



# 2012

*verslag van werkzaamheden*

gemeentelijke **Ombudsman**



Capelle aan den IJssel

## Ombudsman, doel en werkwijze

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

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

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

In de aanpak van de Capelse ombudsman ligt het zwaartepunt van de werkzaamheden sinds jaar en dag op het in een vroeg stadium

bemiddelen en het, zo mogelijk oplossen van klachten. De keuze voor deze proactieve en structurele aanpak is gemaakt omdat op deze wijze – met de inzet van bescheiden middelen – de grootste winst te behalen valt voor burger én overheid.

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

# Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Hoofdstuk 1 Cijfers	3
Aantallen klachten	3
Klachtenstroom	4
Klachtenleveranciers	5
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	5
Acties en oordelen van de ombudsman	6
Duur van de klachtbehandeling bij de ombudsman	11
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten	13
Sociale Zaken	13
Financiën	15
Stadsontwikkeling	17
Stadsbeheer	20
Bestuurlijke klacht	22
Hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief	25
Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor	27
Ontmoetingen	27
Spreekuur ombudsman	27
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	27
Contacten met andere ombudsmannen	29
Vereniging voor Klachtrecht	30
Internationaal	30
Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman	31
De nieuwe organisatie van het bureau ombudsman	31
Nieuwe huisstijl en website	32
De medewerkers van het bureau ombudsman	32
Huisvesting	34
Nevenfuncties ombudsman	35
Financiën	35
Bijlage 1 De behoorlijkheidsnormen	37
Bijlage 2 Organogram Capelle aan den IJssel	43



## Voorwoord

In 2012 daalt het aantal door mij afgehandelde klachten ten opzichte van de jaren daarvoor. Schommelt het aantal in de jaren 2009, 2010 en 2011 rond de 35, in het verslagjaar zijn er slechts 26 klachten afgehandeld. Toch denk ik niet dat de Capellenaar vindt dat klagen niet helpt: in 2013 zijn in het eerste kwartaal al 10 klachten ontvangen. De tijd zal leren of het aantal klachten zich in het komende jaar weer op het oude niveau stabiliseert.

Klachten die bij mij binnenkomen, gaan logischerwijze vooral over de onderdelen van de gemeente die veel publiekscontacten hebben. De meeste klachten hebben betrekking op de afdeling Sociale Zaken. Behoorde in het verleden de afdeling Stadsbeheer tot één van de grootste klachtenleveranciers, in dit verslagjaar heeft zij het minst aantal klachten van de publieksdiensten.

Aan het eind van 2012 is het bureau gemeentelijke ombudsman verhuisd naar een verdieping in het Minervahuis I aan de Meent te Rotterdam. De ombudsman en zijn medewerkers hebben nu de beschikking over een publieksvriendelijke balieruimte en wachtruimte, aparte (en veilige) spreekkamers, goede werkkamers en een vergaderruimte waar ook grotere groepen ontvangen kunnen worden. De nieuwe website van de ombudsman zal begin 2013 'live' gaan, de nieuwe huisstijl is inmiddels ingevoerd.

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

Anne Mieke Zwaneveld  
gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel



# Hoofdstuk 1 Cijfers

## Aantallen klachten

De ombudsman heeft in 2012 in totaal 28 klachten in behandeling: 24 nieuwe klachten en 4 klachten uit voorgaande jaren. De instroom van nieuwe klachten (24) blijft in het verslagjaar achter bij het vorige jaar (2011: 38). Dat kan te maken hebben met de invoering van een frontoffice binnen het bureau ombudsman. De frontoffice zal bellers voor wie de ombudsman (nog) niets kan of mag doen zo veel mogelijk direct doorverwijzen zonder dat een klacht wordt geregistreerd.

**Tabel 1: Aantal klachten**

	2012	2011	2010	2009
Van vorige jaren	4	2 <sup>1</sup>	2	5
Binnengekomen	24	38	36	32
Totaal	28	40	38	37
Afgehandeld	26	36	38	35
Meegenomen naar volgende jaar	2	4	0	2

In 2012 heeft de ombudsman 26 klachten afgehandeld. Dat zijn er 10 minder dan vorig jaar. Naar 3 klachten heeft de ombudsman een uitgebreid onderzoek ingesteld.

De bemoeienis van de ombudsman ten aanzien van de overige 23 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

---

<sup>1</sup> In het verslag van werkzaamheden 2010 wordt het getal 0 vermeld. Dit heeft te maken met latere registratiecorrecties.

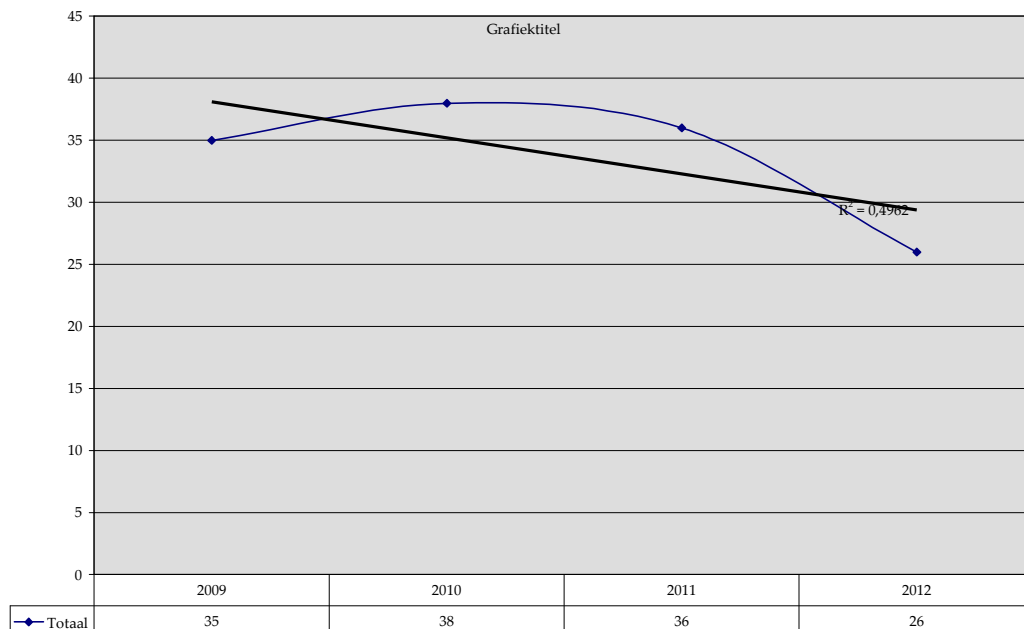


op een overheidsbesluit wijst de ombudsman de burger op de mogelijkheid bezwaar te maken of beroep in te stellen bij de rechter. Verder is de ombudsman een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat klagers hun klacht eerst aan het verantwoordelijke bestuursorgaan moeten voorleggen, alvorens de ombudsman aan zet is. Het bestuursorgaan moet de gelegenheid krijgen de klacht eerst zelf af te handelen.

## Klachtenstroom

Er is onderzocht hoe het aantal afgehandelde klachten in het verslagjaar zich verhoudt ten opzichte van een reeks van voorgaande jaren (grafiek 1). Hieruit blijkt dat het aantal klachten lager ligt dan de afgelopen jaren. De ombudsman heeft onderzocht of deze daling een trend is en of de daling van het aantal klachten zich in 2013 voortzet. Dat lijkt niet het geval te zijn. In de eerste drie maanden in 2012 had de ombudsman slechts 1 klacht ontvangen, terwijl in de periode van 1 januari tot 1 maart 2013 al 10 klachten zijn ontvangen.

