkeerdruk dermate hoog is, dat het onredelijk is dat hij een bon krijgt. Het onderzoek van de ombudsman ondersteunt het standpunt van klager op het eerste gezicht niet. Omdat de zaak inmiddels bij de rechter in behandeling is, beëindigt de ombudsman zijn onderzoek.

Een parkeervergunning is geldig in een bepaalde sector in de stad. De grens tussen de sectoren is soms lastig te bepalen. Klaagster heeft een parkeervergunning voor sector 60 en parkeert daar ook (op de Honingerdijk). Ze krijgt echter een naheffingsaanslag omdat zij in sector 63 geparkeerd zou staan (Beneden Oostzeedijk). Dit leidt tot een uitgebreide mailwisseling tussen klaagster en Stadstoezicht. Op de dichtstbijzijnde parkeerautomaat staan namelijk zowel sector 60 als sector 63 vermeld. De klacht die klaagster indient zou door Stadstoezicht worden doorgestuurd naar de dienst Gemeentebelastingen. Gemeentebelastingen verklaart de klacht ongegrond. Als de ombudsman contact opneemt met Stadstoezicht, wordt navraag gedaan bij de betreffende stadswacht. Het blijkt dat deze door middel van een aanvullende verklaring de opgelegde aanslag wilde laten corrigeren. De dienst

Gemeentebelastingen heeft echter verzuimd om de aanvullende verklaring en correctie aan het dossier toe te voegen, zodat die informatie op het moment van het behandelen van het bezwaarschrift niet bekend is. Als de ombudsman hier aandacht voor vraagt, wordt de naheffingsaanslag parkeerbelasting ambtshalve vernietigd.

Klager krijgt een naheffingsaanslag parkeerbelasting en maakt daar direct mondeling bezwaar tegen bij de parkeercontroleur. Hij wil nog uitleggen dat zijn zoon op weg was om een parkeerticket te halen, maar daar heeft de parkeercontroleur geen oor voor volgens klager. Klager voelt zich onheus bejegend. Zijn klachten over de gang van zaken worden in de interne klachtbehandeling ongegrond verklaard. Aan de ombudsman overlegt klager een ticket waaruit blijkt dat er – vlak voordat de naheffingsaanslag wordt uitgeschreven – wel degelijk is betaald. De ombudsman stuurt het kaartje door naar de dienst Gemeentebelastingen, die de aanslag vervolgens vernietigt. De ombudsman kan niet vaststellen wat er precies is gebeurd in de communicatie tussen klager en de parkeercontroleur, en hij onthoudt zich daarom van een oordeel op dit punt.

De klaagster die zich één minuut geleden met haar mobiele telefoon heeft afgemeld via Park-line en op het punt staat weg te rijden, ontvangt een naheffingsaanslag parkeerbelasting.¹⁰ De stadswacht denkt kennelijk dat zij zich snel aan het aanmelden was om een parkeerbon te ontlopen. Als klaagster bezwaar maakt, schrijft de directeur van Stadstoezicht: *“Als ik terugkijk naar de gegevens van Park-line, zie ik dat tussen het afmelden en het uitschrijven van de bon twee minuten zit. Hieruit concludeer ik dat de bon terecht is uitgeschreven.”* Klaagster wendt zich tot de ombudsman, die het dossier opvraagt en de dienst verzoekt een lijst met parkeertransacties met de Park-linepas van klaagster te overleggen. De ombudsman concludeert dat het verhaal van klaagster zeer aannemelijk is. Voordat de ombudsman tot een oordeel komt, ontvangt klaagster een brief van de wethouder, die schrijft: *“Er is bij de beoordeling van uw klacht door Stadstoezicht een fout gemaakt door geen rekening te houden met de door u toegezonden uitdraai van Park-line waaruit bleek dat u zich net had afgemeld. Ik wil niet wachten op het oordeel van de Gemeentelijke ombudsman. De bon is ten onrechte verstrekt en Stadstoezicht zal de opgelegde naheffingsaanslag vernietigen”*. Omdat klaagster geen belang meer hecht aan verdere behandeling van haar klacht, beëindigt de ombudsman het onderzoek.

¹⁰ Park-line is de mogelijkheid om te parkeren met gebruik van een mobiele telefoon, waarbij via een spraakcomputer het zonenummer, dat vermeld staat op parkeerborden of parkeerautomaten, moet worden doorgegeven om te registreren dat betaald wordt voor het parkeren.


Overdracht taken Stadstoezicht aan Gemeentebelastingen

De overgang van de betalingsadministratie van Stadstoezicht naar Gemeentebelastingen levert meerdere communicatieproblemen op tussen klagers, Stadstoezicht en Gemeentebelastingen. In enkele gevallen leidt dit tot aanmaningen en aanmaningskosten voor reeds betaalde parkeervergunningen, zoals eerder in dit hoofdstuk bij de bespreking van Gemeentebelastingen al aan de orde is gekomen. In de klacht die de ombudsman hieronder zal bespreken, kan klager lange tijd niet van de door hem gehuurde parkeerplaats gebruikmaken, terwijl hij er wel voor betaalt.

Klager huurt als particulier een parkeerplaats in een parkeergarage van Stadstoezicht. Hij gaat in een andere auto rijden en geeft de wijziging door, eerst telefonisch, daarna persoonlijk op het kantoor van de deelgemeente en daarna vult hij een formulier in. Vervolgens hoort hij maandenlang niets. Om onduidelijke redenen kan hij in die periode de parkeergarage niet gebruiken. Opeens ontvangt hij over 4 à 5 maanden tegelijk maandafrekeningen voor de nieuwe auto. Hij kan echter de parkeergarage nog steeds niet in. Klager schrijft een brief aan Stadstoezicht met daarin zijn klacht en wordt daarna verschillende keren gebeld door een medewerker van Stadstoezicht. Dat leidt echter niet tot een oplossing. Wel ontvangt klager in de tussenliggende periode weer diverse rekeningen, verhoogd met aanmaningskosten. Klager benadert, na enkele maanden zonder toegang tot de parkeergarage, de ombudsman. Hij wil pas weer betalen als hij ook gebruik kan maken van de parkeergarage. De ombudsman zet in op het oplossen van de klacht en benadert Stadstoezicht. Ook nu weer gaan er maanden overheen, maar uiteindelijk krijgt klager het verlossende bericht: hij ontvangt een zogeheten transponderkaart voor de parkeergarage zodat hij weer toegang heeft. Het abonnementsgeld wordt gecrediteerd voor de periode dat hij geen gebruik kon maken van de parkeergarage, de vorderingen en aanmaningen worden opgeschort. Klager schrijft de ombudsman en spreekt zijn “dikke dank” uit voor diens bemiddeling.

Fietstrommels

Klaagster die al sinds 2006 bezig is om een plaats in een fietstrommel te krijgen, benadert in 2009 de ombudsman. De dienst Publiekszaken ziet zelf ook wel dat de behandeling van de aanvraag geen schoonheidsprijs verdient en zegt toe haar uiterste best te doen om klaagster op korte termijn uitsluitel te geven. Er komt echter geen antwoord, de ombudsman vraagt het ook diverse keren. Klaagster krijgt pas begin 2011 het verlossende, positieve antwoord. Het zal geen verbazing wekken dat



de ombudsman haar klachten over de schending van opgewekt vertrouwen, het gebrek aan voortvarendheid en het niet (voldoende) verstrekken van adequate en tijdige informatie allemaal gegrond verklaart.

Afspraken met de Nationale ombudsman

Honden moeten aangeliend worden, behalve op bepaalde plaatsen in de stad. In de zomermaanden ontvangt de ombudsman een aantal klachten van mensen die hun hond niet hadden aangeliend en daarvoor een boete krijgen. Dat begrijpen klagers op zich nog wel, maar ze zijn het niet eens met de manier waarop ze worden bejegend door medewerkers van Stadstoezicht. Als klagers dan ook nog vergeten zijn hun identiteitsbewijs bij zich te dragen, ontstaan er vervelende situaties. Sommige klagers zeggen met buitensporig geweld te zijn aangehouden.

De Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman zijn beiden bevoegd ten aanzien van onderdelen van deze klachten. Dat zit ingewikkeld in elkaar. Het verschil zit hem in enerzijds het gebruik van opsporingsbevoegdheden op grond van algemene nationale wetgeving (aanhouden in verband met het niet nakomen van de verplichting om een ID-bewijs te dragen); daarvoor is de Nationale ombudsman degene die de klachten kan behandelen. Voor het overige is de gemeentelijke ombudsman bevoegd klachten te behandelen.

Omdat het opsplitsen van de behandeling van deze nauw met elkaar verbonden klachten niet wenselijk is, hebben de ombudsmannen afspraken gemaakt. De Nationale ombudsman zal de klachtbehandeling integraal overnemen ter wille van de eenduidigheid in de richting van de klagers en Stadstoezicht. De gemeentelijke ombudsman wordt vanzelfsprekend op de hoogte gehouden. Eind 2011 lopen deze onderzoeken door de Nationale ombudsman nog.

Klachtbehandeling

Ook over de wijze van klachtbehandeling door de dienst Stadstoezicht krijgt de ombudsman klachten. In het vorige verslag van werkzaamheden heeft de ombudsman aangegeven dat Stadstoezicht er niet steeds in slaagde klachten binnen de toegestane termijnen af te wikkelen. Dat gold niet voor alle klachten, het algemene beeld was wisselend en voor de ombudsman niet te voorspellen. Dat beeld heeft zich in dit verslagjaar voortgezet. Daarnaast valt het de ombudsman ook in 2011 op dat de nadruk bij klachtbehandeling door de dienst Stadstoezicht stelselmatig ligt op de *rechtmatigheid* van het optreden van deze dienst, terwijl de *behoorlijkheid* nauwelijks aandacht krijgt.

Klager is het niet eens met het feit dat voor zijn burens en hemzelf een reeks parkeerboetes is uitgeschreven voor het parkeren op een andere plek dan de rijbaan. De leidinggevende medewerker van Stadstoezicht erkent dat een fout gemaakt lijkt te zijn, maar desondanks wordt klager verwezen naar de bezwaarprocedure. Hij dient een klacht in en wil in de klachtprocedure graag gehoord worden door Stadstoezicht om zijn standpunt toe te lichten. Dat gebeurt echter niet. De dienst schrijft de ombudsman dat bij klachtafhandeling geen sprake is van het “verplichte” hoor en wederhoor. Stadstoezicht heeft in deze klachtzaak in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor gehandeld, de klacht is gegrond. Op basis van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht moet een bestuursorgaan namelijk de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen gehoord te worden. Slechts 1) wanneer klager heeft aangegeven niet gehoord te willen worden of 2) indien de klacht kennelijk (on)gegrond is, kan worden afgezien van het horen van een klager. De dienst is vrij om een keuze te maken uit de verschillende manieren waarop aan het horen vorm kan worden gegeven: telefonisch, tijdens een hoorzitting of anderszins, als er maar een (kort) verslag van wordt gemaakt. De ombudsman heeft Stadstoezicht er in een aparte brief op gewezen dat hij ervan uitgaat dat sprake is van een misverstand. De ombudsman beveelt de dienst aan om in de toekomst – in overeenstemming met de wet – het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen. Hoewel de directie nog niet heeft gereageerd, neemt de ombudsman aan dat deze aanbeveling onverkort zal worden opgevolgd.

De klager die een stadswacht in de Maastunnel aanspreekt omdat die aan het roken is, klaagt over de grote mond die de stadswacht tegen hem zou hebben opgezet. Over de afhandeling van zijn klacht door de directie van Stadstoezicht is hij niet tevreden. Klager heeft zijn klacht telefonisch ingediend, maar in de reactie van de directie van Stadstoezicht staat dat hij heeft geklaagd in een e-mail. Ook is hij ontevreden over de lange duur van de klachtbehandeling. De dienst doet er 3 maanden over om te reageren, terwijl klager binnen 4 weken een reactie hoort te ontvangen. Daarnaast wordt klager uitgenodigd voor een gesprek om gehoord te worden over zijn klacht, terwijl de directie al een oordeel over de klacht heeft gegeven en klager in de uitnodiging verwijst naar de ombudsman als hij niet tevreden is. Klager wendt zich inderdaad tot de ombudsman. De klachten over de gang van zaken tijdens de klachtbehandeling acht de ombudsman gegrond. Over wat er precies is gebeurd tussen de stadswacht en klager, kan de ombudsman echter geen goed beeld krijgen en dit deel van de klacht sluit hij dan ook zonder oordeel af.



De klager die schade heeft aan de velg van zijn auto als gevolg van een door een medewerker van Stadstoezicht aangelegde wielklem, probeert die schade te verhalen. De reactie die hij ontvangt is dat vast is komen te staan dat de schade niet is veroorzaakt door de wielklem. Klager is ontevreden over deze uitleg en stapt naar de ombudsman. Die vraagt Stadstoezicht hoe de schade aan de velg is onderzocht en hij vraagt tevens afschriften van de stukken. Enige tijd later meldt de dienst dat besloten is de schadeclaim alsnog toe te kennen: klager ontvangt € 275.

Deelgemeenten

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 85 klachten over de 14 deelgemeenten (2010: 84). In het merendeel van deze klachten is er (nog) geen aanleiding voor een nader onderzoek door de ombudsman. Vaak blijkt de klacht niet eerst te zijn ingediend bij de betrokken deelgemeente, zodat de ombudsman nog niet aan zet is. Ook komt het met enige regelmaat voor dat burgers een klacht indienen over (beleids) regels van de deelgemeente, in welk geval de ombudsman niet bevoegd is tot onderzoek. Vanzelfsprekend zijn de onderwerpen bij de deelgemeenten zeer divers. Zo kan het gaan om overlast (van burens, nijdganzen of een jazzfestival), verkeer, vergunningen of veiligheid, maar ook om de aanpak van spinmot in bomen. In 16 klachtzaken heeft de ombudsman een uitgebreider onderzoek ingesteld (2010: 20). Hij bespreekt hieronder, in chronologische volgorde, 6 van deze zaken.

Subsidieperikelen in Charlois

Klagers zijn lid van een bewonerscommissie. Deze commissie organiseert al een aantal jaren in samenwerking met de Bewonersorganisatie Carnisse (BOC) festiviteiten en andere activiteiten voor bewoners. Klagers dienen formulieren voor 2 subsidieaanvragen in bij het Participatiefonds van de deelgemeente, en voegen daarbij een zogeheten materialenlijst alsmede afschriften van hun legitimatiebewijzen. Op zeker moment zegt de bewonerscommissie het vertrouwen in de BOC op. Op hun aanvragen horen klagers niets meer. Bij toeval ontdekken zij echter dat – buiten hun medeweten – de afschriften van hun legitimatiebewijzen zijn vervangen door een afschrift van het legitimatiebewijs van de voorzitter van de BOC én dat beide subsidies inmiddels zijn toegekend aan de BOC. Als klagers de stukken op het deelgemeentekantoor gaan inzien, constateren zij dat hun aanvragen ontbreken. Wel treffen zij een aanvraag op naam van de BOC aan, en (een kopie van) hun eigen materialenlijst. De toekenningsbesluiten zijn naar de BOC gezonden en de subsidiegelden zijn aan haar

overgemaakt. Klagers vragen de ombudsman een onderzoek in te stellen. De ombudsman stelt vast dat kort na de subsidieaanvragen, de relatie tussen klagers en de BOC verstoord is geraakt. De deelgemeente was hier niet van op de hoogte. Verder was, voordat de verhoudingen verstoord raakten, sprake van een vaste handelwijze aangaande subsidiegelden: het geld werd altijd op de rekening van de BOC gestort. Klagers hebben dan ook op alle door hen ingediende formulieren het rekeningnummer van de BOC ingevuld. Rekening houdend met deze feiten komt de ombudsman tot de conclusie dat de deelgemeente de subsidiegelden redelijkerwijs op de rekening van de BOC heeft kunnen storten. Hij acht de klacht om die reden ongegrond. De deelgemeente vindt achteraf gezien dat het wellicht verstandiger was geweest om klagers, als initiatiefnemers van het eerste uur, een kopie van het toekenningsbesluit te sturen. Om misverstanden in de toekomst te vermijden, lijkt het de ombudsman verstandig dat de deelgemeente in alle gevallen waarin de aanvragende organisatie niet de ontvanger van de subsidiegelden is, ook de aanvrager te informeren over de beslissing op de subsidieaanvraag.

