



2012

verslag van werkzaamheden

Ombudsman Rotterdam

gemeentelijke





gemeentelijke ombudsman

Minervahuis I

Meent 106

4e etage

3011 JR Rotterdam

Telefoon 010 411 16 00

Fax 010 241 84 99

Webadres www.ombudsmanrotterdam.nl

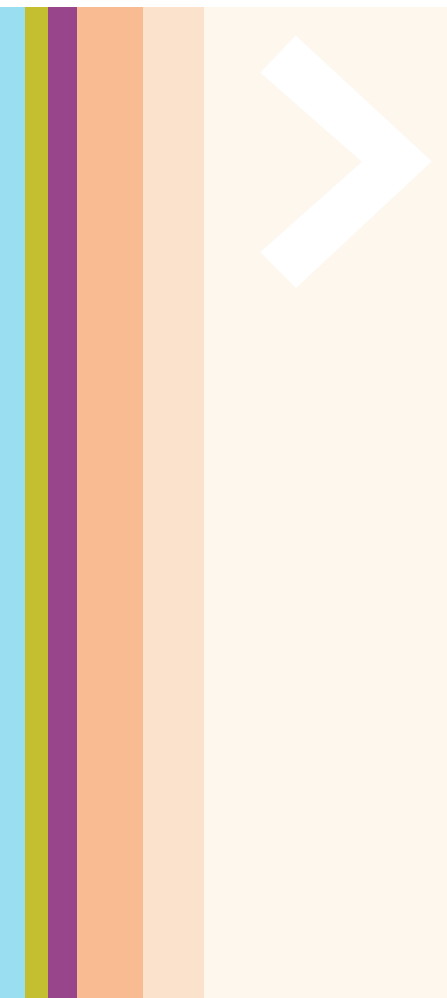
E-mail info@ombudsmanrotterdam.nl

2012

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 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	9
<i>Hoofdstuk 1</i>	
Cijfers	12
Aantallen klachten	12
Klachtenstroom	12
Klachtenleveranciers	13
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	16
Acties en oordelen van de ombudsman	19
<i>Hoofdstuk 2</i>	
Analyse van de klachten	26
Belastingen	26
Publiekszaken	31
Zilveren Kruis Achmea en IZA Cura	38
Werkpleinen	40
Re-integratie	48
Centraal Meldpunt Klachten	51
Kredietbank	52
Individuele Voorzieningen	56
Stedelijke Zorg	58
Jeugd en Onderwijs	60
Sport en Recreatie	60
Toezicht en Handhaving	61

Heel	67	Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	110
Schoon	69	De behoorlijke overheid	110
Stedelijke Inrichting	72	Inleidingen en presentaties	111
Vastgoed	76	Contacten met andere ombudsmannen	111
Deelgemeenten	78	Verdere externe contacten	112
Serviceorganisatie	83	Columns en interviews	112
College van burgemeester en wethouders	87	Internationaal	113
Burgemeester	88		
<i>Hoofdstuk 3</i>		<i>Hoofdstuk 6</i>	
Onderzoeken op eigen initiatief	91	Het bureau van de ombudsman	115
<i>Hoofdstuk 4</i>		De nieuwe organisatie van het bureau ombudsman	115
Verslag sectie integriteitskwesities	97	Nieuwe plaatsvervangend ombudsman	115
Landelijke ontwikkelingen	97	Nieuwe huisstijl en website.	116
Rotterdamse ontwikkelingen	99	De medewerkers van het bureau ombudsman	116
Verslag van werkzaamheden ombudsman 2012	100	Huisvesting	118
Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming in 2011	106	Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	119
		Financiën	119
<i>Hoofdstuk 5</i>		<i>Bijlage</i>	
De ombudsman buiten zijn kantoor	109	De behoorlijkheidsnormen	122
Ontmoetingen	109		



Voorwoord



Ook in 2012 heeft de ombudsman weer een behoorlijke hoeveelheid klachten over de gemeente Rotterdam behandeld. Het aantal door hem behandelde klachten is in het verslagjaar wel minder hard gestegen, met slechts 3%, terwijl in 2010 en 2011 sprake was van een toename van 20%. Het is nog te vroeg om hieraan conclusies te verbinden. De tijd zal leren of sprake is van een stabilisatie van het aantal klachten of van een tijdelijke situatie.