**Grafiek 1: Klachtenstroom 2009 – 2012**



## Klachtenleveranciers

Uit tabel 2 blijkt dat de ombudsman de meeste klachten heeft behandeld over Sociale Zaken. Het aantal is gelijk aan het aantal klachten over deze afdeling in 2011. Vorig jaar liet het aantal klachten over de afdeling Stadsbeheer een stijging van 4 klachten zien. Dit jaar ziet de ombudsman een afname van 6 klachten, waarmee Stadsbeheer van de publieksafdelingen het minst aantal klachten heeft. Een deel van de daling van het aantal klachten kan dan ook worden verklaard uit de daling van het aantal klachten over Stadsbeheer.

**Tabel 2: Klachten per afdeling in 2012**

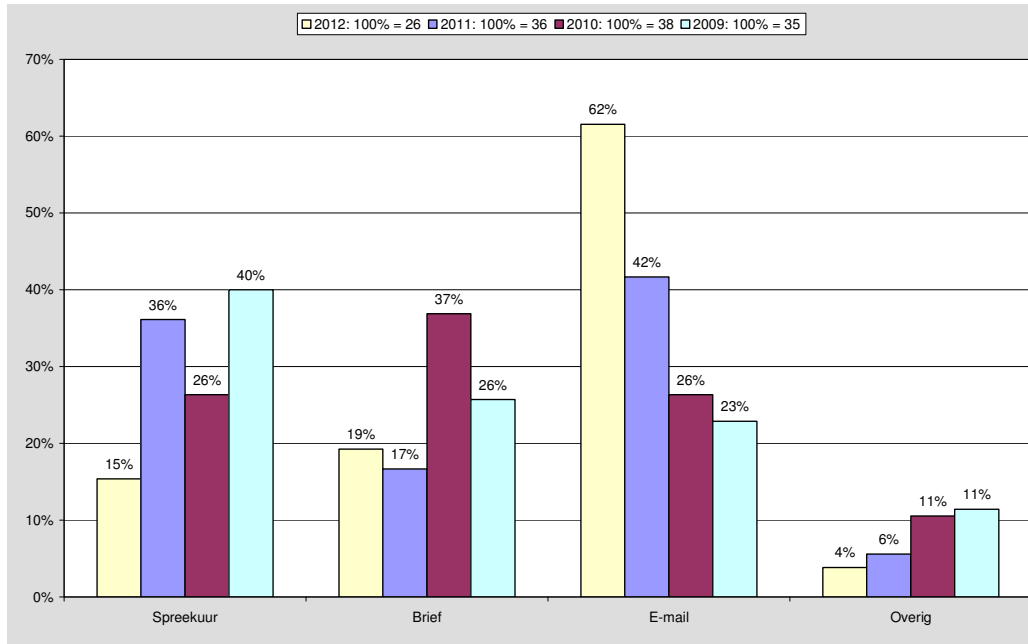
	2012	2011	2010	2009
Sociale Zaken	10	10	8	8
Financiën	4	5	6	4
Stadsontwikkeling	4	2	3	3
Stadsbeheer	3	9	5	7
Bestuurlijke klachten	1	1	0	2
Publiekszaken		1	6	3
Welzijn & Educatie		1	2	1
Overige		0	1	2
Geen gemeentelijke afdeling	4	8	8	5
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>35</b>

## 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 2009 zijn klacht bij de ombudsman indient.

Grafiek 2: Op welke wijze zijn sinds 2009 klachten bij de ombudsman ingediend?



Uit de grafiek blijkt dat de burger in 2012 zijn klacht meestal per e-mail of per brief indient. Het aandeel klachten dat per e-mail wordt ingediend is inmiddels in de meerderheid (62%). In het vorige verslagjaar steeg het aandeel klachten dat via het spreekuur binnenkomt iets. In 2012 is dat aandeel weer gedaald.

## 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 overheidsonderdeel. Het oordeel kan inhouden dat de klager in het gelijk wordt gesteld (klacht is gegrond) of dat de klager in het ongelijk wordt gesteld (klacht is ongegrond). Bij een groot aantal klachten leidt het onderzoek van de ombudsman niet tot een eindoordeel. Een grote 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 2012 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 2012 is de ombudsman ten aanzien van 10 klachten niet tot behandeling bevoegd (2011: 11 klachten).

**Tabel 3: Aantal klachten ten aanzien waarvan de ombudsman niet bevoegd is**

Politie	2
Rijksbelastingdienst	1
Aanderszins andere ombudsman	1
Algemeen verbindende regeling	2
Beroep nog mogelijk (en geen termijnklacht) of beroep is aanhangig bij bestuursrechter	2
Procedure bij niet-bestuursrechter loopt of beroep nog mogelijk tegen uitspraak niet-bestuursrechter	2
<b>Totaal</b>	<b>10</b>

### *(Nog) geen onderzoek*

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeentelijke afdeling 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 tabel 7 valt af te lezen dat de ombudsman in 2012 naar 7 klachten (nog) geen onderzoek heeft ingesteld (2011: 18).

**Tabel 4: Aandeel klachten waarnaar (nog) geen onderzoek is ingesteld**

Bezwaar nog mogelijk (en geen termijnklacht) of bezwaar loopt	2
Klacht nog niet bekend bij of nog in behandeling bij het bestuursorgaan	5
<b>Totaal</b>	<b>7</b>

In 5 gevallen gaat het om klagers die hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman indienen in plaats van eerst bij de gemeentelijke dienst waarop de klacht betrekking heeft (2011: 14 ). 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 2012 was dat 2 keer het geval (2011: 4). 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 gemeentelijke 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 5: Aandeel klachten waarin het onderzoek niet tot eindoordeel heeft geleid**

Informatie en uitleg gegeven en/of geadviseerd	4
Ombudsman is tussenbeiden gekomen en/of heeft bemiddeld	1
Klager heeft klacht ingetrokken of reageert niet meer	2
<b>Totaal</b>	<b>7</b>

Uit tabel 5 blijkt dat de ombudsman in 2012 in 5 van de afgehandelde klachten het onderzoek tussentijds heeft beëindigd (2011: 3). Een keer heeft hij bemiddeld tussen de gemeente en de burger en 4 keer 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.

## *Gegrond en niet gegrond*

Wanneer de bemiddelingspogingen van de ombudsman niet slagen en er geen andere redenen zijn om het onderzoek tussentijds te

beëindigen, rondt de ombudsman zijn onderzoek af met een eindoordeel. Indien de ombudsman de klager gelijk geeft, verklaart hij diens klacht gegrond; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegrond verklaard.

Blijkens de gegevens in tabellen 6 en 7 zijn er in in het verslagjaar 7 oordelen gegeven door de ombudsman, 5 oordelen meer dan in 2011 (2). Van deze 7 oordelen zijn er 3 gegrond en 4 ongegrond.