Aanvraag kapvergunning in Hoogvliet

Klagers zoon heeft een kapvergunning bij de deelgemeente Hoogvliet aangevraagd, naar zijn zeggen op advies van een medewerker van Gemeentewerken. Een aantal maanden later wordt de kapvergunning geweigerd, tot klagers verbazing op basis van het negatieve advies van diezelfde medewerker van Gemeentewerken. Klager vraagt de deelgemeente hem dit advies toe te sturen. Dat doet de deelgemeente, maar pas na het verstrijken van de bezwaartermijn van 6 weken. Klager wendt zich tot de ombudsman met klachten over: 1) de lange afhandeldingsduur, 2) de trage toezending van het advies, en 3) de onduidelijke rol van de medewerker van Gemeentewerken. Tijdens het onderzoek door de ombudsman stelt de deelgemeente dat, tegen de gebruikelijke gang van zaken in, klagers zoon telefonisch is ingelicht over de verlenging van de beslistermijn door de deelgemeente. Klager betwist dit. Of de deelgemeente klager nu wel of niet heeft geïnformeerd, uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de deelgemeente hoe dan ook te laat heeft beslist. De ombudsman acht deze klacht dan ook gegrond. Wat betreft de tweede klacht overweegt de ombudsman dat in het weigeringsbesluit duidelijk staat, dat voor het indienen van een bezwaarschrift een fatale termijn van 6 weken geldt. Verder meent de ombudsman dat klager ook zonder het advies van Gemeentewerken een gemotiveerd bezwaarschrift kon indienen. De ombudsman oordeelt het optreden van de deelgemeente op dit punt behoorlijk: de procedurele kansen van klagers zoon zijn niet geschaad, dus de deelgemeente heeft niet in strijd


met het beginsel van fair play gehandeld. Wel oordeelt de ombudsman het niet behoorlijk dat de deel-gemeente 2 maanden heeft gedaan over het toesturen van het advies. Wat betreft de derde klacht onthoudt de ombudsman zich van een oordeel. Het is klagers woord tegenover dat van de medewerker van Gemeentewerken. De ombudsman kan daardoor de feiten niet vaststellen, hij laat dit punt voor wat het is.

Overlast van buurtbewoners in Feijenoord

Klaagster ervaart al een aantal jaren overlast van 2 gezinnen bij haar in de buurt, en volgens haar worden ook andere omwonenden door hen geterroriseerd. Zij heeft de zaak onder meer bij de woningcorporatie, de politie, de politiek en de deelgemeente Feijenoord aangekaart. Omdat klaagster vindt dat zij niets voor haar doen, vraagt zij de ombudsman om hen ter verantwoording te roepen. De ombudsman vat dit op als een verzoek om de deelgemeente ertoe te bewegen de overlast een halt toe te roepen. Uit het onderzoek door de ombudsman blijkt dat er onvoldoende hard bewijs voor de gestelde overlast is. De deelgemeente heeft daarom, vanuit haar regisserende rol, een mediationtraject voor klaagster en één van de gezinnen opgestart. Klaagster en de mediators verschillen echter zodanig van inzicht over de aanpak, dat het mediation-traject wordt beëindigd. Klaagster verwijt de deelgemeente zich niet met het conflict zelf te bemoeien, maar de ombudsman laat klaagster weten dat hij vindt dat dit de regisserende rol van de deelgemeente te buiten zou gaan. Nu de mediationpoging is mislukt, de woningcorporatie de ontruimingsprocedure tegen één van de gezinnen wegens gebrek aan bewijs heeft ingetrokken en klaagster inmiddels zelf een civiele procedure is gestart, ziet de ombudsman geen reële mogelijkheden om de gestelde overlast aan te pakken. Ten aanzien van het andere overlastgevend gezin bestaat er volgens de ombudsman voor de deelgemeente evenmin een juridische basis om het aan te pakken. De ombudsman vindt wel dat de gemeente bij haar uitspraken richting klaagster om “*stevig in te zetten*”, klaagster over de beperkte mogelijkheden van de (deel)gemeente had moeten informeren. De ombudsman besluit het onderzoek te beëindigen omdat alle reële mogelijkheden door de deelgemeente zijn benut en klaagster niet gebaat is bij voortzetting van het onderzoek.

Informatieplicht bezwaarschrift bouwvergunning in Hoek van Holland

Klagers hebben bij de deelgemeente Hoek van Holland een bouwvergunning eerste fase aangevraagd en gekregen. Tegen de verlening van de vergunning is gedurende 6 weken bezwaar mogelijk en daarom



wachten klagers eerst deze bezwaartermijn af. Er is in die periode regelmatig contact tussen klagers en de deelgemeente, maar de deelgemeente informeert hen niet over het feit dat er een bezwaarschrift is ingediend. Klagers denken dat de bezwaartermijn ongebruikt is verstreken en vragen nietsvermoedend een bouwvergunning tweede fase aan. Zij horen pas dat er een bezwaarprocedure loopt, als DCMR Milieudienst Rijnmond hen in dat kader benadert. Volgens klager zouden zij geen kosten hebben gemaakt voor het aanvragen van de tweede bouwvergunning indien zij hadden geweten dat er een bezwaarprocedure is gestart. Klagers willen schadevergoeding van de deelgemeente, maar die voelt daar niets voor. De deelgemeente reageert vervolgens traag en weinig adequaat op klagers pogingen tot contact en *“Klachten via telefoon en e-mail worden niet als formeel gezien”*, aldus de deelgemeente. Tijdens het onderzoek door de ombudsman stelt de deelgemeente zich op het standpunt dat er geen wettelijke verplichting is om bouwvergunninghouders te informeren over de ontvangst van bezwaarschriften. De ombudsman maakt hiermee korte metten, zijn oordeel luidt: *“De norm is geschonden dat een overheidsinstantie burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief of als dat gevraagd wordt van adequate informatie voorziet”*. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel de aanbeveling om het verzoek om schadevergoeding van klagers in dit licht te bezien. De deelgemeente neemt deze aanbeveling over, bekijkt het verzoek van klagers opnieuw en besluit tot vergoeding van een deel van de schade. Omdat klagers niet tevreden zijn over de hoogte van de vergoeding, wenden zij zich opnieuw tot de ombudsman. Bij verzoeken om schadevergoeding ziet de ombudsman voor zichzelf slechts een beperkte rol, hij toetst marginaal. In dit geval meent de ombudsman dat de deelgemeente bij haar beslissing van de juiste feiten en omstandigheden is uitgegaan en dat de uitkomst geen apert onredelijke is.

Teruggave paspoort in Charlois

Klaagster wendt zich tot de ombudsman, omdat de baliemedewerkster van de deelgemeente Charlois desgevraagd weigert haar verlopen – en ongeldig gemaakte – paspoort aan haar terug te geven. Klaagster dient hierover een klacht in bij de deelgemeente. In de klachtafhandelingsbrief laat de deelgemeente in het midden of klaagster daadwerkelijk om teruggave van haar onbruikbaar geworden paspoort heeft verzocht. Uit het onderzoek dat de ombudsman naar aanleiding van de klacht instelt, wordt duidelijk dat de deelgemeente het teruggeven van ongeldig gemaakte paspoorten als een uitzondering op de regel beschouwt. De ombudsman acht het daarom aannemelijk, dat klaagster een verzoek tot teruggave heeft gedaan en dat daarop een standaardafwijzing van

de deelgemeente is gevolgd. De ombudsman acht de klacht gegrond en oordeelt dat de weigering als “niet behoorlijk” moet worden aange-merkt. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel een aanbeveling, waarin hij de deelgemeente in overweging geeft haar medewerkers erop te attenderen dat in het vervolg een verzoek tot teruggave van een ongeldig gemaakt paspoort – formeel gezegd: een verzoek als bedoeld in artikel 67 lid 3 van de *Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001* – dient te worden gehonoreerd. Lopende het onderzoek van de ombudsman uit klaagster ook haar onvrede over de interne klachtbehandeling en de klachtbehandelaar van de deelgemeente, die niet voldoende onafhankelijk te werk zou zijn gegaan. De ombudsman geeft klaagster hierin geen gelijk. Hij is van mening dat de interne klachtprocedure voldoet aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht hieraan stelt, zoals het feit dat de klachtbehandelaar niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd.


Trage plaatsing voetgangershekjes in Prins Alexander

Op 9 maart 2011 vraagt klager via een formulier op de website van de deelgemeente Prins Alexander om op het voetgangerspad naast zijn huis voetgangershekjes te plaatsen. Zijn dochter is al meermalen bijna aangereden door fietsers, die het pad als fietspad gebruiken. Voetgangershekjes dwingen fietsers af te stappen en zo kunnen ongelukken worden voorkomen. Omdat klager niets hoort, dient hij medio april 2011 een klacht in bij de deelgemeente. Klager heeft naar eigen zeggen vervolgens vanaf eind mei 2011 zeker 10 keer gebeld met de deelgemeente. Deze belooft keer op keer tot plaatsing over te gaan, maar er gebeurt niets. Eind september 2011 bezweert de deelgemeente klager dat de hekjes er binnen 2 weken zullen komen. Als er begin oktober 2011 nog geen hekjes staan, wendt klager zich tot de ombudsman. Door vrijwel dagelijks met de betrokken ambtenaar van de deelgemeente te bellen, slaagt de ombudsman er enige tijd later eindelijk in de deelgemeente zo ver te krijgen de voetgangershekjes te plaatsen.



Publiekszaken

In 2011 heeft de ombudsman 68 klachten over de dienst Publiekszaken afgehandeld (2010: 76), in 5 klachtzaken heeft hij een uitgebreider onderzoek ingesteld (2010: 21). Ten opzichte van vorig jaar laat het aantal afgehandelde klachten waarin een nader onderzoek nodig is dus een aanzienlijke daling zien, van 21 naar 5. Van deze 5 onderzoeken leidt er slechts één tot een (gegrond) eindoordeel, de overige 4 onderzoeken zijn tussentijds beëindigd door de ombudsman. Dat betekent



dat de ombudsman in veruit de meeste klachten een informerende of bemiddelende rol kan vervullen, en de dienst het niet op een eindoordeel laat aankomen. Deze uitkomst lijkt te passen in de ontwikkeling die de ombudsman in zijn vorige verslag van werkzaamheden noemt, namelijk dat Publiekszaken zich in de contacten met de ombudsman oplossingsgericht opstelt richting de klager.

Gebrek aan voortvarendheid

In het vorige verslag van werkzaamheden heeft de ombudsman gemeld dat er op zijn verzoek in de loop van 2010 voor hem een vast aanspreekpunt voor klachten bij Publiekszaken is aangewezen.¹¹ Het is prettig dat de ombudsman nu een vaste ingang heeft bij de dienst. Wel constateert hij dat de klachten niet steeds voortvarend genoeg worden opgepakt. Wanneer de ombudsman ziet dat de klacht door een klager nog niet is voorgelegd aan de dienst zelf, stuurt hij deze klacht ter behandeling door aan Publiekszaken. In een aantal gevallen benaderen de betrokken klagers de ombudsman na 4 weken opnieuw, omdat zij op hun klacht geen reactie hebben ontvangen van de dienst. Ook komt het meerdere keren voor dat de ombudsman geen antwoord krijgt op de in het kader van hoor en wederhoor door hem aan Publiekszaken voorgelegde vragen en moet rappelleren om een reactie los te krijgen. De ombudsman gaat ervan uit dat het werken met een vast aanspreekpunt bij de dienst zich nog moet “zetten” en dat de kwaliteit van deze dienstverlening zal verbeteren.

Afdeling Burgerzaken

De 3 nader onderzochte klachten over Burgerzaken hebben alle betrekking op onjuiste gegevens in de Persoonslijst Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Dergelijke onjuiste vermeldingen kunnen – soms pas veel later – grote gevolgen hebben voor burgers. De ombudsman bespreekt hier één van deze onderzoeken.

Klaagster, een Nederlandse, trouwt in 1997 in het buitenland met een eveneens Nederlandse man. Als zij en haar man het huwelijk in 1998 willen laten registeren bij de gemeente Rotterdam, blijkt dit niet mogelijk omdat op de huwelijksakte een apostille (een internationaal erkende waarmeding van de echtheid van een handtekening) ontbreekt. De afdeling Burgerzaken plaatst bij beiden een signalering en een aantekening over dit huwelijk op de persoonslijst GBA. Achter de apostille zijn klaagster en haar man nooit meer aangegaan. Zij gaan ervan uit dat hun huwelijk niet rechtsgeldig is. In 2000 gaan zij uit elkaar.

¹¹ Zie het verslag van werkzaamheden 2010, blz. 41.



Na verloop van tijd krijgt klaagster in Nederland een andere relatie, uit welke relatie 2 kinderen worden geboren. Beide kinderen worden door haar nieuwe partner erkend en de akten van erkenning worden in 2002 en 2005, zonder dat het buitenlandse huwelijk van klaagster nog ter sprake komt, ingeschreven in de GBA Rotterdam. Klaagster en haar nieuwe partner willen daarna trouwen, maar dan blijkt dat de aantekening van haar huwelijk in het buitenland in de persoonslijst GBA blijft staan, zolang de buitenlandse akte met apostille niet is getoond.

In januari 2008 wordt de echtscheiding van het buitenlandse huwelijk tussen klaagster en haar echtgenoot uitgesproken en ingeschreven, een maand later wordt het huwelijk tussen klaagster en haar huidige partner – de biologische vader van de kinderen – voltrokken en ingeschreven. Op dat moment blijkt dat de kinderen niet erkend hadden mogen worden door de huidige partner. Zolang een huwelijk nog in stand is, geldt namelijk de geregistreerde echtgenoot als vader van de tijdens dat huwelijk geboren kinderen, ook als is hij niet de biologische vader.

In oktober 2008 zet de dienst Publiekszaken de procedure in werking om via de officier van justitie bij rechterlijke uitspraak de erkenning van de beide kinderen terug te draaien. De rechtbank Rotterdam beslist in april 2009 dat de erkenning door de biologische vader, de huidige echtgenoot van klaagster, op de geboorteakten van de kinderen moet worden doorgehaald. Klaagsters huidige echtgenoot kon zijn kinderen destijds (nog) niet erkennen en als vader wordt nu – na de doorhalingen – de voormalige echtgenoot van klaagster geregistreerd. Vervolgens moet klaagster een procedure bij de rechtbank doorlopen tot ontkenning van het vaderschap van de kinderen van haar toenmalige echtgenoot, de beschikking van de rechtbank dateert uit april 2010. Tevens start klaagster een procedure om vervolgens alsnog haar huidige echtgenoot als vader van de beide kinderen aan te laten merken. Die beslissing neemt de rechtbank in oktober 2010.

Klaagster vindt dat Publiekszaken de door haar noodgedwongen gemaakte (hoge) advocatenkosten voor de verschillende gerechtelijke procedures hoort te vergoeden. Klaagster blijft erbij dat de dienst wist dat zij nog getrouwd was en dus had moeten weten dat erkenning in 2002 en 2005 (nog) niet mogelijk was. Als dat op een eerder moment aan haar bekend was gemaakt, had zij veel tijd en ellende en geld kunnen besparen door tijdig een echtscheidingsprocedure van het buitenlandse huwelijk in gang te zetten. Dan waren de procedures rondom doorhaling van de erkenning, ontkenning vaderschap van haar eerdere



echtgenoot en vaststelling van het vaderschap van haar huidige echtgenoot niet nodig geweest.