Hoewel de gemeentelijke organisatie in het verslagjaar flink is veranderd, wijzigt de aard van de klachten, waarmee burgers zich tot de ombudsman wenden, nagenoeg niet. Het gaat logischerwijze ook dit jaar in de meeste klachten over de onderdelen van de gemeente die veel publiekscontacten hebben. De klachten over de voormalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, inmiddels omgevormd tot het cluster Werk en Inkomen, betreffen ook nu vaak de gang van zaken rondom uitkeringen ingevolge de Wet werk en bijstand. Een klacht die de ombudsman vaak hoort, is dat de klantmanager – of inkomensconsulent, zoals het tegenwoordig heet – niet te bereiken is: niet telefonisch en evenmin voor een persoonlijk gesprek.

De klachten over Belastingen, tegenwoordig deel uitmakend van het cluster Dienstverlening, gaan voornamelijk over afgewezen kwijtscheldingsverzoeken. Veel burgers van wie het beroep tegen de weigering kwijtschelding afvalstoffenheffing is afgewezen, hebben ook dit jaar behoefte aan een onafhankelijke toetsing door de ombudsman.

Bij de klachten over Publiekszaken, eveneens onderdeel van het cluster Dienstverlening, ziet de ombudsman een stijging van het aantal klachten over 14010, het centrale telefoonnummer van de gemeente Rotterdam. De meest voorkomende klacht is dat burgers niet of verkeerd worden doorverbonden. Ook het feit dat er vervolgens niet wordt teruggebeld door de betreffende afdeling van de gemeente, de backoffice, leidt bij veel bellers tot frustratie.

De mogelijkheid om als burger rechtstreeks persoonlijk contact te hebben met gemeenteambtenaren lijkt steeds meer af te nemen. Vaak zal dat ook niet nodig zijn en kan de burger via internet zijn vraag stellen of een aanvraag indienen. En de medewerkers van 14010 kunnen burgers ongetwijfeld in veel gevallen wel direct van dienst zijn. Maar in die gevallen waarin dat niet voldoende is, zijn de mogelijkheden om iemand te spreken die jouw zaak in behandeling heeft, zeer beperkt geworden. Rotterdammers die minder bureaucratische of

internetvaardigheden in huis hebben of voor wie de soms ambtelijke taal in de brieven van de gemeente een probleem is, krijgen het steeds lastiger. De gemeentelijke overheid heeft geen gezicht meer, de behandelend ambtenaar is niet te identificeren of te traceren. Dat leidt tot klachten, en daar kan het luisterend oor van de ombudsman vaak goede diensten bewijzen. De ombudsman en zijn medewerkers weten wel de weg in de gemeentelijke organisatie en mogen – waar nodig – bijna altijd rekenen op de oplossingsgerichtheid van de individuele ambtenaren.

Aan het eind van 2012 is het bureau gemeentelijke ombudsman verhuisd naar de vierde verdieping in het Minervahuis I aan de Meent. De ombudsman en zijn medewerkers hebben nu de beschikking over publieksvriendelijke balieruimte en wachtruimte, aparte (en veilige) spreekkamers, goede werk-kamers 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 ingevoerd.

De ombudsman zal ook in 2013 het belang van 'het luisterend oor' blijven benadrukken. Rotterdammers willen gehoord worden en communicatie begint met luisteren!

Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Rotterdam





Cijfers

hoofdstuk 1





Aantallen klachten

De ombudsman heeft in 2012 in totaal 1366 klachten in behandeling: 1240 nieuwe klachten en 126 klachten uit voorgaande jaren. De instroom van nieuwe klachten (1240) blijft in het verslagjaar iets achter bij vorig jaar (2011: 1277).

Tabel 1: Aantal klachten 2009 – 2012

	2012	2011	2010	2009
Van vorige jaren	126 ¹	122	109	107
Binnengekomen	1240	1277	1105	893
Totaal	1366	1399	1214	1000
Afgehandeld	1304	1270	1056	885
Meegenomen naar het volgende jaar	62	129	158	108

In 2012 heeft de ombudsman 1304 klachten afgehandeld. Dat is een stijging (3%), hoewel niet zo spectaculair als de groei in 2011 (20%) en 2010 (20%). Naar 92 klachten (7%) heeft de ombudsman een uitgebreid onderzoek ingesteld. Deze onderzoeken zijn verricht in de backoffice van het bureau gemeentelijke ombudsman.