**Tabel 6: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de gegronde oordelen**

Onvoldoende sprake van fair play (hoor en wederhoor e.d.)	2
Niet voldoende (actief) goede informatie verstekt	1
<b>Totaal</b>	<b>3</b>

**Tabel 7: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de ongegronde oordelen**

Voldoende gemotiveerd	1
Voldoende sprake van fair play (hoor en wederhoor e.d.)	1
Voldoende betrouwbaar gebleken	1
Belangenafweging voldoende zorgvuldig en uitkomst voldoende redelijk	1
<b>Totaal</b>	<b>4</b>

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 met ingang van 1 januari 2012 duidelijker geformuleerd en anders gegroepeerd. Er zijn wat nieuwe vereisten bijgekomen, enkele andere zijn geschrapt omdat zij in de praktijk nooit werden gebruikt. Nieuw is ook dat de behoorlijkheidsvereisten in 4 kernwaarden zijn ingedeeld:

- open en duidelijk (1)
- respectvol (2)
- betrokken en oplossingsgericht (3)
- eerlijk en betrouwbaar (4)

## Duur van de klachtbehandeling bij de ombudsman

Tabel 8 geeft weer hoe lang de behandeling van de klachten duurt. Bijna 89% van de afgehandelde klachten wordt binnen één maand afgehandeld. Eén klacht nam 33 weken in beslag, één klacht 38 weken en één klacht 110 weken. In hoofdstuk 2 worden deze en de andere klachten besproken.

**Tabel 8: Afhandelingsduur van de klachten**

Korter dan 1 week	16
Langer dan 1 week, maar korter dan 1 maand	7
Langer dan 1 maand, maar korter dan 3 maanden	0
Langer dan 3 maanden, maar korter dan 6 maanden	0
Langer dan 6 maanden, maar korter dan 9 maanden	2
Langer dan 9 maanden, maar korter dan 1 jaar	0
Langer dan 1 jaar	1
<b>Totaal</b>	<b>26</b>





## Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

### Sociale Zaken

In het verslagjaar worden er 10 klachten over de afdeling Sociale Zaken behandeld. In geen van deze klachten is een uitgebreider onderzoek ingesteld.

In 3 van de zaken maakt de ombudsman pas op de plaats omdat de klacht gericht is tegen een besluit waartegen bezwaar en beroep openstaat. De ombudsman verwijst naar deze procedure. In 3 zaken is de klacht niet eerst kenbaar gemaakt aan Sociale Zaken en stuurt de ombudsman de klacht door om intern afgehandeld te kunnen worden. Zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven, is de ombudsman een tweedelijnsvoorziening en dient de klacht eerst aan Sociale Zaken te worden voorgelegd.

In 2 zaken sluit de ombudsman het dossier omdat hij geen reactie meer krijgt van de klager. In de eerste zaak reageert de klager niet meer op het verzoek van de ombudsman om naar aanleiding van de ingediende klacht stukken op te sturen. De andere klacht is een klacht die op het spreekuur van Rotterdam door de heer T. naar voren wordt gebracht, hij is verhuisd van Capelle aan den IJssel naar Rotterdam. Hij geeft aan dat hij zijn klacht schriftelijk uiteen zal zetten maar de ombudsman hoort hierna niks meer van hem.

In de laatste 2 zaken waarin geen uitgebreider onderzoek door de ombudsman wordt gedaan is de rol van de ombudsman een informerende en een bemiddelde.

De eerste klacht is van mevrouw L. die een UWV uitkering en een aanvullende WWB uitkering ontvangt. Mevrouw L. wordt in juni 2012, 65 jaar en zij zal na deze datum in 1 keer een bedrag gestort krijgen van een afgekochte pensioenregeling. De gemeente Capelle aan den IJssel, afdeling Sociale Zaken, moet nog uitzoeken of het bedrag dat zij gaat ontvangen als vermogen of als inkomsten moet worden beschouwd.

Daar zou zij nog bericht over krijgen. Dat is nog niet gebeurd. Zij zou ook een beëindigingsbesluit van haar WWB uitkering krijgen. De ombudsman belt mevrouw L. op en legt uit dat de gemeente in overeenstemming met wet en regelgeving heeft gehandeld en zij het besluit over de beëindiging van haar WWB uitkering moet afwachten. Hiertegen kan zij in bezwaar en beroep, deze uitleg is voor haar voldoende en zij stelt het op prijs dat er snel gebeld is om haar dit uit te leggen.

De tweede zaak is een trieste zaak. Via de Nationale ombudsman komt deze klacht bij de gemeentelijke ombudsman terecht. In een brief van maatschappelijk werk van het IJsselland Ziekenhuis wordt de ombudsman gevraagd om mee te denken om mevrouw G. verder te helpen. Mevrouw G. is lichamelijk ziek en daarnaast is er ook sprake van ernstige psychosociale problemen. Dit heeft gezorgd voor een tweetal opnames in het ziekenhuis. Verder is mevrouw G. door haar maatschappelijk werker geholpen aan een tijdelijk geheim logeerhuis nadat bleek dat haar ex-vriend haar in het ziekenhuis lastig viel. Dit tijdelijke adres wordt voor haar ex-vriend geheim gehouden. In die periode zoekt maatschappelijk werk een nieuwe woonplek voor mevrouw G. en zij vinden een geschikte woonruimte bij Woonzorg Nederland in Capelle aan den IJssel. Door de problemen die zij had, was er nog geen WWB uitkering aangevraagd en deze aanvraag is nu wel ingediend. Sociale Zaken geeft aan dat er geen WWB uitkering wordt verstrekt omdat mevrouw G. nog geen getekend huurcontract heeft. Aan de andere kant geeft Woonzorg Nederland aan dat zij geen huurcontract willen sluiten zolang er geen inkomen is. Een IB60 formulier is via de belastingdienst aangevraagd maar is naar het adres van de ex-vriend van mevrouw G. verstuurd en de maatschappelijk werker kan hier dus niet over beschikken. Het IB 60 formulier is een inkomensverklaring van de Belastingdienst. Op het formulier is het verzamelinkomen vermeld.

De ombudsman neemt contact op met Sociale Zaken en zorgt voor een afstemming tussen maatschappelijk werk en de teamleider van Sociale Zaken. Een nieuw exemplaar van het IB 60 formulier wordt opgehaald bij de Belastingdienst en wordt ingevuld. Daardoor kan Woonzorg Nederland wel een woning toewijzen en kan de WWB uitkering

worden aangevraagd. Door de ombudsman is het contact tussen de betrokken partijen gelegd en is het een en ander in een versnelling geraakt zodat mevrouw G. een woonruimte en een uitkering kan krijgen.

## Financiën

In 2012 behandelt de ombudsman 4 klachten over de afdeling Financiën. De eerste klacht betreft een schadeclaim, daarbij wordt door de ombudsman verwezen naar de mogelijkheid om een aansprakelijkheidsstelling in te dienen bij de eventuele veroorzaker van de schade. De tweede klacht gaat over het beleid van de gemeente Capelle aan de IJssel en de ombudsman is hierover niet bevoegd<sup>2</sup>. Bij de derde klacht informeert de ombudsman de klager en verwijst hem naar het Juridisch Loket. De laatste klacht over de afdeling Financiën is een klacht waar uitgebreid onderzoek naar is gedaan door de ombudsman en een eindoordeel is gegeven. Het betreft de klacht van de heer W. De heer W. stuurt de ombudsman een fax omdat de gemeente bij zijn werkgever beslag op zijn loon heeft gelegd. Volgens de gemeente heeft de heer W. zijn gemeentelijke belastingen 2010 niet op tijd betaald. De heer W. vindt dat de gemeente geen beslag had mogen leggen omdat er geen betalingsachterstand was. Hij vindt dat de gemeente hem met deze actie moedwillig bij zijn werkgever heeft beschadigd. Daarnaast stelt hij dat de gemeente illegaal termijnen gemeentelijke belastingen heeft geïncasseerd, terwijl hij daarvoor geen machtiging had verleend.