Publiekszaken wijst iedere aansprakelijkheid af. Weliswaar hadden de akten inderdaad niet opgemaakt mogen worden, maar klaagster is volgens Publiekszaken ook in gebreke gebleven. Klaagster had zelf in 1998 of daarna alsnog de apostille kunnen regelen of de echtscheidingsprocedure eerder in gang kunnen zetten.

De ombudsman vindt dat wel erg kort door de bocht en berekent dat klaagster voor alle procedures aan extra advocatenkosten alleen al ongeveer € 1.550 heeft moeten uitgeven. Nadat de ombudsman zijn bevindingen voorlegt aan Publiekszaken, volgt alsnog een voorstel tot schadevergoeding. De bemoeienis van de ombudsman leidt ertoe dat Publiekszaken klaagster uit coulanceoverwegingen, dus zonder aansprakelijkheid te erkennen, gedeeltelijk tegemoet wil komen met een vergoeding van € 775. Klaagster geeft aan dat zij tevreden is met dit resultaat. De ombudsman ziet daarna geen grond om het onderzoek voort te zetten en sluit het dossier.

In de 2 overige klachtzaken die de ombudsman nader onderzoekt, zijn klagers in de problemen gekomen omdat zij niet of op een onjuist adres staan ingeschreven. In het ene geval schort de afdeling Burgerzaken de bijhouding van klagers persoonslijst (het geheel van gegevens dat in de Basisregistratie Personen over een persoon is opgenomen) op naar aanleiding van een signalering door een deurwaarder. In de tweede zaak is klager door de afdeling Burgerzaken abusievelijk niet op het nieuwe adres ingeschreven. In beide situaties krijgen de klagers daardoor te maken met uitkeringsinstellingen die hun uitkering respectievelijk hun studiefinanciering stopzetten. Als de ombudsman Publiekszaken over deze kwesties benadert, stelt de dienst een onderzoek in, waarna alles met terugwerkende kracht wordt rechtgezet.

Verder is de ombudsman in het verslagjaar door 5 klagers benaderd omdat zij zijn uitgeschreven uit de GBA, terwijl zij altijd op het betreffende adres hebben gewoond. In al deze gevallen heeft de dienst een signalering ontvangen, bijvoorbeeld van een deurwaarder of van een ex-partner, dat de betrokkene niet meer op het betreffende adres woont. Publiekszaken schrijft de betrokkene dan aan en als die niet reageert, volgt opschorting van de bijhouding van de persoonslijst. Meestal maanden, maar soms ook pas jaren later komt een klager er dan achter dat hij is uitgeschreven. In deze 5 klachtzaken heeft de ombudsman geen nader onderzoek ingesteld, maar de klachten ter



interne afhandeling voorgelegd aan Publiekszaken. Indien klagers niet tevreden mochten zijn over de afhandeling, dan kunnen zij zich in tweede instantie opnieuw tot de ombudsman wenden.

Klantcontactcentrum (14010)

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar met regelmaat signalen van burgers dat het Klantcontactcentrum (KCC) een terugbelnotitie voor een gemeentelijke dienst opstelt, maar dat de betreffende dienst burgers vervolgens niet terugbelt. De klachten bij de ombudsman gaan er vooral over dat Gemeentebelastingen niet reageert op dergelijke notities. Uit contacten met de algemeen directeur en medewerkers van Gemeentebelastingen is het de ombudsman bekend dat Gemeentebelastingen dit probleem onderkent en zoekt naar mogelijkheden om hieraan een eind te maken. De ombudsman houdt hier de vinger aan de pols.

Over het KCC zelf krijgt de ombudsman de klacht dat klagers de gevraagde informatie niet ontvangen en het gevoel hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd. De ombudsman stuurt schriftelijke klachten hierover door naar het KCC, met het verzoek alsnog voor die informatie zorg te dragen. Klagers die de ombudsman hierover telefonisch benaderen, verwijst hij door naar de gemeentelijke website en zo nodig wijst hij hen op de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan Publiekszaken.

De ombudsman heeft in 2010 een uitvoeriger onderzoek ingesteld naar een klacht over het KCC, welk onderzoek hij begin 2011 heeft afgesloten. Die klacht is gegrond verklaard. Klaagster heeft in 2010 problemen met het digitaal verzenden van haar buitenruimtemelding. Publiekszaken laat de ombudsman eind 2010 weten dat Gemeentewerken inderdaad een probleem heeft geconstateerd, maar dat het nu verholpen is. Klaagster laat de ombudsman in januari 2011 weten dat de verzending van het digitale formulier nog steeds niet lukt. Na interventie van de ombudsman gaat de dienst opnieuw aan het werk met het formulier en na een paar weken schrijft klaagster aan de ombudsman: *“Het online invulformulier werkt weer naar behoren en de aangemaakte meldingen worden weer goed opgelost”*.

Parkeervergunningen

Eerder in dit hoofdstuk, bij het onderdeel over Gemeentebelastingen en het onderdeel over Stadstoezicht, zijn de parkeervergunningen al aan de orde gekomen.

Een flink aantal klagers benadert de ombudsman over administratieve

onjuistheden in de heffing en invordering van de kosten van parkeervergunningen en bezoekerspassen. Deze worden afgegeven door de Stadswinkels van Publiekszaken, de administratie ligt bij Stadstoezicht en de invordering wordt verzorgd door Gemeentebelastingen. Het valt de ombudsman op, dat het voor klagers lang niet altijd eenvoudig is de juiste persoon bij de juiste dienst te pakken te krijgen om de zaak recht te zetten. De ombudsman vraagt zich af of het aanwijzen van een coördinatiepunt of iets soortgelijks binnen de gemeente een eind kan maken aan dit soort problemen en is gaarne bereid hierover mee te denken.

Verder benaderen verschillende bedrijven de ombudsman, nadat de gemeente is overgestapt op een nieuw parkeervergunningensysteem. Het systeem heeft alle gegevens opgeschoond, waardoor de vergunningen van diverse ondernemingen – naar later blijkt, ten onrechte – zijn ingetrokken, hetgeen vervolgens leidt tot naheffingsaanslagen parkeerbelasting. De oorzaak is dat het nieuwe parkeersysteem direct gekoppeld is aan de bestanden van de Kamer van Koophandel (KvK), en dat alle adressen, waarop de vergunningen staan geregistreerd, zijn omgezet naar de adressen van bij de KvK bekende ondernemingen. Bedrijven en ondernemers staan meestal met het adres van de hoofdvestiging ingeschreven bij de KvK. Het gaat vervolgens mis met parkeervergunningen die voor het adres van een nevenvestiging zijn uitgegeven: deze, op zich geldige, vergunningen werden ingetrokken. Dit systeem wordt beheerd door Stadstoezicht, de intrekking van parkeervergunningen gebeurt door Publiekszaken.

Als de ombudsman dit signaal aan de orde stelt, blijkt dat het Publiekszaken en Stadstoezicht ook heeft bereikt. De ingetrokken vergunningen zijn vervolgens weer geactiveerd. De vergunningsgegevens zijn daarmee door de stadswachten via hun handterminal te raadplegen, zodat nieuwe naheffingsaanslagen parkeerbelasting worden voorkomen. De ondernemingen is geadviseerd een klacht in te dienen via 14010. Op die manier wordt geregeld dat ze een nieuwe vergunning krijgen op het juiste adres.

Gevonden voorwerpen

Per 1 januari 2011 is de registratie van gevonden voorwerpen opgedragen aan de gemeenten. Voorheen lag deze taak bij de politie. De vinder moet het gevonden voorwerp bij een Stadswinkel brengen, die het vervolgens registreert en bewaart. In de praktijk kan het inleveren van gevonden voorwerpen tot praktische problemen leiden. Zo benadert een klaagster de ombudsman, omdat zij een fiets in de bosjes heeft gevonden die nog op slot staat. Zij heeft de fiets voorlopig in haar tuin

gestald. De gemeente verlangt van haar dat zij de fiets naar een stadswinkel brengt. Omdat de stadswinkel niet in de buurt is en de fiets op slot staat, is dat een hele onderneming voor klaagster. De ombudsman begrijpt het uitgangspunt dat vinders het gevonden voorwerp naar de gemeente brengen. Het handhaven van dit uitgangspunt zou volgens de ombudsman echter niet moeten leiden tot een “ontmoedigingsbeleid”. In dat kader heeft de ombudsman in overleg met de dienst Stadstoezicht gekozen voor een praktische oplossing: tijdens een ophaaldag van fietswrakken wordt de gevonden fiets gelijk meegenomen. De ombudsman vindt dat het in het kader van het verbeteren van de dienstverlening Publiekszaken niet zou misstaan om meer van dergelijke praktische en creatieve oplossingen te bedenken.



Stadsontwikkeling

Naar het zich laat aanzien per medio 2012 zullen de Rotterdamse diensten formeel zijn omgevormd tot 4 clusters: Maatschappelijke Ontwikkeling, Stadsbeheer, Stadsontwikkeling en Dienstverlening.¹² Vooruitlopend daarop opereren de diensten dS+V (dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting) en het Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam (OBR) vanaf mei 2011 onder de naam Stadsontwikkeling. In dit verslag van werkzaamheden houdt de ombudsman de nieuwe benamingen binnen het cluster Stadsontwikkeling aan: Stedelijke Inrichting (Vergunningen) in plaats van dS+V, afdeling Vergunningen; Stedelijke Inrichting (Toezicht Gebouwen) in plaats van dS+V, afdeling Toezicht Gebouwen; Vastgoed in plaats van OBR.


Stedelijke Inrichting

De ombudsman heeft in dit verslagjaar 4 klachten over Stedelijke Inrichting nader onderzocht, waarvan 3 over het onderdeel Vergunningen en één over het onderdeel Toezicht Gebouwen. Van de klachten over Stedelijke Inrichting (Vergunningen) zijn er 2 die de toezichthoudende taken als rode draad hebben. In één ervan staakt de ombudsman de behandeling van de klacht op het moment dat Stedelijke Inrichting een aanschrijvingstraject start. Dan zijn er immers juridische mogelijkheden voor de klager om zijn ongenoegen te laten toetsen door de rechter. De ombudsman is dan niet meer aan zet en trekt zich terug.

Inschrijving vrijmarkt 30 april

In een van de andere klachten betreft het een klager, die sinds jaar en dag op 30 april een plaatsje op de vrijmarkt inneemt. Vanaf januari 2011 benadert hij regelmatig de gemeente om te vragen wanneer via

¹² *Spoorboek Concernontwikkeling, gemeente Rotterdam, 6 december 2011, blz. 7.*



de website het digitale inschrijfformulier beschikbaar zal zijn. Er is niemand die hem deze informatie kan geven. Wanneer klager de website gedurende 2 weken niet checkt, blijken begin maart alle plaatsen te zijn vergeven. Klager belt en e-mailt met de gemeente om alsnog een plaatsje te bemachtigen, maar tevergeefs. Een klacht bij de dienst mag evenmin baten. Vervolgens wendt klager zich tot de ombudsman. Uit diens onderzoek blijkt dat er dit keer inderdaad geen sprake is geweest van tijdige en adequate berichtgeving over het tijdstip van inschrijving voor de vrijmarkt. De ombudsman overweegt: *“In de “Regeling vrijmarkt Koninginnedag 1998” is het principe “wie het eerst komt, het eerst maalt” aangenomen. Verder is opgenomen dat via een persbericht bekend zal worden gemaakt wanneer kan worden ingeschreven. Tegen het principe “wie het eerst komt, het eerst maalt” kan weinig worden ingebracht. In het verlengde hiervan dienen gegadigden voor een plaats op de vrijmarkt de berichtgeving in de gaten te houden en vervolgens tijdig te reageren. Om iedereen in dit kader gelijke kansen te geven is het van belang om duidelijkheid te hebben en te geven over het tijdstip dat kan worden ingeschreven. In de regeling van 1998 is dit onderkend en is ervan uitgegaan dat hierover een persbericht uitgaat. In het huidige tijdsbestek zou een persbericht kunnen worden vervangen of aangevuld met een tijdige publicatie op de website. Om iedereen, zoals hierboven overwogen, een gelijke kans op een plaats te geven had dit mijns inziens, en in lijn met het door de gemeente uitgestippelde beleid, wel moeten gebeuren. Ik concludeer dat de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsbeginsel van een actieve en adequate informatieverstrekking heeft gehandeld en u hierover terecht heeft geklaagd. Aan mijn oordeel verbind ik de aanbeveling om in de toekomst zorg te dragen voor een tijdige en adequate berichtgeving over de aanvang van de inschrijving voor de vrijmarkt.”* De gemeente neemt deze aanbeveling over en zegt toe in de eerste week van 2012 op haar website te publiceren wanneer de inschrijving voor de vrijmarkt wordt geopend.

Ten aanzien van klagers tweede klacht dat er te weinig plaatsen voor particulieren beschikbaar zijn, concludeert de ombudsman dat de afweging van alle belangen, waaronder die van winkeliers en horeca, heeft geleid tot een relatief kleine vrijmarkt met beperkte ruimte voor (volwassen) particulieren. De ombudsman kan echter niet op de stoel van het stadsbestuur gaan zitten. Hij verwijst klager met betrekking tot dit punt naar de politiek. De ombudsman acht klagers derde klacht wel gegrond. Er is weliswaar niet gebleken van partijdigheid aan de kant van de gemeente, maar ook de schijn moet vermeden worden. De Algemene wet bestuursrecht schrijft daarom ook voor dat een klacht

behandeld hoort te worden door een medewerker die niet eerder bij de kwestie betrokken is geweest en dat is hier niet gebeurd.


“Rotte Tand”

De klacht over Stedelijke Inrichting (Toezicht Gebouwen) komt 2 jaar nadat (toen nog) dS+V klagers pand heeft geïnspecteerd. Klager constateert na raadpleging van de gemeentelijke website, dat zijn pand in het kader van de “Rotte Tand”-aanpak als “Rotte Tand” op die site staat. Het gaat hier om de in 2008 gestarte aanpak van vele tientallen ernstig verwaarloosde panden aan een doorgaande weg of op een strategische plek in een woonwijk: “Rotte Tand” in een verder “gezond gebit”. De eigenaren worden aangeschreven en hen wordt verzocht de panden op te knappen. Gebeurt dit niet binnen de gestelde termijn, dan wordt het pand door de gemeente opgeknapt en de kosten op de eigenaar verhaald. Bij zijn oordeel baseert de ombudsman zich op de objectieve gemeentelijke criteria en de deskundigheid van de betreffende inspecteur. In deze klachtzaak meent de ombudsman dat klagers pand niet ten onrechte als “Rotte Tand” is aangemerkt. De conclusie van Stadsontwikkeling dat deze vermelding geen nadelige (juridische) gevolgen voor klager met zich meebrengt, vindt de ombudsman enigszins ongenueanceerd. Het publiekelijk vermelden van een pand als “Rotte Tand” op de website van de gemeente Rotterdam, zorgt immers voor een negatieve uitstraling. Eigenaren moeten tijdig in de gelegenheid worden gesteld om zich tegen dit etiket te kunnen weren. Door dit na te laten is sprake van niet behoorlijk overheidsoptreden, het handelen is in strijd met het beginsel van fair play: de overheid dient burgers de mogelijkheid te geven hun procedurele kansen te benutten. De ombudsman neemt er met instemming kennis van dat Stadsontwikkeling zijn aanbeveling, om klagers er eerder over te informeren dat de inspectie van het pand in het kader van de “Rotte Tand”-aanpak plaatsvindt, heeft overgenomen en in de tweede tranche van deze aanpak eigenaren eerst schriftelijk over het traject zal informeren.