De bemoeienis van de ombudsman ten aanzien van de overige 1212 klachten is beperkter. De ombudsman is alleen bevoegd om klachten te behandelen over gemeentelijke diensten; hij kan dus geen klachten in behandeling nemen over bijvoorbeeld de politie of 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.

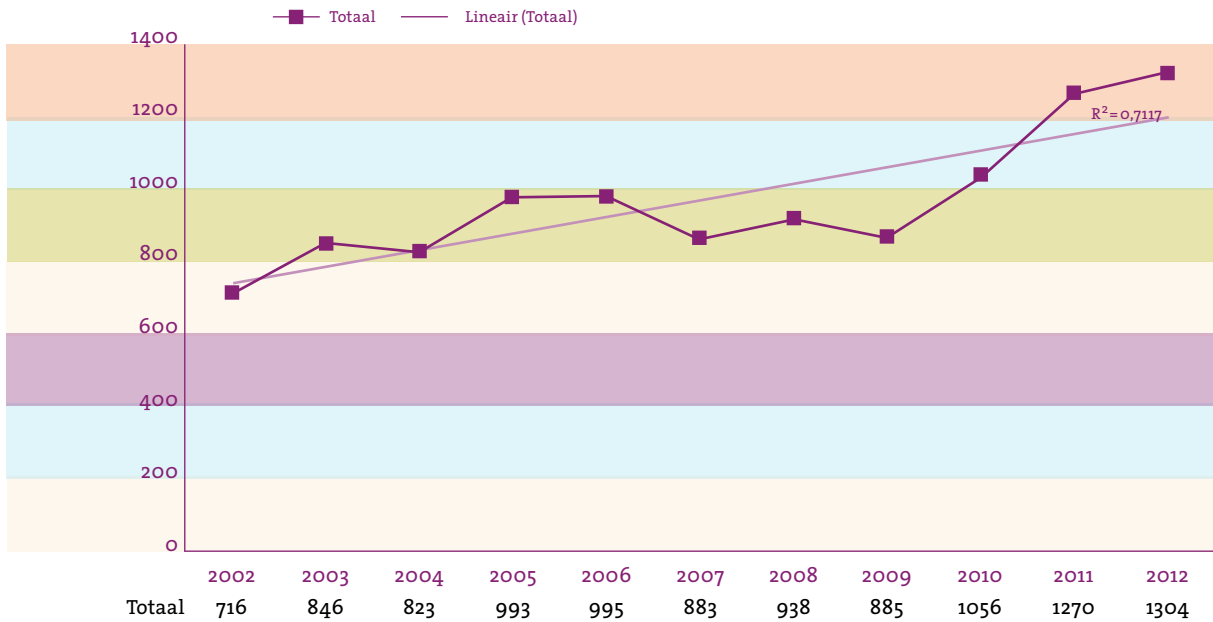


Klachtenstroom

Er is op een rij gezet hoe het aantal afgehandelde klachten in het verslagjaar zich verhoudt ten opzichte van een reeks van voorgaande jaren (grafiek 1).

¹ Het verschil tussen het aantal klachten in 2012 (126) en het aantal klachten in 2011 (129) heeft te maken met latere registratiecorrecties.

Grafiek 1: Klachtenstroom 2002 – 2012



Klachtenleveranciers

In de loop van het verslagjaar zijn door een reorganisatie de Rotterdamse diensten in 5 clusters opgegaan. De ombudsman heeft ervoor gekozen bij de weergave van de cijfers voor het gehele verslagjaar uit te gaan van de nieuwe organisatieindeling. Dat betekent dat bijvoorbeeld de klachten over de Kredietbank in tabel 2 zijn opgenomen in het aantal klachten over het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.

Tabel 2: Klachten per cluster in 2012

Cluster	Aantal
Dienstverlening	463
Werk en Inkomen	252
Maatschappelijke Ontwikkeling	122
Stadsbeheer	181
Stadsontwikkeling	41
Overige klachten	346
Totaal	1405²

² Dit aantal is hoger dan het aantal afgehandelde klachten in tabel 1 en grafiek 1, omdat een deel van de klachten op meerdere diensten betrekking heeft.

Daarnaast hecht de ombudsman eraan de klachten ook per thema of afdeling in beeld te brengen. Dit leidt ertoe dat de klachten in tabel 3 soms per cluster worden getoond, soms per afdeling of onderdeel van een cluster.