De ombudsman vraagt het dossier op bij de gemeente en concludeert op basis van de stukken dat hij voldoende informatie heeft om zijn bevindingen op te stellen en daaraan een concept-oordeel te verbinden.

- Op basis van het incassoreglement is het niet mogelijk in 10 termijnen gemeentelijke belasting te betalen zonder dat een machtiging voor een automatische incasso is verleend. Daarbij is ook

---

<sup>2</sup> Artikel 9:22, aanhef en sub a, van de Algemene wet bestuursrecht.

bepaald dat een eens verleende machtiging zonder schriftelijk tegenbericht, ieder jaar stilzwijgend wordt verlengd.

- Op een eerder verleende machtiging voor gemeentelijke belastingen 2009 had de heer W. geschreven dat hij die alleen voor het jaar 2009 verleende. De heer W. maakt maandelijks (op de bij een machtiging geldende incasso-vervaldatum) 1/10 van de aanslag 2010 over naar de gemeente alsof hij gebruik maakt van de betalingsregeling via een machtiging en automatische incasso. De heer W. stelt dat hij daarom geen betalingsachterstand heeft. De gemeente betwist dit: als er geen gebruik gemaakt wordt van de machtiging automatische incasso op de aangekondigde incassodata, zijn er 2 vervaldata waarvoor het gehele bedrag van de aanslag binnen had moeten zijn. Die vervaldata zijn verstreken zonder volledige betaling. De heer W. heeft niet op tijd betaald.

De ombudsman stelt vast dat de tekst op de machtiging van 2009 een schriftelijk tegenbericht is en dat de gemeente daarop had moeten reageren. De klacht van de heer W. is op dit punt gegrond, want de gemeente heeft de heer W. niet actief geïnformeerd over de consequenties van zijn opmerking op de machtigingskaart.

Omdat de ombudsman vindt dat de gemeente daarna wel de juiste informatie heeft verstrekt en tijdig en correct heeft gereageerd op faxen van de heer W., verbindt de ombudsman geen aanbeveling aan zijn oordeel. Alle andere klachten van de heer W. zijn ongegrond: de gemeente heeft consequent gehandeld en op basis van de juiste wettelijke regeling en de juiste feiten en omstandigheden, op de klachten van de heer W. gereageerd. Later heeft de gemeente het beslag opgeheven en de loonvordering ingetrokken. De ombudsman schrijft daarover: *“Behalve steeds een tijdige en inhoudelijke reactie op uw correspondentie, heeft de gemeente de invorderingskosten laten vervallen en u het aanbod gedaan om (eventueel met een mediator) het gesprek aan te gaan. Ik vind dat de gemeente daarmee voldoende pogingen heeft gedaan er met u uit te komen”*.

Zowel de gemeente als de heer W. laten weten – om verschillende redenen – zich niet te kunnen vinden in het concept-oordeel.

Het college is het er niet mee eens dat de ombudsman vindt dat er gereageerd had moeten worden op de opmerking op de machtigingskaart. Het college legt uit dat dit te maken had met de verhoudingen tussen de gemeente en de heer W., het grote aantal machtigingskaarten dat de gemeente jaarlijks ontvangt en dat het niet gebruikelijk is te reageren op opmerkingen op die kaarten. De heer W. laat weten zich geheel niet in het oordeel van de ombudsman te kunnen vinden. Hij wil schadevergoeding en terugbetaling van geïncasseerde termijnen gemeentebelastingen.

De ombudsman betreft zijn argumenten bij de definitieve vaststelling van de bevindingen uit het onderzoek: de feiten en de gebeurtenissen. Omdat zowel de gemeente als de heer W. geen opmerkingen hebben over de door de ombudsman vastgestelde feiten, stelt de ombudsman het eerder gegeven concept-oordeel definitief vast.

De heer W. kan zich niet vinden in dit eindoordeel en trekt het onderzoek van de ombudsman alsmede diens onpartijdigheid in twijfel. De ombudsman laat de heer W. daarop weten: *“Normaal gesproken zet ik altijd in op herstel van een relatie tussen klager en overheid. In uw dossier heb ik de juridische onderzoeksbevoegdheden gebruikt die mij ter beschikking staan, om uiteindelijk een oordeel uit te spreken. Ik heb alle stukken opgevraagd, hoor en wederhoor gepleegd, mijn bevindingen opgesteld en u beiden daar op laten reageren. Op dit moment heb ik niet de indruk dat enig onderzoek of bemiddeling van mijn kant tot een normalisatie in de verhoudingen tussen u en de gemeente zal leiden. Om deze reden heb ik besloten het dossier te sluiten. Hetgeen ik vermag heb ik gedaan, meer of anders onderzoek zal niet tot een -in mijn ogen- beter resultaat leiden.”*

## Stadsontwikkeling

In het verslagjaar zijn er 4 klachten behandeld door de ombudsman over de afdeling Stadsontwikkeling. Eén klacht wordt ter interne behandeling doorverwezen naar Stadsontwikkeling. Een tweede klacht gaat over het beleid ten aanzien waarvan de ombudsman niet bevoegd

is<sup>3</sup>. De derde en vierde klacht zijn van de heer A. namens een aantal bewoners in zijn wijk en gaat over de voetbalkooi voor hun woningen. De ombudsman is vanaf 2007 betrokken bij de klacht en heeft in 2010 de eerste klacht hierover afgesloten en vermeld in het jaarverslag 2010:

*“Een aantal bewoners van de nieuwe wijk Fascinatio dient een klacht in bij de ombudsman over een voetbalkooi - een zogenaamde ‘voetbalkooi’ - die op het plein voor hun woning is neergezet. Zij wisten dat er op het plein een speelplaats zou komen, maar in het informatiecentrum was hen verteld dat het een speelvoorziening voor kleine kinderen zou worden. Op basis van zijn onderzoek concludeert de ombudsman dat de procedure die heeft geleid tot inrichting van de speelplaats als voetbalbasketbalveld met voetbalkooi op drie punten onzorgvuldig is geweest. In de eerste plaats omdat er geen overleg met omwonenden over de inrichting heeft plaatsgevonden, terwijl dit wel is voorgeschreven in het beeldkwaliteitsplan van Fascinatio. In de tweede plaats omdat de gemeente geen rekening heeft gehouden met de voorlichting die bewoners bij de koop van hun woning hebben gekregen. En in de derde plaats omdat de bestuurlijke besluitvorming onzorgvuldig is voorbereid en verlopen. Ten aanzien van de overlast is er sprake van een patstelling. Klagers geven aan veel overlast te ondervinden, maar de gemeente meent dat er weinig tot niets aan de hand is. De ombudsman besluit zelf een onderzoek in te stellen en vraagt omwonenden de ondervonden overlast bij te houden. In vervolg hierop gaat ook de wethouder in gesprek met bewoners. De ombudsman concludeert dat met name de direct omwonenden overlast ondervinden van de voetbalkooi. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel de aanbeveling om (afdoende) maatregelen te treffen die het ‘niet reguliere’ gebruik van de kooi - na 22.00 uur - voorkomen. Het ‘reguliere’ gebruik van de voetbalkooi brengt ook overlast met zich mee. De ombudsman verbindt hieraan geen aanbeveling aangezien de gemeente al tijdens de klachtbehandeling de stelling betreft dat verplaatsing van de kooi in geen geval aan de orde is. De ombudsman kan geen afdwingbare uitspraken doen; dat kan alleen de rechter. Klagers nemen hierop een advocaat in de arm die een procedure begint nadat ook de Vara ombudsman zonder succes heeft ‘bemiddeld’.”*