College van burgemeester en wethouders

De ombudsman heeft in dit verslagjaar 24 klachten behandeld over het college van burgemeester en wethouders, tweemaal zo veel als in 2010 (12). Het gaat om 9 klachten over individuele wethouders, waarbij in 2 zaken een uitvoeriger onderzoek is ingesteld, en om 15 klachten over het college als zodanig, waarbij in één zaak een uitvoeriger onderzoek is ingesteld. In een aantal gevallen richt de klacht zich niet in eerste instantie tegen het college of afzonderlijke wethouders, maar tegen één



of meer gemeentelijke diensten. Deze klagers vinden waarschijnlijk dat het college of de betrokken wethouder er als “eindverantwoordelijke” ook bij betrokken dient te worden.

Net als bij de klachten over de gemeentelijke diensten, is bij klachten over het college vaak nog niet aan het zogeheten kenbaarheidsvereiste voldaan: klagers hebben hun klacht niet eerst ingediend bij de overheid, maar hebben zich rechtstreeks tot de ombudsman gewend. In die gevallen neemt de ombudsman de klacht nog niet in onderzoek, maar verwijst klagers door naar het college. Eén van deze klachten betreft de ernstige en bedreigende overlast die een psychotische buurman veroorzaakt. Deze kwestie is door het college, bij monde van de burgemeester, opgepakt en de ombudsman heeft deze klacht dan ook niet in behandeling genomen.

Verder richten de klachten zich soms tegen een besluit, zoals de afwijzing van een verzoek op grond van de Wet openbaarheid bestuur, de sluiting van een feestzaal of de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding. Dan is een juridische procedure mogelijk en is de ombudsman niet de aangewezen instantie om de zaak te behandelen. Datzelfde geldt bij klachten over (beleids)regels van de gemeente: zo kan de ombudsman de klacht over de sluiting van bibliotheekfilialen in de stad niet in behandeling nemen. In deze gevallen informeert de ombudsman de klagers zo goed mogelijk en zet hen op het juiste spoor.

Eén van de zaken die de ombudsman nader heeft onderzocht is de klacht van een aantal bewoners tegen de vestiging van maatschappelijke opvang in hun buurt. Klagers vragen de ombudsman of het college in het proces van besluitvorming over de locatie alle betrokken belangen wel voldoende tegen elkaar heeft afgewogen. Eén van de bewoners heeft het college hierover al diverse malen geschreven, maar zij krijgt alsmaar geen antwoord. Wat betreft de locatie van de maatschappelijke opvang wijst de ombudsman de bewoners erop dat er met het oog op de realisatie van de opvang een bestemmingsprocedure in gang is gezet, waaraan een met voldoende waarborgen omklede rechtsgang is gekoppeld. Hij ziet op dit punt dan ook geen rol voor zichzelf weggelegd. Anders is dat met het uitblijven van een reactie van het college op klaagsters brieven. Door tussenkomst van de ombudsman komt die reactie er alsnog. Klaagster wil vervolgens nog weten waarom het zo lang heeft moeten duren. Deze klacht stuurt de ombudsman door voor interne klachtbehandeling door het college.



Roteb

In het verslagjaar zijn 2 klachten over de Roteb uitvoeriger onderzocht door de ombudsman, die hij hier allebei bespreekt.

Doorzending bedenkingen

Wanneer een bezwaarcommissie of een hoorcommissie is ingesteld, is het aan die commissie om het bestuursorgaan over de ontvankelijkheid van het bezwaarschrift of de bedenkingen te adviseren. In de klacht die bij de ombudsman is binnengekomen, heeft de Roteb zelf besloten om de bedenkingen van klager, tegen de voorgenomen plaatsing in een andere functie, niet door te sturen naar de commissie. De ombudsman stuurt de bedenkingen alsnog door. Vervolgens blijkt dat de zaak toch in behandeling is genomen, maar tijdelijk wordt aangehouden.

Plaatsing afvalcontainers

In 2008 wil de Roteb afvalcontainers gaan plaatsen in de wijk waar klaagsters wonen. Voorafgaand hieraan hebben klaagsters duidelijk gemaakt gemaakt dat ze geen containers aan de gevelkant van hun woningen willen hebben. In eerste instantie wordt hieraan door de Roteb gehoor gegeven, aangezien er ook een andere locatie beschikbaar is. Klaagsters hebben in een brief van de Roteb deze toezegging ook gekregen. Later stelt de Roteb dat sprake is van ondercapaciteit en plaatst toch 2 containers op de locatie waartegen klaagsters bezwaar hebben. Klaagsters zijn uiteindelijk niet tevreden over de plek waar de verschillende afvalcontainers door de Roteb zijn geplaatst.

Zij vinden dat de containers te dicht bij hun woningen staan, terwijl het veelvuldig voorkomt dat er afval naast de containers wordt gezet. Kennelijk zijn de containers dan vol of is de invulopening verstopt. Ook wordt regelmatig grof vuil naast de afvalcontainers gezet. Hiervan ondervinden klaagsters stankoverlast, geluidsoverlast en zij zijn bang voor brand. Zij vinden dat hun klachten door de Roteb niet serieus worden genomen en dat de Roteb zijn eerdere toezegging niet nakomt.

Klaagsters benaderen in 2010 de ombudsman om te zien of die iets voor hen kan betekenen. Hierbij laten zij de ombudsman foto's zien die op verschillende momenten van de containers zijn gemaakt en die hun klachten onderbouwen. De ombudsman gaat in gesprek met de toenmalige wethouder en biedt aan om een bindend advies uit te brengen. Dat is een korte procedure waarin duidelijkheid geboden kan worden aan zowel klaagsters als de Roteb. Hoewel de toenmalige wethouder hier wel voor voelt, zien de gemeentelijke juristen grote bezwaren. Het

vastleggen van de locatie van een afvalcontainer is een publiekrechtelijke bevoegdheid waarvan toetsing alleen door de rechter kan plaatsvinden en een bindend advies van de ombudsman kan de gang naar de rechter van klagers of de Roteb niet verhinderen. Er komt dus, tot teleurstelling van klagers, geen verzoek aan de ombudsman om een bindend advies uit te brengen.

De ombudsman behandelt deze zaak verder in de reguliere klachtprocedure. Hem valt op dat de publicatie in huis-aan-huisbladen van het voornemen om de containers te plaatsen niet correct is verlopen. De tekst van die publicatie is onduidelijk, deels onvolledig en deels onjuist. De Roteb besluit de juridische procedure opnieuw te doorlopen om klagers in de gelegenheid te stellen alsnog een bezwaarschrift in te dienen. Dat doen klagers ook. Hoewel de Algemene Bezwaarschriftencommissie aangeeft dat de communicatie en de procedure ten aanzien van het plaatsen van de betreffende containers geen schoonheidsprijs verdient, wordt het bezwaar van klagers ongegrond verklaard. Klagers zijn moegestreden en gaan niet in meer in beroep. Klagers schrijven nog aan de ombudsman dat zij in ieder geval het gevoel hebben gekregen dat je als burger niet alleen hoeft te staan in je "strijd" tegen de gemeente en dat het heel fijn was dat ze met vragen bij de ombudsman terecht konden. In 2011 sluit de ombudsman het dossier.



Gemeentewerken

De 3 klachten over Gemeentewerken, waarin de ombudsman een nader onderzoek heeft ingesteld, betreffen uiteenlopende kwesties. Eén klacht gaat over de afwijzing van aansprakelijkheid voor schade die aan klagers auto is ontstaan door een omvallende boom. De ombudsman heeft geen evidente onjuistheden in het verweer van de dienst kunnen ontdekken en hij heeft klager vervolgens geïnformeerd en hem gewezen op de mogelijkheid van een procedure bij de civiele rechter.

In een andere klachtzaak wordt klager ten onrechte met een nota voor grafrechten van een haar onbekende geconfronteerd. Na tussenkomst van de ombudsman zet Gemeentewerken dit recht en biedt klager excuses aan. Een andere klager wordt 16 maanden na het overlijden van haar echtgenoot ook geconfronteerd met een nota voor grafrechten. De nota zelf klopt, maar gezien de situatie van klager zijn de gekozen bewoordingen in de begeleidende brief ongelukkig te noemen. Gelukkig erkent Gemeentewerken dat achteraf ook, en de nota wordt ingetrokken.



Service dienst

In 3 klachten heeft de ombudsman een uitvoeriger onderzoek ingesteld, in 2 daarvan ging het om de vergoeding van griffierechten. Voor het aantekenen van beroep bij de sector bestuursrecht van de rechtbank is men € 150 griffierecht verschuldigd. In de ene klachtaak ontvangt klager na het instellen van beroep van de gemeente alsnog een gehandicaptenparkeerkaart. Er gaan weken voorbij en klager ontvangt alsnog geen – door de gemeente toegezegde – vergoeding van het door hem betaalde griffierecht. De ombudsman doet navraag bij Juridische Diensten en het blijkt dat het toekenningsbesluit nog moet worden genomen. Kort daarna ontvangt klager alsnog het geld. In de tweede zaak heeft klager 2 beroepschriften bij de rechtbank Rotterdam ingediend en dus 2 keer griffierecht betaald. Hij wordt in het ene beroep niet-ontvankelijk verklaard, het andere beroep wordt ongegrond verklaard. De rechtbank bepaalt in deze laatste uitspraak dat de gemeente ten aanzien van beide beroeps-procedures éénmaal € 150 aan klager moet vergoeden. Per abuis zendt Juridische Diensten klager 2 maal een brief waarin om zijn bankrekeningnummer wordt gevraagd om € 150 te storten. Klager ziet dit als een toezegging om 2 keer griffierecht te vergoeden. De ombudsman schrijft klager dat er sprake is van een evidente, ook voor klager kenbare, vergissing van de kant van de gemeente en dat de gemeente om die reden kan volstaan met het éénmaal betalen van € 150.



Sport en Recreatie

In dit verslagjaar is er door de ombudsman in slechts één klacht een nader onderzoek ingesteld, maar die behoeft gelet op de omvang van het onderzoek en de dikte van het dossier, specifieke aandacht. Klagers benaderen de ombudsman in 2007 met de klacht dat de gemeente ten onrechte de kosten van een nachtportier op een recreatie-terrein aan de huurders in rekening brengt. De wethouder en de gemeenteraad houden zich in de jaren daarna met deze zaak bezig. De juridische basis van het in rekening brengen van de kosten van de portier is de ombudsman niet duidelijk. Hij vraagt in 2008 de wethouder een specialist huurrecht in te schakelen. De wethouder antwoordt dat hij dit niet zal doen, omdat er gesprekken gaande zijn over een nieuwe exploitatieopzet van het recreatieoord. Dat leidt echter niet tot resultaat. Hierna gaat de klachtbehandeling door de ombudsman verder. Het college van burgemeester en wethouders zegt toe de doorberekening van kosten voor de toekomst aan de huurders voor te

leggen en beroept zich voor het verleden op redelijkheid en billijkheid van de doorberekening. De ombudsman spreekt in 2010 met de wethouder, die aangeeft tot afronding van deze zaak te willen komen. De wethouder wil een regeling treffen die voor de toekomst vastlegt, wat de rechten en verplichtingen zijn van zowel de gemeente als de huurders, en daarbij ook het verleden te betrekken. In de loop van 2011 wordt een schikkingsvoorstel aan de recreanten voorgelegd. De wethouder stelt voor over het verleden een tegemoetkoming van € 20 per jaar aan de recreanten te betalen en tegelijkertijd voor de toekomst een nieuwe overeenkomst te sluiten. De recreanten kunnen aangeven of zij al dan niet akkoord gaan. Klagers kunnen zich hiermee niet verenigen. Desondanks vindt de ombudsman het een goed initiatief, dat de wethouder tracht tot afronding van deze langlopende kwestie te komen. Het aanbod van € 20 per jaar is weliswaar bescheiden, maar ook weer niet te verwaarlozen. De ombudsman vindt de hoogte van het aanbod gekoppeld aan een nieuw contract aanvaardbaar. Omdat iedere recreant voor zichzelf kan bepalen of hij hierop ingaat, is de ombudsman van oordeel dat de gedraging van de gemeente behoorlijk is.

Bestuursdienst

De ombudsman heeft 2 klachten over de Bestuursdienst nader onderzocht. Eén klacht gaat over de uitleg van de Directie Veiligheid aan klaagster over de getroffen veiligheidsmaatregelen tijdens de vertoning van de finale van het WK-voetbal op de Binnenrotte. De ombudsman oordeelt deze klacht ongegrond, omdat de Directie Veiligheid beargumenteerd uitlegt waarom zij bepaalde keuzes heeft gemaakt en ook welke maatregelen zijn getroffen, nadat duidelijk werd dat er een groter aantal mensen op het evenement was afgekomen dan verwacht. Daarnaast kan de ombudsman evenmin vaststellen dat de maatregelen hun doel voorbijschoten en – zoals klaagster stelt – eerder gevaar dan veiligheid opleverden.

Traag handelen is ook wel eens het geval bij de Bestuursdienst. De afhandeling van een declaratie laat 7 maanden op zich wachten en op klagers brief naar aanleiding van dit trage handelen, komt pas na 8 maanden een reactie.

Jeugd, Onderwijs en Samenleving

In de 2 klachten die de ombudsman in dit verslagjaar uitvoeriger heeft onderzocht, stellen de klagers het handelen van de leerplichtambtenaar ter discussie. De aard van de beslissingen die leerplichtambtenaren namens de dienst Jeugd, Onderwijs en Samenleving (JOS) ten aanzien van kinderen (kunnen) nemen, is niet altijd bevorderlijk voor een goede

verstandhouding tussen ouders en leerplichtambtenaar. Verder spelen emoties vaak een rol bij deze klachten.

Dat blijkt ook zo te zijn in een klacht waar in verschillende telefoongesprekken tussen de leerplichtambtenaar en klagers sprake is van miscommunicatie, waarbij de gemoederen hoog oplopen. De ombudsman concludeert dat het aan de leerplichtambtenaar is om aan te voelen dat een persoonlijk gesprek nodig is. De dienst erkent dit ook. Dat de ambtenaar overigens vanwege een groot aantal ziekten binnen de dienst zijn taken niet goed kon uitoefenen, ontslaat JOS niet van de verantwoordelijkheid haar organisatie hierop in te richten. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat behalve voor het relatieherstel, een persoonlijk contact ook kan worden gebruikt om de juiste informatie te vergaren. Achteraf blijkt dat de betrokken leerplichtambtenaar in deze klachtzaak niet juist of niet volledig door de school is geïnformeerd.

Het tweede geval betreft een vader die vrijstelling wil van de verplichting zijn dochter op een school in te schrijven. Hij heeft bezwaren tegen de richting van het onderwijs op alle scholen in de omgeving waar zijn dochter geplaatst zou kunnen worden (artikel 5b van de Leerplichtwet). De Leerplichtwet legt de bewijslast daarvoor bij de aanvrager. Klager vindt dat hij zich daarmee ten onrechte moet verantwoorden voor zijn levensovertuiging; hij vindt om die reden dat de gemeente Rotterdam zich schuldig maakt aan discriminatie én zijn recht op vrijheid van godsdienst en levensovertuiging schendt. De ombudsman toetst of JOS alle feiten en omstandigheden heeft onderzocht alvorens te beslissen de zaak door te sturen naar de officier van justitie. In dat kader heeft de leerplichtambtenaar tijdens het onderzoek klager gevraagd naar zijn levensovertuiging om te beslissen of klagers verzoek gegrond was of niet. De ombudsman stelt vast dat de leerplichtambtenaar op basis van de hem ter beschikking staande gegevens kennelijk niet heeft vast kunnen stellen dat de bezwaren van klager gericht zijn tegen de richting van het onderwijs op de scholen. De ombudsman schrijft aan klager: *“Bij de rechter zal duidelijk worden of uw bedenkingen de richting van het onderwijs betreffen. Bij die beoordeling wordt impliciet duidelijk of de handelwijze van de leerplichtambtenaar correct is geweest. Omdat de leerplichtambtenaar niet anders heeft gehandeld dan de wet hem voorschrijft, zie ik geen grond om te concluderen dat er daadwerkelijk sprake is van discriminatie en een schending van uw grondrecht.”*



In het jaar 2011 heeft de ombudsman een drietal onderzoeken op eigen initiatief afgerond. 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 onderzoek op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leereffect voor de overheid.

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.

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. Het ontbreken van klachten bij de ombudsman wil dus niet zeggen dat er 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 doorwerken. 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.

Vanzelfsprekend zal de ombudsman, alvorens te besluiten een onderzoek op eigen initiatief 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 3 onderzoeken op eigen initiatief die de ombudsman in dit verslagjaar heeft afgerond zijn:

- *Kijken en bekeken worden.* Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk van de Rotterdamse interventieteams;
- *KBR: een tussenbalans.* Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren;
- *Waarborgen bij preventief fouilleren.* Over de spanning tussen privacy, veiligheid en selectie, een gezamenlijk onderzoek van de Nationale ombudsman, de gemeentelijke ombudsman Amsterdam en de gemeentelijke ombudsman Rotterdam.

Kijken en bekeken worden. Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk van de Rotterdamse interventieteams

Interventieteams zijn in Rotterdam al bijna 10 jaar actief. In de loop der jaren zijn de taken veranderd. De vorige ombudsman heeft over de werkwijze van deze teams in 2007 een kritisch rapport uitgebracht. Ook in 2007 is door het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam het *Protocol Huisbezoeken Stedelijke en Deelgemeentelijke Interventieteams* opgesteld met richtlijnen voor het optreden van de interventieteams. In 2010 is daar een vernieuwd protocol op gevolgd.

Als “woning” moet worden aangemerkt een van de buitenwereld afgesloten plaats waar iemand zijn privaat huiselijk leven leidt of pleegt te leiden; het gaat om een plek waar iemand het meest zichzelf is. Krachtens het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens heeft een ieder het recht op respect voor zijn privéleven, zijn familie- en gezinsleven en zijn woning. Inmenging van het openbaar gezag is slechts onder voorwaarden toegestaan. Een niet aangekondigd huisbezoek moet worden aangemerkt als een inbreuk op het recht van privacy. Een uitzondering op deze regel geldt als er toestemming is van de betrokkene, in de rechtspraak wordt dit *informed consent* genoemd. Dit houdt in dat de toestemming van de belanghebbende gebaseerd moet zijn op volledige en juiste informatie over de reden en het doel van het huisbezoek. De bewijslast voor deze *informed consent* ligt bij de overheid.

In de Rotterdamse praktijk wordt uitvoering gegeven aan het zogenaamde “meervoudig kijken”. De medewerkers van de interventieteams zijn toezichthouders met algemene bevoegdheden op grond van de Algemene wet bestuursrecht en zijn als zodanig aangewezen voor een reeks van wetten en verordeningen. Tijdens het huisbezoek komen veel en veelomvattende vragen, gericht op 6 leefvelden aan de orde:

- *Wonen*: huurprijs tot en met ongedierte.
- *Werk en inkomen*: bron van inkomsten tot en met sportpas en Rotterdampas.
- *Gezondheid en hulpverlening*: huisarts en tandarts tot en met verslavingen of zwangerschap.
- *Scholing*: onderwijs, stageplaatsen en dagbesteding.
- *Veiligheid*: brandvoorzieningen en burenruzies tot en met huiselijk geweld.
- *Brandveiligheid*: meterkast, vluchtweg, rookmelder, gashaard en gasslang.

De tijdens het huisbezoek verzamelde gegevens moeten worden vastgelegd in een dossier of op een checklist vermeld worden.

In Rotterdam zijn in 2010 ruim 38.000 huisbezoeken uitgevoerd. Af en toe dienen burgers gegronde klachten in over het verloop van huisbezoeken, maar onduidelijk is of het gaat om incidenten of om structurele uitvoeringsfouten. De vraag rijst wat de dagelijkse gang van zaken is. De burger krijgt bezoek van de gemeente. Hoe verloopt een dergelijk bezoek eigenlijk? En gedraagt de gemeente Rotterdam zich behoorlijk?

In het rapport wordt het onderzoek gerelateerd aan de volgende vraag: Hoe verlopen de huisbezoeken door de stedelijke en deelgemeentelijke interventieteams in de praktijk in Rotterdam? Deze centrale vraag is opgebouwd uit een aantal deelvragen:

- Hoe vindt de selectie van huisbezoeken plaats?
- Wat gebeurt er bij aankomst bij de woning en tijdens het huisbezoek?
- Is de geautomatiseerde gegevensverwerking adequaat?

De ombudsman en zijn medewerkers hebben meegelopen met de stedelijke en deelgemeentelijke interventieteams. Dat resulteerde in observatieonderzoek van 74 huisbezoeken. Daarnaast heeft de ombudsman interviews gehouden met sleutelfiguren en inzage gekregen in het GVRs (Gemeentelijk Veiligheids Registratie Systeem)

en het KPP (Ketensysteem Pand en Persoon).

De voorlopige bevindingen van het onderzoek en de voorlopige conclusies van de ombudsman zijn voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders, waarop een reactie is gevolgd.

In het rapport formuleert de ombudsman de volgende aanbevelingen:

- 1 Sluit uit dat een anonieme melding als enige aanleiding voor een huisbezoek kan fungeren.
- 2 Houdt een deugdelijke (schriftelijke of digitale) registratie bij van de afweging die gemaakt wordt naar aanleiding van binnengekomen signalen, die aanleiding zouden kunnen zijn voor een huisbezoek. Deze registratie dient te allen tijde uitsluitel te geven over de beantwoording van de vragen naar proportionaliteit en subsidiairiteit van een huisbezoek.
- 3 Zorg dat een externe toets, bijvoorbeeld een collegiale toets, plaatsvindt op de afweging die leidt tot een beslissing omtrent het al dan niet uitvoeren van een onaangekondigd huisbezoek.
- 4 Zorg dat ieder lid van het interventieteam zich – in overeenstemming met het *Protocol Huisbezoeken 2010* – te allen tijde bij het eerste contact met de bewoner legitimeert. Waar dat niet onmiddellijk mogelijk is, dient dit direct na binnen-komst in de woning te gebeuren.
- 5 Zorg dat bij ieder huisbezoek wordt uitgelegd dat sprake is van een dossier dat bewoners kunnen inzien en hoe dat praktisch geregeld kan worden. Pas het *Protocol Huisbezoeken 2010* hierop aan.
- 6 Zorg dat de interventieteams de bewoner bij ieder huisbezoek uitdrukkelijk wijzen op de mogelijkheid om toestemming voor het betreden van de woning te weigeren. Vul het *Protocol Huisbezoeken 2010* hiermee aan.
- 7 Vraag bij ieder huisbezoek dat niet op afspraak of zonder schriftelijke vooraankondiging plaatsvindt, de bewoner om ondertekening van een akkoordverklaring. Pas het *Protocol Huisbezoeken 2010* hierop aan.
- 8 Zorg dat de medewerkers van het interventieteam – wanneer tijdens het huisbezoek aandacht wordt besteed aan andere onderwerpen dan waarvoor aanvankelijke toestemming om de woning te betreden is verleend – ook voor die andere onderwerpen toestemming aan de bewoner vragen. Weigert de bewoner die toestemming, dan dient het “meervoudig kijken” naar die onderwerpen te worden beëindigd. Pas het *Protocol Huisbezoeken 2010* hierop aan.
- 9 Zorg dat aan de bewoners de bevindingen van het huisbezoek, het feit dat een rapportage wordt opgesteld, wat daarmee zal gebeuren en het feit dat van die rapportage een afschrift kan worden opgevraagd, kenbaar wordt gemaakt.

- 10 Draag zorg voor schriftelijke terugkoppeling van (een samenvatting van) de bevindingen en de rapportage van het interventieteam aan de bewoner.
- 11 Zorg dat bij ieder huisbezoek de informatiefolder, waarin ook de klacht-mogelijkheid wordt weergegeven, standaard wordt uitgereikt.
- 12 Stel een onderzoek in naar bescherming van de privacy van burgers in het registratiesysteem Ketensysteem Pand en Persoon, bijvoorbeeld in de vorm van een privacy audit.

Het college van burgemeester en wethouders heeft, mede namens de dagelijkse besturen van de deelgemeenten, laten weten in algemene zin deze conclusies te onderschrijven en graag gebruik te maken van de aanbevelingen van de ombudsman om de interventieteams verder te professionaliseren. De opgave is om blijvend aandacht te besteden aan het juridisch kader en de daarbij behorende gedragsregels in opleidings-trajecten en tijdens intervisiemomenten.

In de komende jaren zal de ombudsman de gang van zaken blijven volgen, in het bijzonder in hoeverre het huisrecht van burgers wordt gerespecteerd en de privacy van burgers gewaarborgd is.

KBR: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren

De ombudsman ontvangt al jarenlang signalen van burgers die klachten hebben over de gang van zaken bij de Kredietbank Rotterdam. Burgers die zich aanmelden bij de Kredietbank zijn vaak de wanhoop nabij. Dreigende huisuitzettingen, schuldeisers en deurwaarders voeren de druk hoog op. In de praktijk komt het erop neer dat burgers de Kredietbank om hulp vragen als het water hen tot de lippen staat. Het jaar 2010 liet een aanzienlijke toename van het aantal klachten over de Kredietbank zien, een trend die zich in 2011 voortzet. De klachten hebben betrekking op alle onderdelen van het traject van schuldhulpverlening. Dat is aanleiding geweest voor de ombudsman om een inventarisatie te maken van de klachten over de Kredietbank, die te rubriceren en de maatregelen die al genomen zijn door de Kredietbank onder de loep te nemen.

In het rapport doet de ombudsman een zestal aanbevelingen.

- 1 Zorg dat de Kredietbank werkinstructies en/of procedures invoert die nodig zijn om te waarborgen dat informatie niet tussen “wal” (schuldbemiddelaar) en “schip” (budgetconsulent) terecht komt.
- 2 Zorg dat met iedere klant die niet over internettoegang beschikt of

onvoldoende ICT-vaardig is, individuele afspraken worden gemaakt met betrekking tot de inzage in en de verstrekking op schrift van zijn persoonlijke budgetbeheergegevens.

- 3 Zorg dat de Kredietbank het zodanig organiseert dat achteraf altijd is vast te stellen welke stukken door een klant aan de balie zijn ingeleverd, bij wie en op welke datum.
- 4 Zorg dat de Kredietbank periodiek en op tevoren afgesproken en vastgelegde momenten met klanten de stand van zaken ten aanzien van de aanpak van het wegnemen van belemmeringen voor een effectieve schuldhulpverlening bespreekt.
- 5 Zorg dat de Kredietbank in de schuldregelingsovereenkomst de termijn van maximaal 36 maanden, conform de NVVK-termijn opneemt.¹³
- 6 Zorg dat de Kredietbank in haar communicatie voortdurend duidelijk maakt dat bemoeienis van de Kredietbank of haar convenantpartijen niet altijd betekent dat schulden (direct) worden aangepakt.

De wethouder Werk, Inkomen en Zorg heeft in zijn reactie aangegeven dat de werkwijze van de Kredietbank in deze zin is aangepast of aangepast zal worden. Hij bedankt de ombudsman voor het uitgevoerde onderzoek en de waardevolle suggesties om de schulddienstverlening in Rotterdam te verbeteren.

Dit rapport van de ombudsman is een tussenbalans. De ombudsman zal de ontwikkelingen blijven volgen en in de komende jaren een vervolgonderzoek uitvoeren.


Waarborgen bij preventief fouilleren.

Over de spanning tussen veiligheid, privacy en selectie

Preventief fouilleren is mogelijk sinds 2002. Het fouilleren van burgers zonder enige aanleiding of concrete verdenking van een strafbaar feit was voorheen niet mogelijk, maar tegenwoordig wel. De procedure die ten grondslag ligt aan het middel van preventief fouilleren heeft een bestuurlijke en een strafrechtelijke pijler. De bedoeling is om het toenemende wapengeweld in de samenleving te bestrijden. Uit de wets-geschiedenis blijkt dat de doelstelling niet is om zoveel mogelijk wapens in beslag te nemen, maar om de veiligheid van het gebied te verhogen doordat bezoekers geen wapens bij zich hebben.

De gemeenteraad kan bij verordening aan de burgemeester de bevoegdheid verlenen een gebied aan te wijzen als veiligheidsrisicogebied. De aanleiding hiervoor is meestal dat in een bepaald gebied een of meer incidenten hebben plaatsgevonden volgens een rapportage

¹³ De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, de brancheorganisatie waarvan ook de Kredietbank Rotterdam lid is.




van de politie. Vervolgens kan de officier van justitie een bevel aan de politie geven om daadwerkelijk over te gaan tot fouilleren. Dat gebeurt doorgaans na overleg met de politie. Vervolgens gaat de politie over tot het fouilleren van personen. Niet alleen aan hun kleding of bagage, ook vervoer-middelen kunnen worden doorzocht op wapens en/of munitie.

In dit verslagjaar hebben de Nationale ombudsman, de Amsterdamse ombudsman en de Rotterdamse ombudsman een onderzoek uitgevoerd naar de dagelijkse praktijk van preventief fouilleren. Voor burgers is gefouilleerd worden een ervaring die zij – letterlijk – aan den lijve ondervinden. Daarbij zijn fundamentele rechten van burgers in het geding, het gaat immers om een inbreuk op de lichamelijke integriteit en een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer. Dat is op zich gerechtvaardigd, maar dan dient wel te zijn voldaan aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Bij proportionaliteit gaat het dan om de vraag of de ernst van het probleem en de te verwachten effectiviteit van de actie opwegen tegen de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer en de lichamelijke integriteit van de burgers. Bij subsidiariteit gaat het om de vraag of de minst ingrijpende manier wordt gehanteerd om het beoogde doel te bereiken.

En waar bij de invoering werd uitgegaan van a-selectiviteit, dus iedere burger die op dat moment in die buurt aanwezig is maakt evenveel kans om preventief te worden gefouilleerd, is dat in de praktijk niet te doen. De politie maakt wel degelijk gebruik van enige selectie, stilzwijgend lijkt de keuze te worden gemaakt de pakkans te verhogen en om zo veel mogelijk wapens te vinden bij een zo klein mogelijke groep te fouilleren burgers. Het doel lijkt te zijn om preventief fouilleren efficiënter en effectiever te kunnen inzetten. Dat is een knelpunt dat niet, althans onvoldoende is opgepakt door de wetgever, lokale bestuurders en uitvoerders.

In Rotterdam zijn in 2009 ongeveer 13.000 mensen preventief gefouilleerd, in 2010 waren dat ongeveer 12.000 mensen. De ombudsmannen zijn van oordeel dat, nu preventief fouilleren op verschillende manieren wordt ingezet, het van belang is om steeds het doel van de specifieke actie te benoemen. In het rapport *Waarborgen bij preventief fouilleren. Over de spanning tussen veiligheid, privacy en selectie* geven de ombudsmannen handreikingen om de uitvoering te verbeteren:

- 1 De actie moet gericht zijn op een helder, welbepaald doel. Dit kan een hoofddoel zijn met een nevendoeel, bijvoorbeeld een preventief doel: de agenten zijn duidelijk zichtbaar aanwezig, zodat mensen



hun wapens thuis laten. Het nevendoeel kan maatschappelijk zijn: daardoor krijgen de bewoners hun gevoel van veiligheid weer terug. Met het benoemen van een concreet doel, kan niet alleen de noodzakelijkheidstoets worden uitgevoerd, maar kan ook achteraf getoetst worden of de actie heeft gewerkt.