De heer A. maakt in mei 2011 wederom aan de ombudsman een soortgelijke klacht kenbaar. De heer A. en de andere bewoners blijven ontevreden over de voetbalkooi voor hun deur. Na het afsluiten van de

---

<sup>3</sup> Zie noot 2.

klacht in 2010 dienen de bewoners een kort geding in bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam. De voorzieningenrechter doet uitspraak op 24 december 2010 en *“Gebiedt de gemeente om met ingang van twee werkdagen na betekening van dit vonnis totdat in de bodemprocedure onherroepelijk uitspraak is gedaan, de fluisterkooi elke dag vanaf 22.00 uur 's avonds tot de volgende dag 8:00 uur 's morgens deugdelijk af te sluiten en afgesloten te houden en daartoe passende maatregelen (aanbrengen van deugdelijk slot, sluiten en openen van de toegang) te nemen.”*

Met betrekking tot de 3 andere vorderingen (verwijdering van de voetbalkooi, verwijdering van het basket/voetbalveld aan de Solislaan en de in het kort geding zijnde openbare ruimte in te richten als parkje met speeltoestellen voor de categorie kinderen tot 12 jaar) worden de bewoners verwezen naar de bodemrechter. Hierover beslist de voorzieningenrechter:

*“Met de overige vorderingen zijn minder dringende belangen gemoeid, nu de situatie al enige tijd bestaat en er allerlei, thans door de voorzieningenrechter niet goed in te schatten, andere belangen – van de gemeente en van derden – gemoeid (kunnen) zijn met vergaande maatregelen als thans gevorderd.”*

Klager meent dat de gemeente zich niet aan de uitspraak van de voorzieningenrechter houdt. De ombudsman stelt hierop onderzoek in en vraagt de rapportages op van het beveiligingsbedrijf dat de voetbalkooi elke dag afsluit. Daarnaast doet de ombudsman zelf onderzoek. Dit gebeurt in de periode tussen 9 augustus 2011 en 21 augustus 2011, de ombudsman gaat 9 keer rond sluitingstijd ter plaatse kijken. De uitkomst van dit onderzoek is dat de voetbalkooi na 22.00 uur afgesloten is, op een incidenteel moment na. De gemeente geeft aan dat voor veel geld de fluisterkooi is voorzien van afsluitbare deuren, die iedere avond om 22.00 uur worden afgesloten door een beveiligingsbedrijf. Het bedrijf houdt zich volgens de gemeente prima aan de afspraken. De ombudsman concludeert dat de gemeente zich aan de rechterlijke uitspraak houdt en oordeelt dat de klacht ongegrond is.



In juni 2012 wendt de heer A. zich voor de derde keer tot de ombudsman en hij geeft aan dat de bewoners al veel geld hebben uitgegeven aan advocatenkosten (€ 30.000) en zij geen financiële middelen meer hebben om de overige vorderingen voor de bodemrechter te brengen. Hij vraagt de ombudsman nogmaals om bemiddeling en het zoeken naar een oplossing. De ombudsman gaat niet in op dit verzoek. De reden hiervan is dat de gemeente en de bewoners de afgelopen jaren niet nader tot elkaar zijn gekomen. Er zijn al twee oordelen gegeven door de ombudsman en er is een gerechtelijk vonnis. Een derde ronde van klachtafhandeling van, in de kern, dezelfde klacht levert volgens de ombudsman niets op. Daarnaast geeft de ombudsman aan dat de bodemprocedure een uitspraak kan opleveren die, als de bewoners, gelijk krijgen wel afdwingbaar is. Dat de bewoners geen financiële middelen hebben is betreurenswaardig maar op zichzelf geen reden om toch een poging te doen om een bemiddeling te starten. De poging zal alleen door de ombudsman gedaan worden als hij een tastbaar resultaat kan verwachten en dat is in deze zaak niet het geval.

## Stadsbeheer

De 3 klachten over de afdeling Stadsbeheer zijn klachten die geen uitgebreider onderzoek nodig hebben van de ombudsman. De eerste klacht betreft een bekeuring wegens verkeerd parkeren (parkeren op een trottoir) die mevrouw M. heeft ontvangen. Zij tekent beroep aan bij de officier van justitie en dit beroep wordt ongegrond verklaard. Op de beslissing van de officier van justitie wordt vermeld dat indien zij meer informatie wil over de locatie en de parkeerregels, zij contact moet opnemen met de gemeente. Mevrouw M. is van mening dat de bekeuring niet geschreven had mogen worden. Zij parkeert al meer dan 20 jaar op die plek en er is nog nooit een bekeuring geschreven. Zij stelt dat, indien er niet op die plek geparkeerd mag worden, het al die jaren is gedoogd. Daarnaast is, volgens mevrouw M. de situatie onduidelijk. Er is op die plaats geen trottoir maar een erf. Op de plek waar zij stond, is een bord aan het belendende pand bevestigd waarop, volgens mevrouw M. staat dat daar geparkeerd mag worden. Mevrouw M.

benadert de gemeente en spreekt met een medewerker van de gemeente hierover. Volgens mevrouw M. geeft die medewerker haar gelijk en had de gemeente de burgers beter moeten informeren. Verder beaamt hij dat de situatie ter plekke erg onduidelijk is en het beter was geweest als er een bord zou hebben gestaan waarop staat dat je daar niet mag parkeren, aldus mevrouw M. De ombudsman vertelt mevrouw M. dat zij beroep bij de rechtbank kan instellen tegen de beslissing van de officier van justitie met foto's en een verklaring kan opvragen van de medewerker die zij heeft gesproken. Hier maakt de ombudsman pas op de plaats. Indien mevrouw G. een klacht heeft over het niet meer gedogen van geparkeerde auto's op deze plek, dan moet zij dit eerst kenbaar maken aan de gemeente. Als zij niet tevreden is met de reactie op deze klacht dan kan zij zich wenden tot de ombudsman. Mevrouw M. geeft aan dit te gaan doen.

De tweede klacht is van de heer A. Hij schrijft de ombudsman in april 2012 dat hij zich zorgen maakt over de plannen van de gemeente om het riool te vervangen en de straat te verhogen, hij verwacht veel wateroverlast. Volgens de heer A. heeft hij hierover bij de gemeente geklaagd in februari 2012 maar niks gehoord. De ombudsman vraagt dit na en stelt vast dat er wel een reactie is geweest op zijn klacht door de afdeling Stadsbeheer. De brief van Stadsbeheer aan de heer A. is eind februari verzonden. De ombudsman ontvangt een kopie van deze brief. In de brief wordt vermeld dat er afspraken zijn gemaakt om tot een oplossing te komen en dat de gemeente de intentie heeft om er met de bewoners op een passende wijze uit te komen. De gemeente zegt in april 2012 toe dat zij op korte termijn de heer A. en de bewoners zal informeren over de uitwerking van de afspraken. De ombudsman ziet dan ook geen aanleiding om een onderzoek naar de klacht van de heer A. in te stellen. In juni 2012 ontvangt de ombudsman van de heer A. een e-mail die hij gericht heeft aan de burgemeester van de gemeente Capelle aan den IJssel. In deze brief vraagt de heer A. de burgemeester om een gesprek met de burgemeester omdat hij nog steeds niks van heeft vernomen van de afdeling Stadsbeheer. Hierna verneemt de ombudsman niets meer van de heer A. en hij sluit het dossier.

De derde en laatste klacht over Stadsbeheer betreft een bekeuring voor het parkeren met een parkeerschijf waarvan de toegestane parkeertijd verlopen is. De heer P. geeft aan dat hij onterecht is bekeurd en hierover een telefonisch gesprek heeft gehad met de handhaver. Deze heeft hem toegezegd een gespreksverslag toe te zenden en dit is niet gebeurd. De heer P. vraagt de ombudsman hem gerust te stellen dat er geen bekeuring zal worden opgelegd. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en vraagt naar de toezegging van het verzenden van het gespreksverslag. Er wordt afgesproken dat dit verslag zo spoedig mogelijk nog naar de heer P. wordt verstuurd. Met betrekking tot het verzoek van de geruststelling antwoordt de ombudsman dat hij dit niet kan doen. Er staat immers een eventueel beroep bij de officier van justitie open tegen de bekeuring. Indien de heer P. deze bekeuring ontvangt en het hier niet mee eens is, dan kan hij beroep instellen.

## Bestuurlijke klacht

Naar een bestuurlijke klacht die de ombudsman in 2010 ontvangt en die hij in dit verslagjaar afrondt, heeft hij een uitvoerig onderzoek ingesteld. De klacht bestaat uit 2 onderdelen. Omwille van de privacy van de betrokkenen kiest de ombudsman ervoor om het eerste klachtonderdeel – waarin hij oordeelt dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld – hier niet te bespreken. Het tweede klachtonderdeel heeft betrekking op het verloop van de interne klachtbehandeling door de gemeente, die volgens mevrouw X. niet zorgvuldig is verlopen, omdat: hoor en wederhoor zou hebben ontbroken (a) en de klacht onzorgvuldig geformuleerd zou zijn (b). De ombudsman stelt hier in algemene bewoordingen onderdeel a) aan de orde. Ten aanzien van onderdeel b) oordeelt hij dat de gemeente alles overziend voldoende behoorlijk heeft gehandeld.

### *Hoor en wederhoor*

Mevrouw X. noch de ambtenaar over wie de klacht is ingediend, zijn in de interne klachtbehandeling in de gelegenheid gesteld om te reageren

op elkaars standpunten. De ombudsman overweegt: “(...) In de behoorlijkheidsnormen die door de ombudsman worden gehanteerd bij de beoordeling van klachten is het vereiste van hoor en wederhoor ter voorbereiding van een handeling of beslissing als onderdeel van het vereiste van zorgvuldigheid gedefinieerd”.

Vervolgens constateert de ombudsman: “(...) In de rapportage waarin de gemeente de interne klacht afhandelt, wordt ten aanzien van zowel het eerste als het tweede gesprek gesteld dat het niet duidelijk is geworden wat er precies wel en niet in deze gesprekken is gezegd. Er is met andere woorden geen sprake van dat de inhoud van de klacht en de reactie van beklagde hierop, geheel op elkaar aansluiten. De gemeente stelt in haar reactie dat het feitencomplex zoals dat in het horen naar voren was gekomen, voldoende duidelijkheid bood om tot een afgewogen oordeel te komen. De norm van de ombudsman is echter een strengere dan deze en houdt er rekening mee dat klager en beklagde in de gelegenheid moeten worden gesteld om te reageren op alle door de ander ingebrachte stellingen en beweringen”.

De ombudsman concludeert dat de gemeente aan deze (strikte) norm niet heeft voldaan en hij acht dit klachtonderdeel gegrond. Hij baseert zich daarbij onder meer op het bepaalde in artikel 9:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht en de vaste ombudsprudentie van de Nationale ombudsman<sup>4</sup>.

De ombudsman acht het doen van een aanbeveling in deze klachtzaak niet zinvol: hij ziet geen concrete mogelijkheden die de verhouding tussen mevrouw X. en het college van burgemeester en wethouders nog zouden kunnen verbeteren.

Het college van burgemeester en wethouders heeft de ombudsman laten weten zich niet te kunnen vinden in de oordelen. De ombudsman betreurt dit, doch ook de na het uitgebrachte oordeel door het college aangevoerde argumenten en overwegingen brengen hem niet tot een andere conclusie.

---

<sup>4</sup> Nationale ombudsman 3 november 1995, AB 1995, 597 en Nationale ombudsman 31 januari 2002, JB 2002/110.



## Hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief

Tot op heden heeft de ombudsman (nog) geen onderzoeken op eigen initiatief uitgevoerd naar thema's of gemeentelijke afdelingen binnen de gemeente Capelle aan den IJssel. Het lijkt de ombudsman toch goed deze onderzoeksvorm ook dit verslagjaar nader toe te lichten.

Naast het uitvoeren van onderzoeken naar aanleiding van klachten van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties kan de ombudsman besluiten tot een onderzoek op eigen initiatief. Het onderwerp van zo'n onderzoek kiest de ombudsman zelf. Een aanleiding voor het onderzoek kan zijn dat er gelijksoortige klachten van burgers bij de ombudsman binnenkomen, maar ook signalen van gemeenteraadsleden of maatschappelijke organisaties, of berichten in de media kunnen aanleiding vormen voor een onderzoek op eigen initiatief. Gemeenten hebben voortdurend te maken met nieuwe taken, nieuwe regelgeving en nieuw beleid, op allerlei terreinen. De ombudsman is geïnteresseerd in de vraag hoe nieuwe (klachtgevoelige) regels of nieuw beleid in de praktijk doorwerken voor burgers en hij zou hiernaar een onderzoek op eigen initiatief kunnen instellen. Ook kan de ombudsman zich voorstellen dat de gemeenteraad hem vraagt een onderzoek in te stellen naar een bepaalde kwestie.

Net als voor de behandeling van klachten op verzoek van klagers, zijn voor een onderzoek op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leereffect voor de overheid. Met de onderzoeken op eigen initiatief kan de ombudsman eventuele structurele problemen binnen de gemeentelijke overheid in beeld brengen en, ook door middel van het doen van aanbevelingen, bijdragen aan de oplossing ervan. Een goed voorbeeld daarvan is het Rotterdamse onderzoek op eigen initiatief naar de problematiek rond parkeervergunningen waarvoor de ombudsman in het verslagjaar de voorbereidingen heeft getroffen. Uit de analyse van ruim 100 klachten die de ombudsman heeft ontvangen, blijken zich problemen voor te doen ten aanzien van de aanvraag van een parkeervergunning, de

verwerking van wijzigingen van adres- en kentekengegevens, het beëindigen van parkeervergunningen en – als een klager uiteindelijk in het gelijk is gesteld – de terugbetaling. Het onderzoek zal zich toespitsen op de vraag waar en hoe fouten ontstaan en worden hersteld. De ombudsman gaat de administratieve processen doorlichten en zal gesprekken houden met diverse medewerkers van de 3 betrokken directies (Publiekszaken, Belastingen, Toezicht en Handhaving). Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek zal in de eerste helft van 2013 worden gepubliceerd.

Vanzelfsprekend overtuigt de ombudsman zich er altijd eerst van dat het om meer dan een incident gaat. Hij zal ook steeds de afweging maken of een onderzoek op eigen initiatief in het betreffende geval een geschikt instrument is of dat een andere aanpak de voorkeur verdient.