- 2 Op basis van het doel kan vervolgens worden bepaald op welke manier het middel van preventief fouilleren wordt ingezet. Een korte snelle actie met als doel zoveel mogelijk wapens vinden? Een maatschappelijk doel, zo veel mogelijk zichtbaarheid van de controle op straat? De vorm zou moeten aansluiten bij het doel.
- 3 Door het doel van een preventief-fouilleeractie scherp te bepalen, kan beter worden omgegaan met het knelpunt van a-selectiviteit. De politie zal in de aanvraag voor een last (het bevel van de officier van justitie) om preventief te mogen fouilleren moeten aangeven welke selectiecriteria zij wil gebruiken.
- 4 Of het gebruik van die selectiecriteria, gelet op dat doel, objectief gerechtvaardigd is, zal gewogen moeten worden. Die selectiecriteria moeten daarom objectief worden onderbouwd, om het risico van discriminatie, onderscheid op grond van kenmerken als ras, religie, geslacht, hetero- of homoseksuele gerichtheid, politieke overtuiging of nationaliteit, te vermijden. Bij preventief fouilleren is selectie op grond van stigmatiserende gronden als ras of religie niet toegestaan.
- 5 De ombudsmannen stellen voor om de toets van de officier van justitie voor het afgeven van de last in de praktijk meer gewicht te geven. Tot nu toe gebeurt dat doorgaans op basis van vrij algemene informatie en aantallen incidenten. In de aanvraag staat doorgaans niets vermeld over het specifieke doel van de actie of over de wijze waarop deze actie zal worden uitgevoerd. Daarbij zou niet alleen de manier waarop het middel ingezet wordt moeten worden betrokken in de toets, maar ook het feit of er selectiecriteria worden gebruikt.

Het spreekt voor zich dat na de actie ook een goede evaluatie noodzakelijk is, omdat dan vastgesteld kan worden of de preventief-fouilleeractie het beoogde effect heeft gehad.

De ombudsman heeft kennis genomen van de brief d.d. 23 september 2011 van de burgemeester aan de gemeenteraad. In de loop van 2012 zal het rapport in (de commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen van) de gemeenteraad worden besproken.



In dit hoofdstuk wordt onder meer stilgestaan bij de ontwikkelingen op het gebied van de integriteit binnen de rijksoverheid en de gemeenten en bij de ontwikkelingen in Rotterdam. Verder doet de ombudsman verslag van zijn werkzaamheden in 2011 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

Handreiking Integriteit politiek ambtsdragers

In 2011 is een nieuwe model-gedragscode, de *Handreiking integriteit van politiek ambtsdragers bij gemeenten, provincies en waterschappen*,¹⁴ opgesteld.¹⁵ Een "Gedragscode voor bazen", zoals de handreiking in Binnenlands Bestuur wordt genoemd.¹⁶

Deze handreiking is tot stand gekomen met medewerking van alle betrokkenen en geeft aan dat bestuurders en volksvertegenwoordigers:

- de eed of belofte af moeten leggen;
- betaalde en onbetaalde nevenfuncties moeten melden;
- zorgvuldig moeten omgaan met vertrouwelijke informatie;
- alleen onkosten mogen declareren die ze hebben gemaakt voor hun werk;
- geen nevenwerkzaamheden tegen betaling mogen doen voor de gemeente of provincie;
- niet mogen stemmen over zaken die de bestuurder persoonlijk aangaan;
- ministers en staatssecretarissen geen betaalde en onbetaalde nevenfuncties mogen hebben.

In Rotterdam bestaat sinds 2003 een dergelijke gedragscode, de *Gedragscode gemeenteraad Rotterdam*.¹⁷ In de loop van de jaren is deze gedragscode geactualiseerd.

Centraal advies- en verwijspunt

Een van de adviezen uit de evaluatie van de zogenaamde klokkenluidersregelingen in de publieke sector uit 2008, is het inrichten van een centraal advies- en verwijspunt voor zowel de publieke als de private sector.¹⁸ De bedoeling was dat er een centrale organisatie zou komen, waar iedereen terecht kan voor advies en doorverwijzing, dus ook anderen dan

¹⁴ Zie www.rijksoverheid.nl.

¹⁵ Uitgereikt door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op 14 april 2011 tijdens het congres *Voorbeeldig Bestuur*, georganiseerd door het ministerie en het Bureau Integriteits-bevordering Openbare Sector (BIOS) van het Centrum Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel.

¹⁶ *Binnenlands Bestuur* 16 april 2011, blz. 24.

¹⁷ Gemeentebled 2003-169.

¹⁸ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Evaluatie klokkenluidersregelingen publieke sector*, Den Haag, april 2008.



ambtenaren of medewerkers van de betrokken organisatie. Het kabinet heeft in april 2011 ingestemd met de instelling van een Commissie advies- en verwijspunt klokkenluiden. Het instellingsbesluit dateert van 27 september 2011 en is in het Staatsblad gepubliceerd, maar nog niet in werking getreden.¹⁹ In oktober 2011 heeft de Tweede Kamer aangegeven eerst een algemeen overleg te willen over het onderwerp klokkenluiders, waarbij ook een in voorbereiding zijnde initiatiefwet van het kamerlid Van Raak, over de bescherming van klokkenluiders, betrokken zou moeten worden. De ombudsman volgt de ontwikkelingen met interesse.

Commissie Integriteit Overheid

De Commissie Integriteit Overheid is ingesteld in 2006 en functioneert thans op basis van het *Besluit melden vermoeden van misstand bij Rijk en Politie* van 15 december 2009.²⁰ Het jaarverslag 2011 van de commissie laat zien dat er in dat jaar 42 keer een melding is gedaan bij de commissie. De onderwerpen van de meldingen worden niet genoemd in het jaarverslag. In 2 gevallen is een onderzoek uitgevoerd en heeft de commissie aanbevelingen gedaan. In de overige gevallen kon worden volstaan met het telefonisch of schriftelijk verstrekken van informatie of advies, of werd het dossier gesloten na afronding van het onderzoek en overleg met de betrokkenen.

Commissie Klokkenluiders Gemeentelijke Overheid

Rotterdam heeft in 2003 zijn gemeentelijke ombudsman als extern meldpunt voor klokkenluiders aangewezen. De *Regeling melden integriteitschendingen* is hiervoor de basis.²¹ Een groot deel van de Nederlandse gemeenten, bijna 300, is voor de externe onafhankelijke behandeling van integriteitsmeldingen aangesloten bij de Commissie Klokkenluiders Gemeentelijke Overheid. Deze commissie is ingesteld door het Landelijk Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden. Anders dan de ombudsman, die in tweede instantie een eindoordeel, met eventueel aanbevelingen, geeft over meldingen van integriteitsschendingen, brengt deze commissie slechts adviezen uit.

Uiteraard is de ombudsman geïnteresseerd in de bevindingen en conclusies van de Commissie Klokkenluiders Gemeentelijke Overheid. Uit het jaarverslag 2010 van de commissie blijkt dat zij in dat jaar 5 meldingen van een vermoeden van een misstand heeft ontvangen. In één zaak – een melding over een vermeend gebrek aan beveiliging van (privacygevoelige) informatie – heeft de commissie uitvoerig onderzoek verricht. De melding is ongegrond verklaard, omdat de betreffende gemeente al serieuze pogingen onderneemt om de misstand met betrekking tot de informatiebeveiliging

¹⁹ *Tijdelijk besluit Commissie advies- en verwijspunt klokkenluiden*, Staatsblad 2011, 427.

²⁰ Staatsblad 2009, 572.

²¹ Gemeentebled 2003-95, laatstelijk gewijzigd 2008-214.

te ondervangen. De commissie vindt aannemelijk dat de gemeente daarbij voldoende voortgang boekt. In de andere zaken is de melding niet in onderzoek genomen of is het onderzoek tussentijds beëindigd.

Rotterdamse ontwikkelingen

Reorganisatie

In het Jaarverslag integriteit 2010 van de gemeente Rotterdam wordt melding gemaakt van de herpositionering van het bureau Integriteit als gevolg van de reorganisatie van de Directie Veiligheid. Sinds begin 2011 is het bureau Integriteit in Rotterdam ondergebracht bij het bureau Gemeentesecretaris. De ombudsman begrijpt uit gesprekken dat er wordt gewerkt aan een strategische heroriëntatie en een nieuw meerjarenplan waarbij ook de ombudsman zal worden betrokken.

Jaarverslag integriteit 2010 gemeente Rotterdam

Het Jaarverslag integriteit 2010 laat zien dat er in dat jaar 235 meldingen zijn gedaan, waarvan er 213 tot een onderzoek hebben geleid. In 23 gevallen is het tot (voorwaardelijk) ontslag gekomen. Uit het verslag is niet op te maken hoeveel meldingen gegrond zijn en welke maatregelen er zijn getroffen om te voorkomen dat een schending zich in de toekomst weer voordoet of kan voordoen.

Factsheets

In oktober 2011 is de factsheet *Integriteitsonderzoek* op de website van de gemeente Rotterdam gepubliceerd. In deze factsheet is een checklist opgenomen voor hoofden van dienst en deelgemeentesecretarissen die besluiten een intern integriteitsonderzoek naar een vermoedelijke integriteitsschending door een ambtenaar te (laten) doen.

De factsheet *Aangifte doen* is in november 2011 op de gemeentelijke website gepubliceerd. Hierin wordt onder meer aangegeven wat de procedure binnen de gemeente is ten aanzien van het doen van aangifte bij een integriteitsschending.

Onderzoek bureau BING

In het verslagjaar is een onderzoek uitgevoerd door het Bureau Integriteit Nederlandse Gemeenten (BING) in de deelgemeente Delfshaven.²² Naast een oordeel over de gang van zaken concludeert BING dat meer aandacht besteed moet worden aan het voorkomen van de schijn van belangenverstrengeling.

²² BING Rapport Gemeente Rotterdam, onderzoek Deelgemeente Delfshaven, 26 mei 2011.



Verslag van werkzaamheden van de ombudsman in 2011

In dit verslagjaar hebben verschillende ambtenaren een melding gedaan bij de ombudsman in het kader van de *Regeling melden integriteitschendingen* van de gemeente Rotterdam. Als op het eerste gezicht duidelijk is dat er geen sprake is van een melding als bedoeld in deze regeling, dan behandelt de ombudsman de melding als een reguliere klacht. In voorkomende gevallen wordt de melder geïnformeerd en zonodig naar de juiste instantie verwezen. Deze zaken worden binnen het bureau ombudsman niet apart geregistreerd. Zo wordt de ombudsman in het verslagjaar benaderd door ambtenaren die zelf onderwerp zijn van een integriteitsmelding (*betrokkenen*, zoals deze ambtenaren worden aangeduid in het *Protocol Integriteitsonderzoeken gemeente Rotterdam*). Zij zijn in het kader van het interne onderzoek uitgenodigd om een toelichting te geven op de melding die over hen is gedaan en vragen zich af of de wijze waarop het onderzoek wordt uitgevoerd juridisch wel klopt. De ombudsman wijst de betrokken ambtenaren op de onderzoeksvoorschriften in het *Protocol Integriteitsonderzoeken gemeente Rotterdam* en adviseert hen hun vragen voor te leggen aan een rechtshulpverlener of aan hun vakbond.

Als sprake is van een melding door een ambtenaar van een concreet vermoeden van een integriteitsschending, vraagt de ombudsman de melder om de melding te onderbouwen. Daarna neemt de ombudsman een beslissing over de verdere behandeling van de melding. Hij gaat allereerst na of de melding ontvankelijk is. Het uitgangspunt daarbij is dat de melding een misstand moet betreffen die van voldoende gewicht is. Verder moet de melder het vermoeden van de misstand eerst intern, bij de eigen organisatie, aan de orde hebben gesteld. De betrokken dienst hoort vervolgens een redelijke termijn te krijgen om de melding te onderzoeken. Alleen indien zwaarwegende belangen hieraan in de weg staan, kan een vermoeden van een integriteitsschending rechtstreeks worden gemeld bij de ombudsman.

Na de melding bekijkt de ombudsman of hij een onderzoek noodzakelijk acht. In het kader van zijn onderzoek kan de ombudsman alle inlichtingen inwinnen die hij voor de vorming van zijn oordeel noodzakelijk acht en kan hij zonder toestemming alle gemeentelijke plaatsen betreden. Ook kan hij de hulp van deskundigen inroepen.

Positie melder

In de *Regeling melden integriteitschendingen* en in het *Protocol*

integriteitsonderzoeken gemeente Rotterdam wordt beschreven hoe het interne onderzoek naar een (vermoedelijke) integriteitsschending binnen een onderdeel van de gemeente Rotterdam verloopt, aan welke eisen zo'n intern onderzoek moet voldoen en welke rechten en plichten er gelden voor de ambtenaren op wie de melding betrekking heeft en voor de interne onderzoekers. In het vorige verslag van werkzaamheden constateert de ombudsman dat het regelmatig voorkomt dat melders niet, niet tijdig en/of niet volledig worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Dat lijkt dit jaar nog steeds het geval.

Meer in het algemeen wordt aan de positie van de ambtenaar die een melding heeft gedaan en aan de vraag hoe er met hem moet worden omgegaan, in het protocol en de praktijk nagenoeg geen aandacht besteed. Ook in de nieuwe factsheet *Integriteitsonderzoek* ontbreekt dit.

Meldingen bij de ombudsman

In het verslagjaar 2010 waren 2 meldingen nog niet afgehandeld. In 2011 zijn er 14 nieuwe integriteitsmeldingen bij de ombudsman binnen gekomen (2010: 6). In 13 van deze meldingen heeft de ombudsman een nader onderzoek ingesteld, waarvan er eind 2011 nog 8 in onderzoek zijn. Het grootste gedeelte van de nog in onderzoek zijnde meldingen is binnengekomen in de maanden november en december 2011. In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de meldingen die bij de ombudsman in 2011 zijn binnengekomen en de doorlopende zaken uit 2010.

Tabel 12: Integriteitsmeldingen en bemoeienis ombudsman in 2011

	Aantal meldingen	Bemoeienis ombudsman
Stadstoezicht	5	1 aangehouden 1 beëindigd na interventie 3 nog in onderzoek
Stadsontwikkeling (voorheen OBR en dS+V)	5	2 beëindigd na interventie 3 nog in onderzoek
Roteb	2	1 beëindigd na interventie 1 nog in onderzoek
SoZaWe	2	2 beëindigd na interventie
Dienst Kunst en Cultuur	1	geen onderzoek (niet-ontvankelijk)
GGD	1	eindoordeel (gegrond)
Totaal	16	8 afgesloten, 8 nog in onderzoek

De ombudsman bespreekt hieronder een aantal van de meldingen die hij heeft behandeld in 2011.

Onvolledig onderzoek

In één dossier concludeert de ombudsman dat het interne onderzoek dat in opdracht van het hoofd van dienst naar een melding is uitgevoerd te eenzijdig is geweest. Tegelijkertijd loopt er een onderzoek naar een integriteitsmelding over diezelfde ambtenaar. Dat laatste onderzoek heeft inmiddels geleid tot het voornemen de melder te ontslaan.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat er alleen getuigen zijn gehoord in het onderzoek naar aanleiding van de melding tegen de betrokken ambtenaar, en dan uitsluitend getuigen à charge (belastende getuigen). Getuigen à decharge (die de melder zouden kunnen vrijpleiten) en getuigen die zijn melding van de integriteitsschending zouden kunnen ondersteunen, zijn in het onderzoek niet gehoord. Op aanwijzing van de ombudsman wordt door de dienst alsnog aanvullend onderzoek verricht.