Verder legt de ombudsman vóór publicatie van het definitieve rapport zijn bevindingen en aanbevelingen in concept voor aan de betrokken gemeentelijke dienst(en) of afdeling(en) en wethouder(s), zodat hij zijn bevindingen en aanbevelingen zo nodig kan bijstellen en hij de reacties in het onderzoeksrapport kan verwerken.

## Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor

### Ontmoetingen

Vanzelfsprekend heeft de ombudsman contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtonderzoeken. Daarnaast heeft de ombudsman op andere manieren contacten buiten de deur. Hij vindt het belangrijk dat hijzelf en de medewerkers van zijn bureau weten wat er in de buitenwereld leeft en wil kennisnemen van signalen en suggesties.

Op 12 juni is de ombudsman in de gelegenheid gesteld zijn verslag van werkzaamheden over 2011 toe te lichten aan en vragen te beantwoorden van de leden van de commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen uit de gemeenteraad.

### Spreekuur ombudsman

Medewerkers van de ombudsman houden in de even weken op de donderdagochtenden van 10.00 tot 11.00 uur inloopsprekuren in Capelle aan den IJssel in de hoofdvestiging van de Gemeentebibliotheek aan het Stadsplein 39. Als burgers dat willen, kunnen zij ook iedere week op de dinsdagochtenden van 09.00 tot 11.30 uur terecht voor het inloopsprekuren op het kantoor van de ombudsman aan de Meent 106 in Rotterdam.

### Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars

De ombudsman heeft zich bij zijn aantreden in 2010 voorgenomen van tijd tot tijd een studiemiddag te organiseren voor de klachtbehandelaars van de bij hem aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Hij acht het van groot belang dat de klachtbehandelaars en (de medewerkers van) de ombudsman elkaar ook ontmoeten buiten de



concrete klachtbehandeling. Met deze studiemiddagen wil de ombudsman de mogelijkheid creëren voor klachtbehandelaars en medewerkers van de ombudsman om, los van de ‘waan van de dag’ van gedachten te wisselen over belangrijke thema’s uit het klachtrecht. Voor de klachtbehandelaars is het interessant om tijdens deze studiemiddag collega-klachtbehandelaars van andere diensten, andere gemeenten en gemeenschappelijke regelingen te ontmoeten.

### *De behoorlijke overheid*

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

Bij de beoordeling van het overheidsoptreden kijkt de ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Is dat niet het geval, dan schrijft de wet de ombudsman voor om daarbij aan te geven welk behoorlijkheidsbeginsel is geschonden. De ombudsman maakt daarbij gebruik van de behoorlijkheidsnormen (zie de bijlage bij dit verslag). Deze normen vormen het richtsnoer voor de ombudsman bij de beoordeling van klachten over de (lokale) overheid. Met ingang van 1 januari 2012 zijn de behoorlijkheidsnormen gemoderniseerd en verduidelijkt. Ook de Rotterdamse ombudsman is betrokken geweest bij deze herziening, een initiatief van de Nationale ombudsman. De behoorlijkheidsvereisten voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. Zij zijn neergelegd in de *Behoorlijkheidswijzer*, die te vinden is op de website van de Rotterdamse ombudsman<sup>5</sup>. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

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

---

<sup>5</sup> [www.ombudsman.rotterdam.nl](http://www.ombudsman.rotterdam.nl)

De ombudsman vroeg om te beginnen aan de deelnemers aan de studiemiddag wat zij onder 'behoorlijk' verstaan. Vervolgens werd aan de hand van een filmpje met interviews met bestuurders, ondernemers en andere inwoners van Rotterdam en de regiogemeenten duidelijk wat de 'buitenwereld' wel en niet behoorlijk vindt als het om overheidsoptreden gaat. Aan de hand van een aantal klachten uit de ombudspraktijk werd in groepjes met de behoorlijkheidsvereisten uit de *Behoorlijkheidswijzer* gewerkt. De deelnemers probeerden daarbij vanuit verschillende rollen (klager, betrokken ambtenaar, klachtenfunctionaris, ombudsman) invulling te geven aan het begrip behoorlijkheid. Tijdens het tweede deel van de middag is onder meer aandacht besteed aan de vraag of de behoorlijkheidsvereisten onder druk komen te staan in deze 'barre tijden' van economische crisis en bezuinigingen. Zoals altijd was er aan het eind van de middag een informele afsluiting met een hapje en een drankje.

## Contacten met andere ombudsmannen

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

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

## Vereniging voor Klachtrecht

De ombudsman en een aantal van zijn medewerkers zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht, een landelijk platform van klachtbehandelaars, ombudsmannen en ombudscommissies, en vertegenwoordigers uit de wetenschappelijke wereld en de private sector. De vereniging stelt zich ten doel de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector verder te professionaliseren en verbeteren, om zo bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid. Op 7 november 2012 namen drie medewerkers van de ombudsman deel aan de studiemiddag *Leren van klachten*.

## Internationaal

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

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

## Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman

### De nieuwe organisatie van het bureau ombudsman

Nadat de nieuwe ombudsman per 1 maart 2010 was benoemd, heeft hij een reorganisatie van het bureau in gang gezet. In de loop van 2011 is het bureau gaan werken met een frontoffice, een backoffice en een kleine staf. Daarnaast is een coördinatieoverleg gestart, gericht op de afstemming van de werkwijze van de ombudsman en zijn medewerkers. Er is ook eenmaal per 2 weken een werkoverleg met het gehele team.

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

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

## Nieuwe huisstijl en website

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

## De medewerkers van het bureau ombudsman

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

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

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

## *Scholing en opleiding*

Meerdere medewerkers hebben in het verslagjaar een juridische cursus of een vaardighedentraining gevolgd. Daarnaast heeft een aantal

medewerkers een training voor het beheren van website content gekregen.

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

### *Activiteiten voor de medewerkers*

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

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

### *Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag*

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

### *Ziekteverzuim*

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

## Huisvesting

De fysieke ruimte van het bureau ombudsman aan het Hofplein 33 te Rotterdam is volledig benut. Uit de rapportage risicoinventarisatie en -evaluatie blijkt dat medewerkers van de ombudsman tijdens spreekuren kwetsbaar zijn voor agressie en geweld van moeilijke klagers. Geadviseerd werd om aparte ruimtes te creëren voor het houden van spreekuren. Daar is echter op de locatie aan het Hofplein te Rotterdam geen gelegenheid voor. Daarnaast zijn er al jaren klachten met betrekking tot de klimaatbeheersing, waar geen verbetering in optreedt, ook niet na veelvuldig contact met de eigenaar/beheerder van het pand. Mede gelet hierop heeft de ombudsman uitgezien naar een passender locatie voor zijn kantoor. Deze locatie dient te voldoen aan eisen ten aanzien van bereikbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor burgers, en veiligheid voor de medewerkers. Dit heeft geleid tot intensief contact met het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam en het bezichtigen van een groot aantal panden. De ombudsman heeft ook zelf initiatieven ontplooid om passende huisvesting te vinden. Dat heeft geleid tot het vinden van een geschikte en betaalbare verdieping in het Minervahuis I aan de Meent 106 te Rotterdam. De locatie aan het Hofplein te Rotterdam werd gehuurd van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam; de nieuwe behuizing aan de Meent te Rotterdam wordt rechtstreeks van de eigenaar gehuurd. Na een verbouwing is het bureau ombudsman op 13 december verhuisd naar het nieuwe onderkomen. De verbouwing en verhuizing zijn uitgevoerd door Stadsontwikkeling en de door de ombudsman ingeschakelde externe facilitair manager.