De ombudsman concludeert ten aanzien van de melding door de betrokken ambtenaar dat de bevindingen uit het onderzoek en de getuigenverklaringen van de – ook door de melder zelf opgevoerde – getuigen, geen basis opleveren om te concluderen dat er sprake is van een integriteitsschending zoals door de melder aangevoerd. Ten aanzien van de melding tegen de betrokken ambtenaar en het voorgenomen ontslag, constateert de ombudsman dat al geruime tijd voordat de melder bij de ombudsman aanklopt, een rechtspositioneel traject in gang is gezet. De aangevoerde feiten zijn voldoende aannemelijk om een dergelijk traject te rechtvaardigen. De ombudsman vindt onvoldoende aanwijzingen voor een causaal verband tussen de melding en het (voorgenomen) ontslag en hij ziet geen aanleiding om te interveniëren bij het hoofd van dienst. Hij wijst de melder op de reguliere rechtsbescherming in dit soort zaken: bezwaar en beroep tegen het (voorgenomen) ontslagbesluit.

Niet terugkoppelen aan melder

Een in 2010 gestart onderzoek krijgt in 2011 een vervolg. De ombudsman concludeert dat de dienst na een intern onderzoek de melding gegrond heeft verklaard: geen schending van de geheimhoudingsverplichting. De ombudsman concludeert dat de melder onvoldoende op de hoogte is gehouden van de voortgang en de uitkomsten van het interne onderzoek. Melders hebben daar op grond van de *Regeling melden integriteitsschendingen* wel recht op. Naar het oordeel van de ombudsman heeft de melder er echter geen recht op om te weten welke sancties er na afloop van het onderzoek tegen de onderzochte ambtenaar zijn getroffen.

In een ander dossier komt de ombudsman eveneens tot de conclusie dat de dienst de melder ten onrechte niet heeft geïnformeerd over het verloop en de uitkomsten naar aanleiding van een integriteitsmelding. Ook in deze



zaak heeft de betrokken dienst intern onderzoek gedaan, maar de uitkomsten niet teruggekoppeld aan de melder. In het kader van voorgenomen rechtspositionele maatregelen jegens deze melder lopen er diverse bezwaar- en beroepsprocedures. Bestudering van het personeelsdossier van de melder brengt de ombudsman tot de conclusie dat er geen verband bestaat tussen de melding en het voorgenomen ontslag van de melder. De ombudsman ziet ook hier geen aanleiding om te interveniëren bij het hoofd van dienst.

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 zou liggen. Omdat de gemeenteraad deze kwestie aan de orde heeft gesteld bij de betrokken wethouder voegt voortzetting van het onderzoek door de ombudsman op dit moment onvoldoende toe en hij sluit het dossier.

Bedrijfsuitje in café waarvan leidinggevende mede-eigenaar is

De ombudsman ontvangt een melding dat het bedrijfsuitje heeft plaatsgevonden in een café waarvan de leidinggevende van de meldende ambtenaar mede-eigenaar is. Als de ombudsman de directeur van de betrokken dienst om een toelichting vraagt, laat deze de ombudsman weten dat hij er achteraf kennis van heeft genomen en dat hij vindt dat een dergelijke belangenverstrengeling niet toelaatbaar is. Aan de leidinggevend en de medewerkers van de dienst is inmiddels te verstaan gegeven dat zoiets in de toekomst niet meer voor mag komen.

De ombudsman vindt dit een adequate reactie en sluit het dossier.

Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming in 2011

Naar aanleiding van een suggestie van de ombudsman aan de gemeenteraad is het Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming van melders van misstanden ingesteld. Jaarlijks wordt een bedrag van € 10.000 in de gemeentelijke begroting opgenomen voor de kosten van juridische bijstand aan melders van integriteitsschendingen. Er is in dit verslagjaar door een aantal ambtenaren een beroep gedaan op dit fonds, maar in geen van de onderzochte dossiers is naar het oordeel van de ombudsman sprake van een rechtstreeks verband tussen de melding en de (voorgenomen) rechtspositionele maatregelen tegen de melder. De ombudsman heeft daarom geen aanleiding gezien (een deel van) de kosten van juridische bijstand te vergoeden. In het verslagjaar zijn geen uitgaven gedaan ten laste van dit fonds.



Vanzelfsprekend heeft de ombudsman vele contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn onderzoeken. De ombudsman en zijn medewerkers houden op de dinsdagochtenden inloopspreekuur op het kantoor in Rotterdam aan het Hofplein. 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 kennismaken van signalen en suggesties.

Ontmoetingen

Ook in 2011 heeft de ombudsman kennismakingsgesprekken gevoerd met bestuurders, ambtenaren en vertegenwoordigers van diverse organisaties in Rotterdam. Daarnaast heeft hij gesprekken gevoerd met onder meer individuele gemeenteraadsleden, wethouders, directeurs van gemeentelijke diensten, bestuurders van de deelgemeenten, de regiogemeenten en de gemeenschappelijke regelingen, de Kamer van Koophandel en de Erasmus Universiteit Rotterdam.

De ombudsman heeft dit jaar naast de reguliere contacten met de werkgemerscommissie uit de gemeenteraad van Rotterdam een aantal malen contact gehad met de voorzitter van deze commissie. Aanleiding waren de huisvesting van het bureau ombudsman, het vertrek van de plaatsvervangend ombudsman per 1 januari 2012 en de werving en selectie van een nieuwe plaatsvervangend ombudsman.

De ombudsman is vorig jaar begonnen met het voeren van regulier informeel overleg met de burgemeester. De gesprekken, die 2 à 3 keer per jaar plaatsvinden, zijn niet onderzoeksgebonden maar algemeen van aard.

Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars

De ombudsman heeft zich bij zijn aantreden in 2010 voorgenomen van tijd tot tijd een studiemiddag te organiseren voor de klachtbehandelaars van de bij hem aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Hij acht het van groot belang dat de klachtbehandelaars en (de medewerkers van) de ombudsman elkaar ook ontmoeten buiten de concrete klachtbehandeling. Met deze studiemiddagen wil de ombudsman de mogelijkheid creëren voor klachtbehandelaars en medewerkers van de ombudsman om, los van de "waan van de dag" van gedachten te wisselen over belangrijke thema's uit het klachtrecht. Voor de klachtbehandelaars is het interessant om tijdens deze studiemiddag collega-klachtbehandelaars van andere diensten, andere gemeenten en gemeenschappelijke regelingen te ontmoeten. In 2011 zijn er in Rotterdam 2 van deze bijeenkomsten gehouden.

Het belang van communicatie

Op 10 maart 2011 vond de studiemiddag *Het belang van communicatie* plaats. Inleider was mevrouw drs. Willeke Bezemer van het bureau Bezemer en Kuiper, Advies en Training bv te Rotterdam. Dit bureau verzorgt onder meer opleidingen en trainingen op het gebied van integriteit. In kleinere groepjes is gediscussieerd over 2 thema's: *Communicatie met klagers* en *Communicatie tussen ombudsman en klachtbehandelaars*. Naar aanleiding van de uitkomsten van de discussies in de workshops heeft de ombudsman de *Tips voor de communicatie met klagers* opgesteld: 10 tips over het omgaan met (moeilijke) klagers, te gebruiken door de klachtbehandelaars en de medewerkers van de ombudsman. Daarnaast heeft de ombudsman de *Tips voor de communicatie tussen ombudsman en klachtbehandelaars* opgesteld: 10 tips voor de ombudsman en zijn medewerkers in de communicatie met klachtbehandelaars. De ombudsman heeft vervolgens in eigen kring met zijn team bekeken in hoeverre de tips aanleiding gaven tot aanpassing van de werkwijze bij de klachtbehandeling door de ombudsman. In augustus 2011 heeft de ombudsman alle klachtbehandelaars per brief geïnformeerd over de al ingevoerde en nog in te voeren wijzingen in de werkprocessen op het bureau ombudsman.

De digitale overheid

De tweede bijeenkomst, *De digitale overheid*, is op 8 december 2011 gehouden. Mevrouw dr. Lidwien van de Wijngaert van het Centre for E-government van de Universiteit Twente en als universitair docent verbonden aan de vakgroep Media Communicatie en Organisatie van de Faculteit Gedragswetenschappen van deze universiteit, hield een inleiding over de ontwikkeling van de elektronische overheid en het gebruik van elektronische overheidsdiensten. Het tweede deel van de middag stond in het teken van "netwerken". In samenwerking met de ombudsman had de inleider speciaal hiervoor een digitale vragenlijst ontwikkeld. Aan de deelnemers was tevoren gevraagd deze vragenlijst in te vullen, waarna zij op basis van hun antwoorden in netwerkgroepen werden ingedeeld. Binnen de verschillende netwerkgroepen gingen de deelnemers met elkaar in discussie over het gebruik van elektronische overheidsdiensten door burgers en over de inzet van social media bij de overheid. Na afloop van de bijeenkomst is het gratis boekje *Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie* aan de deelnemers uitgereikt.²³

Aansluitend aan deze studiemiddag vond de afscheidsreceptie plaats van de plaatsvervangend ombudsman Simon Matthijssen, die zijn functie per 1 januari 2012 heeft neergelegd.

²³ *Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie. Met Antwoord© in dialoog*, oktober 2011.



Inleidingen en presentaties

Om het klachtrecht meer aandacht te geven binnen de opleiding Recht van Hogeschool Inholland, is de ombudsman vorig jaar begonnen met een “uitwisseling” tussen het bureau ombudsman en de hogeschool. In dat kader hebben er ook dit jaar docenten van Inholland meegelopen met medewerkers van de ombudsman om inzicht te krijgen in de praktijk van de ombudsman. Medewerkers van de ombudsman hebben op hun beurt gastcolleges verzorgd voor studenten van de hogeschool.

Jaarlijks verzorgen medewerkers van de ombudsman gastlessen aan nieuwe medewerkers van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In het kader van de cursus “Rotterdamkunde” van de Rotterdamse School heeft de ombudsman zijn werkzaamheden, waaronder zijn taak op het gebied van integriteit, uiteengezet aan nieuwe medewerkers van de gemeente Rotterdam.

Zowel de ombudsman als een aantal van zijn medewerkers hebben een paar maal studenten ontvangen in het kader van hun scriptie of ander onderzoek, onder meer van de Hogeschool Rotterdam en de Radboud Universiteit te Nijmegen.

In januari 2011 heeft de ombudsman een presentatie over zijn werk gegeven aan de leden van de Cliëntenraad van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De ombudsman heeft verder in presentaties het ombudswerk toegelicht aan medewerkers van het Juridisch Loket te Rotterdam, aan de Rotaryclub Rotterdam en aan het Rotterdamse vrouwen netwerk *Bravilor*.

In maart 2011 verzorgde de ombudsman een inleiding te Utrecht voor het Nicis Institute, een kennisinstituut van, voor en door steden in Nederland, in het kennisatelier *Voordat het te laat is* over twaalfminners.

Naar aanleiding van zijn onderzoek op eigen initiatief naar de interventieteams in Rotterdam, heeft de ombudsman in mei 2011 een toelichting gegeven op zijn rapport en deelgenomen aan de brainstorm over dit onderwerp van de deelgemeenteraad Noord.

Ten slotte heeft de ombudsman in november 2011 een inleiding verzorgd voor cliënten van de stichting MEE Rotterdam Rijnmond, een dienstverlenende organisatie voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte in hun directe omgeving.

Integriteit

Jaarlijks verzorgt de ombudsman voor de nieuwe vertrouwenspersonen integriteit binnen de gemeente Rotterdam het onderdeel van de opleiding vertrouwenspersonen integriteit, dat ziet op de rol van de ombudsman in de *Regeling melden integriteitschendingen* van de gemeente Rotterdam. Verder neemt de medewerker van de sectie Integriteitskwesaties van de ombudsman jaarlijks deel aan de bijeenkomsten van de werkgroep Ongewenste omgangsvormen van de gemeente Rotterdam. De bemoeienis van de ombudsman met het onderwerp integriteit binnen de gemeente Rotterdam komt uitvoeriger aan de orde in hoofdstuk 4 van dit verslag van werkzaamheden.

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. Daarnaast is er jaarlijks een bijeenkomst van COLOM met de Nationale ombudsman. Daarnaast heeft de ombudsman bilaterale contacten met de Nationale ombudsman en de ombudsmannen van de andere grote steden. Ook tussen de medewerkers van de ombudsmannen vindt een aantal keren per jaar overleg plaats over thema's op het gebied van het klachtrecht en de klachtbehandeling.

De ombudsman ontving in 2011 de heer Marc Dullaert, die met ingang van 1 april tot Kinderombudsman is benoemd. Medewerkers van de Rotterdamse ombudsman hebben tijdens een aparte bijeenkomst gesproken met een medewerker van de Kinderombudsman.

In augustus 2011 bezocht de ombudsman van Curaçao, mevrouw Alba Martijn, de Rotterdamse ombudsman in zijn kantoor.

Herziening behoorlijkheidsnormen

De Rotterdamse ombudsman is betrokken geweest bij de modernisering en verduidelijking van de behoorlijkheidsvereisten, waartoe het initiatief is genomen door de Nationale ombudsman. Bij de beoordeling van het overheidsoptreden kijkt de ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Is dat niet het geval, dan schrijft de wet de ombudsman voor te benoemen welk behoorlijkheidsbeginsel is geschonden. De ombudsman maakt daarbij gebruik van

behoorlijkheidsnormen. Deze normen vormen het richtsnoer voor de ombudsman bij de beoordeling van klachten over de lokale overheid. De herziene behoorlijkheidsvereisten voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

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

De normen worden met ingang van 1 januari 2012 door de ombudsman toegepast. Zij zijn als Bijlage 1 in dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Verdere externe contacten

In oktober nam de ombudsman met andere externe partijen deel aan een paneldiscussie bij de Rijksrecherche over de producten, het imago en de toekomstvisie van de Rijksrecherche.

De ombudsman woonde in maart 2011 het symposium *Openbaar Ministerie in ontwikkeling, betrokken partner in veiligheid* bij, dat werd georganiseerd bij het afscheid van de hoofdofficier van justitie in Rotterdam, mr. H.C.D. Korvinus.

De ombudsman nam in mei 2011 deel aan de bijeenkomst *We hebben een beller (14010)*, georganiseerd door Publiekszaken Rotterdam.

De ombudsman en een van zijn medewerkers namen ook dit jaar deel aan een netwerkbijeenkomst, georganiseerd door de Stichting Fonds Bijzondere Noden te Rotterdam. In 2010 heeft de ombudsman met deze stichting afgesproken dat hij tot maximaal € 1500 per jaar in noodgevallen een uitkering kan verstrekken aan een klager, ten laste van het Fonds.

De ombudsman en een aantal van zijn medewerkers zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht, een landelijk platform van klachtbehandelaars, ombudsmannen en ombudscommissies en vertegenwoordigers uit de wetenschappelijke wereld en de private sector. De vereniging stelt zich ten doel de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector verder te professionaliseren en verbeteren, om zo bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid. In 2011 namen de ombudsman, de plaatsvervangend ombudsman (die tevens bestuurslid is) en diverse medewerkers deel aan de studiemiddagen *Leren van klachten* en *De psychologie van het klagen*.



De ombudsman heeft in dit verslagjaar verschillende bijeenkomsten bijgewoond van de *Denktank Vermindering Regeldruk Ondernemers*. Naast de convenantpartijen (Kamer van Koophandel, Economic Development Board Rotterdam, Deltalinqs, MKB Rotterdam, VNO/NCW-West en een aantal ondernemers) zijn ook de gemeentelijke ombudsman en een vertegenwoordiger van de Erasmus Universiteit Rotterdam lid van de denktank. Deze denktank staat onder voorzitterschap van de algemeen directeur van Gemeentebelastingen Rotterdam en is gericht op het terugdringen van de regeldruk voor ondernemers.

De ombudsman heeft in 2011 een halfjaarlijks informeel overleg geïnitieerd tussen het Juridisch Loket te Rotterdam, Sociaal Raadsliden Rotterdam, het Advokaten-kollektief Rotterdam en hemzelf.

Columns en interviews

Regelmatig wordt de ombudsman door redacteurs van radio- en televisieprogramma's benaderd om zijn mening te geven over een veelheid aan onderwerpen. Hij gaat lang niet altijd in op dergelijke verzoeken. De ombudsman verleent doorgaans alleen medewerking aan uitzendingen die een onderwerp behandelen dat rechtstreeks verband houdt met het ombudswerk.

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.

De ombudsman was in 2011 diverse malen in het nieuws naar aanleiding van door hem uitgebrachte rapporten en zijn verslag van werkzaamheden 2010. Het ging daarbij meestal om interviews door de lokale radio en televisie en een aantal dagbladen.

Zo was de ombudsman in maart 2011 in het nieuws naar aanleiding van zijn rapport *Kijken en bekeken worden. Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk van de Rotterdamse interventieteams*. In Binnenlands Bestuur verscheen naar aanleiding van dit rapport het artikel "*Interventieteam moet duidelijker zijn*".²⁴

Begin augustus 2011 is er door de media aandacht geschonken aan het rapport van de ombudsman *Kredietbank Rotterdam: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren*. Dit rapport leidde tot 15 publicaties in de lokale en landelijke nieuwsmedia.

²⁴ *Binnenlands Bestuur* 19 maart 2011.

Het laatste rapport waarmee de ombudsman in het nieuws kwam, is het rapport *Waarborgen bij preventief fouilleren. Over de spanning tussen veiligheid, privacy en selectie*.

Op 17 januari 2011 heeft de ombudsman een interview gegeven aan RTV Rijnmond naar aanleiding van de aankondiging van dit onderzoek. Het rapport dat uitkwam in september 2011 is de weerslag van een onderzoek van de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsmannen van Rotterdam en Amsterdam. Het rapport is tijdens een gezamenlijke persconferentie in Nieuwspoort in Den Haag gepresenteerd.

Alle 3 de rapporten worden besproken in hoofdstuk 3 (Onderzoeken op eigen initiatief) van dit verslag van werkzaamheden.

In 2011 heeft de ombudsman op uitnodiging eenmaal een gastcolumn geschreven voor de website van Leefbaar Rotterdam. Hij heeft toegezegd ook in 2012 columns te verzorgen.

Ten behoeve van het jaarverslag van de Algemene Bezwaarschriftencommissie Rotterdam heeft de ombudsman samen met de nieuwe voorzitter van de commissie, mr. H.F.Th. Pennarts, een dubbelinterview gegeven dat is opgenomen in het jaarverslag 2010 van de Algemene Bezwaarschriftencommissie.

Verder zijn er interviews met de ombudsman verschenen in *Fiat Justitia*, het blad van de Juridische Faculteitsvereniging van de Erasmus Universiteit Rotterdam en in de digitale nieuwsbrief van de Ondernemersfederatie Rotterdam City.

Op 23 november 2011 was de ombudsman te gast in het programma “*Zo ben ik groot geworden*” van Radio Rijnmond.

Internationaal

De ombudsman heeft het lidmaatschap van het European Ombudsman Institute opgezegd en zal in 2012 het lidmaatschap aanvragen van het International Ombudsman Institute. De Nationale ombudsman en de Amsterdamse ombudsman zijn al lid van deze internationale organisatie van ombudsmannen.

De plaatsvervangend ombudsman heeft colleges gevolgd en gastcolleges verzorgd in binnen- en buitenland op het gebied van het klachtrecht en de mensenrechten.



Reorganisatie van het bureau ombudsman

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

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

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

De reorganisatie van het bureau gemeentelijke ombudsman heeft geleid tot het vertrek van een aantal medewerkers en de instroom van nieuwe medewerkers in het bureau. 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. Op de medewerkers is het *Sociaal Statuut Rotterdam 2010* van toepassing. Dat betekent dat een aantal medewerkers de status van herplaatsingskandidaat heeft gekregen. Zij hebben recht op faciliteiten ten behoeve van het vinden van een andere baan binnen de gemeente, dan wel een vertrekpremie bij vrijwillige uitdiensttreding. In 2 gevallen heeft de ombudsman gebruik gemaakt van externe juridische expertise op het gebied van het ambtenarenrecht.

Aan de vertrekkend plaatsvervangend ombudsman, die tot 1 januari 2012 in vaste dienst werkzaam was binnen het bureau ombudsman,

is een afscheidsreceptie aangeboden. Bij de andere medewerkers heeft het afscheid in eigen kring plaatsgevonden. Het vertrek van een aantal ervaren medewerkers heeft een extra inspanning gevergd van degenen die wel werkzaam bleven binnen het bureau ombudsman. Gelet op de forse toename van het aantal afgehandelde klachten, blijkt de reorganisatie van het bureau geen nadelige gevolgen voor klagers gehad te hebben. Integendeel, de reorganisatie lijkt zijn vruchten af te werpen.

In 2011 heeft de ombudsman voorbereidingen getroffen voor het aanpassen van de huisstijl. Hierbij laat de ombudsman zich adviseren door een grafisch vormgever. In de toekomst zal worden gewerkt met een ander logo en andere kleuren. Om geen overbodige kosten te maken, zal deze nieuwe huisstijl gefaseerd worden ingevoerd.

De medewerkers van het bureau ombudsman

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

Gedurende een periode van een half jaar is in 2011 een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman op detachingsbasis bij het bureau werkzaam geweest. Sinds november 2011 is een medewerker van de Rijksrecherche als onderzoeker bij het bureau gedetacheerd, ter ondersteuning van de sectie Integriteitskwesities.

Ook heeft de ombudsman een tweetal stagiaires, een student van Hogeschool Inholland en een student van de Universiteit Utrecht, een stageplaats geboden.

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

Scholing en opleiding

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

plaatsgevonden, gericht op verbeterpunten die uit het medewerkers-tevredenheidsonderzoek 2011 naar voren zijn gekomen.

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

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

Arbodienst en ziekteverzuim

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

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

Huisvesting

De fysieke ruimte van het bureau ombudsman aan het Hofplein 33 is met de huidige formatie, een gedetacheerde medewerker en de werkplek voor een stagiaire, volledig benut. Ook uit de rapportage risico-inventarisatie en -evaluatie blijkt dat medewerkers van de ombudsman tijdens gesprekken kwetsbaar zijn voor agressie en geweld van moeilijke klagers. Geadviseerd werd om een aparte ruimte te creëren voor het houden van gesprekken. Daar is echter op de huidige locatie geen gelegenheid voor. Daarnaast zijn er al jaren klachten met betrekking tot de klimaatbeheersing, waar geen verbetering in optreedt, ook niet na veelvuldig contact met de eigenaar/beheerder van het pand. Mede gelet hierop heeft de ombudsman uitgezien naar een passender locatie voor zijn kantoor. Deze locatie dient te voldoen aan eisen ten aanzien van bereikbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor burgers, en veiligheid voor de medewerkers. Dit heeft geleid tot intensief contact met het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam en het bezichtigen van een groot aantal panden. Helaas bleef dit zonder resultaat en er kon in 2011 niet worden verhuisd. De ombudsman heeft ook zelf initiatieven ontplooid om geschikte huisvesting te vinden. Dat heeft ertoe geleid dat in het jaar 2012 een verhuizing van het bureau

ombudsman zal plaatsvinden naar een geschikte en betaalbare locatie aan de Meent in Rotterdam.

De ombudsman heeft een aanvang gemaakt met het ordenen en schonen van zijn fysieke archief, dat zich binnen het bureau bevond. De landelijke en lokale regelgeving, zoals aangereikt door de gemeente-archivaris van Rotterdam, heeft hierbij als richtlijn gediend. Dit heeft ertoe geleid dat thans een deel van het archief van de ombudsman is ondergebracht bij het Gemeentearchief Rotterdam. Voor dit omvangrijke project is extra capaciteit van een zelfstandig adviseur op het gebied van huisvesting en faciliteiten ingezet.

Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman

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

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

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

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

Financiën

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

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

Voor de behandeling van klachten over de aangesloten gemeenten

maakt de ombudsman kosten voor personeel en middelen. De inkomsten uit deze gemeenten bieden dekking voor deze kosten en een evenredig deel van de overheadkosten van het totale instituut ombudsman. De gemeente Rotterdam betaalt jaarlijks een bedrag ter financiering van het bureau ombudsman. De andere gemeenten – Barendrecht (tot 1 januari 2012), Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis (tot 1 januari 2012), Spijkenisse, Vlaardingen, Westvoorne – en de gemeenschappelijke regelingen waarvoor de ombudsman en zijn medewerkers werkzaam zijn, betalen een bedrag per inwoner (gemeenten) of per klacht (gemeenschappelijke regelingen). In 2011 was dat in totaal een bedrag van € 193.000.

Voor zover mogelijk maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de dienstverlening door de Servicedienst van de gemeente Rotterdam, zoals het voeren van de financiële administratie, P&O dienstverlening en automatisering. De huidige locatie aan het Hofplein te Rotterdam wordt gehuurd van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam. Op dit uitgangspunt maakt de ombudsman om principiële redenen een uitzondering waar het externe communicatie (voorbereiden persberichten, onderhouden mediacontacten) betreft. Hier is immers de onafhankelijke positie van de ombudsman in het geding. Voor deze werkzaamheden zet de ombudsman capaciteit in die uitsluitend door hem wordt aangestuurd.

Van het totaal aan inkomsten wordt 82% uitgegeven aan salariskosten van het personeel. De rest betreft algemene bureaunkosten, zoals voor huur, energie, kantoorbenodigdheden en meubilair.

Voor het jaar 2011 is een bedrag van € 1.044.000 in de begroting opgenomen. Als gevolg van de reorganisatie van het bureau ombudsman is sprake van een overschrijding. De belangrijkste kostenposten die hier debet aan zijn betreffen frictiekosten als gevolg van de reorganisatie. Daarnaast is sprake van kosten voor de tijdelijke invulling van vacatureruimte, de juridische advisering in verband met procedures van herplaatsingskandidaten, kosten in verband met het voldoen aan wet- en regelgeving ten aanzien van het archief en kosten ter zake van advisering bij externe communicatie en mediacontacten, alsmede de nieuwe huisstijl.



De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Open en duidelijk

01 Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

02 Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

03 Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

04 Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

05 Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

06 Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

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

07 Fatsoenlijke bejegening

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

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

08 Fair play

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

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

09 Evenredigheid

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

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

10 Bijzondere zorg

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

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

Betrokken en oplossingsgericht

11 Maatwerk

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

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

12 Samenwerking

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

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

13 Coulante opstelling

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

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

14 Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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

15 De-escalatie

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

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

Eerlijk en betrouwbaar

16 Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17 Betrouwbaarheid

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

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

18 Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

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

19 Redelijkheid

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

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

20 Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21 Goede organisatie

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

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

22 Professionaliteit

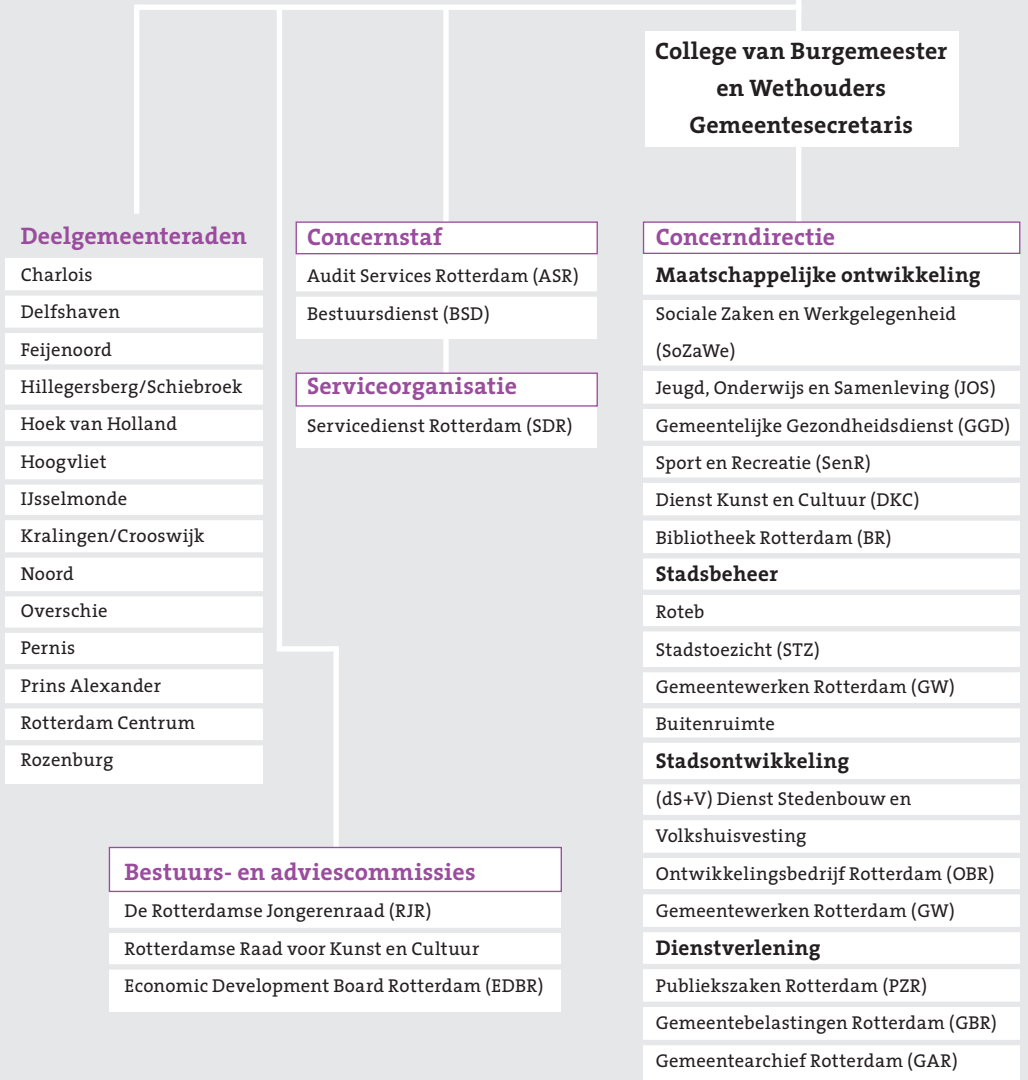
De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

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



Bijlage 2 Organogram gemeente Rotterdam

Gemeentelijke Ombudsman · Gemeentelijke Rekenkamer · **Gemeenteraad** · Griffie



Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Plaatsvervangend ombudsman

Simon Matthijssen

Medewerkers (geheel 2011)

Juliette Avedissian

Ellen van Grol-de Jong

Dorien Grot

Jaap van Hal

Mathilde van den Hoogen

Ingrid Mulder

Annika van der Veer

Marisela Wignall

Merel van Zweeden

Medewerkers (gedeeltelijk 2011)

Simone Akkerman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Erik Hoenderkamp (gedetacheerd)

Ramona Lantrok

Sabine Pausiç (gedetacheerd)

Ernst Slappendel

Ryanne Tieman

Stagiaires

Khalid Alterch

Johanna Zappey



Hofplein 33
3011 AJ Rotterdam

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

webadres www.ombudsman.rotterdam.nl
e-mail info@ombudsman.rotterdam.nl