## *Archief*

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

voortgezet in het verslagjaar, is extra capaciteit van een zelfstandig gevestigd facilitair manager ingezet.

## Nevenfuncties ombudsman

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

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

## Financiën

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

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

Voor de behandeling van klachten over de aangesloten gemeenten maakt de ombudsman kosten voor personeel en middelen. De inkomsten uit deze gemeenten bieden dekking voor deze kosten en een evenredig deel van de overheadkosten van het totale instituut ombudsman. De gemeente Rotterdam betaalt jaarlijks een bedrag ter financiering van het bureau ombudsman. De andere gemeenten –



Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Spijkenisse, Vlaardingen, Westvoorne – en de gemeenschappelijke regelingen waarvoor de ombudsman en zijn medewerkers werkzaam zijn, betalen een bedrag per inwoner (gemeenten) of per klacht (gemeenschappelijke regelingen). In 2012 was dat in totaal een bedrag van € 160.000.

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

Voor het jaar 2012 is een bedrag van € 1.393.000 in de begroting opgenomen. Als gevolg van 2 langdurig afwezige medewerkers in verband met arbeidsongeschiktheid is sprake van een overschrijding. Daarnaast is sprake van kosten voor de tijdelijke invulling van vacatureruimte en de juridische ondersteuning in verband met een herplaatsingskandidaat, kosten in verband met het voldoen aan wet- en regelgeving ten aanzien van het archief en kosten ter zake van advisering bij externe communicatie en mediacontacten, alsmede de nieuwe huisstijl.

## Bijlage 1 De behoorlijkheidsnormen

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

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

### Open en duidelijk

#### 01 **Transparant**

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

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

#### 02 **Goede informatieverstrekking**

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

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

#### 03 **Luisteren naar de burger**

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

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

#### **04 Goede motivering**

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

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

## **Respectvol**

#### **05 Respecteren van grondrechten**

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

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

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

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

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

**07 Fatsoenlijke bejegening**

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

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

**08 Fair play**

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

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

**09 Evenredigheid**

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

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

**10 Bijzondere zorg**

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

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

## **Betrokken en oplossingsgericht**

### **11 Maatwerk**

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

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

### **12 Samenwerking**

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

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

### **13 Coulante opstelling**

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

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

### **14 Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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

**15 De-escalatie**

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

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

## **Eerlijk en betrouwbaar**

**16 Integriteit**

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

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

**17 Betrouwbaarheid**

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

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

**18 Onpartijdigheid**

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

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

## **19 Redelijkheid**

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

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

## **20 Goede voorbereiding**

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

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

## **21 Goede organisatie**

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

*De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen 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.*

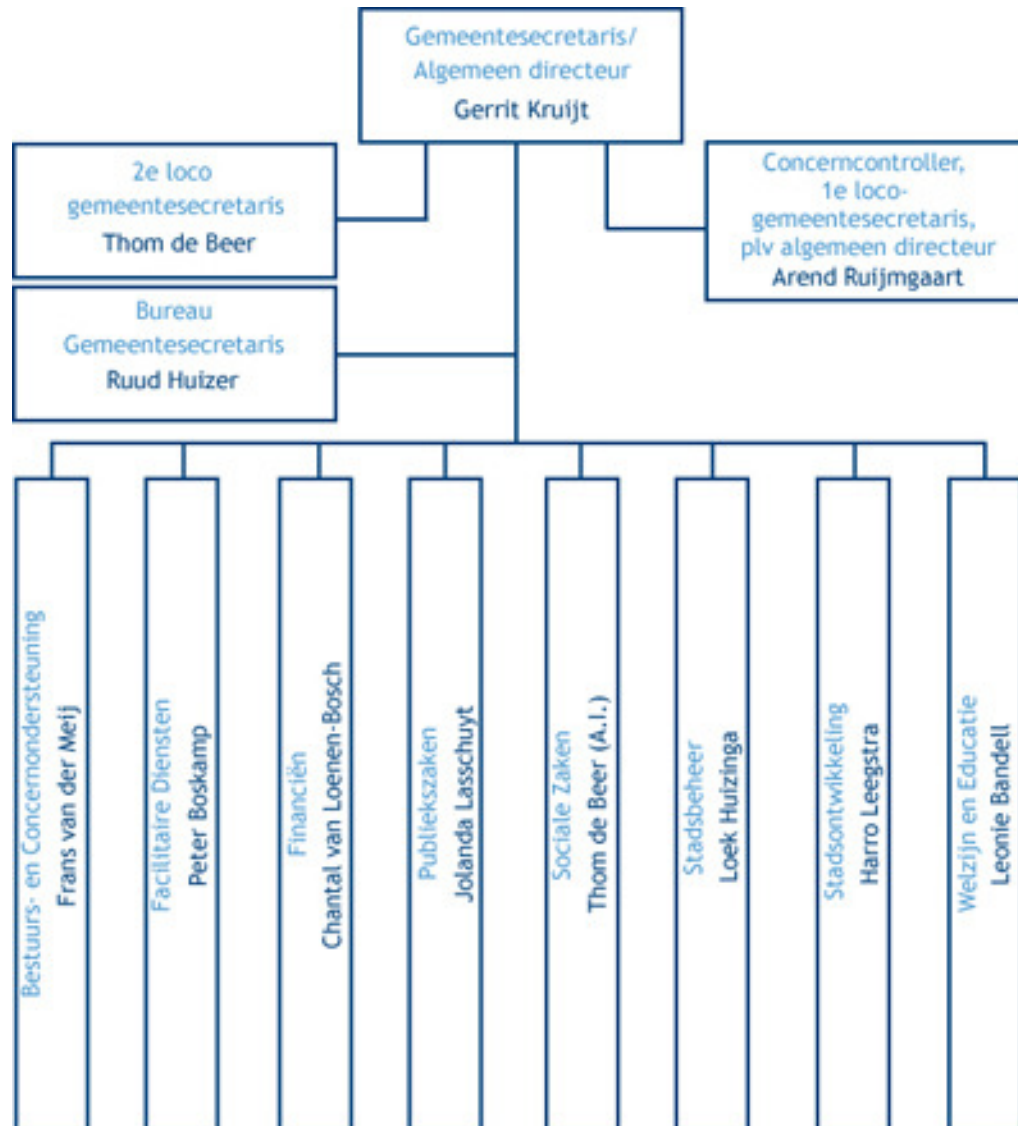
## **22 Professionaliteit**

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 Capelle aan den IJssel

(bron: website gemeente Capelle aan den IJssel)





**Gemeentelijke ombudsman**

Anne Mieke Zwaneveld

**Plaatsvervangend ombudsman**

Willem Kervers

**Bezetting bureau ombudsman**

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Ramona Lantrok

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Ryanne Tieman

Annika van der Veer

Marisela Wignall

**Extern gedetacheerd**

Juliette Avedissian

Dorien Grot

**Medewerkers (gedeeltelijk 2012)**

Ellen van Grol-de Jong

Merel van Zweeden

**Intern gedetacheerd (gedeeltelijk 2012)**

Ronald Brand

Erik Hoenderkamp

**Projectbasis (gedeeltelijk 2012)**

Tanny Augustinus (integriteit)

John Bakkes, Commback Communicatie (communicatie)

Bert van Burink, Van Burink Consultancy (integriteit)

Dries van Velzen, Velzen Project (facility management)