Tabel 3: Klachtenleveranciers in de jaren 2010 – 2012

Cluster	Gemeentelijk onderdeel	2012	2011	2010
Dienstverlening	Belastingen	343	406	260
Werk en Inkomen	-	252	236 ³	232 ⁴
Stadsbeheer	Toezicht en Handhaving	134	121	78
Dienstverlening	Publiekszaken	120	68	76
-	Deelgemeenten	83	85	84
Maatschappelijke Ontwikkeling	Kredietbank	65	110	81
Stadsbeheer	Heel (was: Gemeentewerken)	34	15	24
Maatschappelijke Ontwikkeling	Individuele Voorzieningen	28	17	15
Stadsontwikkeling	Stedelijke Inrichting	23	25	23
Stadsontwikkeling	Vastgoed	14	10	6
Stadsbeheer	Schoon (was: Roteb)	13	17	15
-	Serviceorganisatie	13	10	12
Maatschappelijke Ontwikkeling	Stedelijke Zorg	12	8	4
-	College van B&W	11	24	12
-	Bestuursdienst	10	7	9
Maatschappelijke ontwikkeling	Jeugd en Onderwijs	10	5	3
-	Overig	19	46	60
-	Geen onderdeel gemeente	221	128	139
Totaal		1405⁵	1331	1113

Uit tabel 3 blijkt dat de ombudsman de meeste klachten heeft behandeld over Belastingen. Het aantal is overigens wel gedaald van 406 in 2011 naar 343 in 2012, een daling van bijna 16%. In het vorige verslag van werkzaamheden heeft de ombudsman de verklaring voor het hoge aantal klachten gegeven: de bereidheid van Belastingen om, op verzoek van de ombudsman, de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de ombudsman te vermelden in de afwijzingen in beroep op kwijtscheldingsverzoeken. Van de 343 door de ombudsman over Belastingen behandelde klachten hebben er 154 betrekking op kwijtschelding van gemeentelijke heffingen (45%). In 2011 was dit circa 37%.

³ De afgehandelde klachten over Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar dan zonder: Kredietbank, Individuele Voorzieningen, Stedelijke Zorg, Jongerenloket, Inburgering en Rotterdampas.

⁴ Zie noot 3.

⁵ Zie noot 2.

Het thema werk en inkomen – in termen van klachtenleveranciers: het cluster Werk en Inkomen – staat wat betreft het aantal door de ombudsman afgehandelde klachten op de tweede plaats, zij het met aanzienlijk minder klachten dan in voorgaande jaren. De belangrijkste oorzaak van deze daling is dat de Kredietbank nu deel uitmaakt van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. Om een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken zijn in tabel 3 over de jaren 2011 en 2010 de aantallen klachten weergegeven over die onderdelen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, die overeenkomen met de onderdelen van het cluster Werk en Inkomen. Het aantal klachten is ook dan gestegen, maar niet verontrustend: van 236 in 2011 naar 252 in het verslagjaar (7%).

Vorig jaar liet het aantal klachten over de dienst Stadtoezicht (het tegenwoordige Toezicht en Handhaving) een stijging van 55% zien. Dit jaar ziet de ombudsman een toename met 13 klachten ofwel een stijging met 10%, waarmee Toezicht en Handhaving de derde leverancier van klachten bij de ombudsman blijft.

Er is in het verslagjaar een enorme toename van het aantal klachten dat de ombudsman over Publiekszaken behandelt: van 68 in 2011 naar 120 in 2012, een stijging van 76%. Het grootste gedeelte van deze 120 klachten, maar liefst 85, gaat over het Klantcontactcentrum.

Verdere ‘stijgers’ die opvallen zijn de voormalige dienst Roteb (thans het onderdeel Schoon van het cluster Stadsbeheer) met 34 klachten (2011: 15) en de afdeling Individuele Voorzieningen (thans onderdeel van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling) met 28 klachten (2011: 17).

De klachten over de Kredietbank gaven in 2011 nog een stijging van 35% te zien. De ombudsman constateert in het verslagjaar tot zijn genoegen een flinke daling van de klachten (41%), van 110 in 2011 naar 65 in 2012. Ook de klachten over het college van burgemeester en wethouders zijn flink gedaald, van 24 in 2011 naar 11 in het verslagjaar. De verdubbeling van klachten die zich van 2010 op 2011 voordeed, is hiermee weer ongedaan gemaakt.

Diensten, waarover de ombudsman minder dan 10 klachten heeft behandeld, worden niet apart getoond in tabel 3.

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

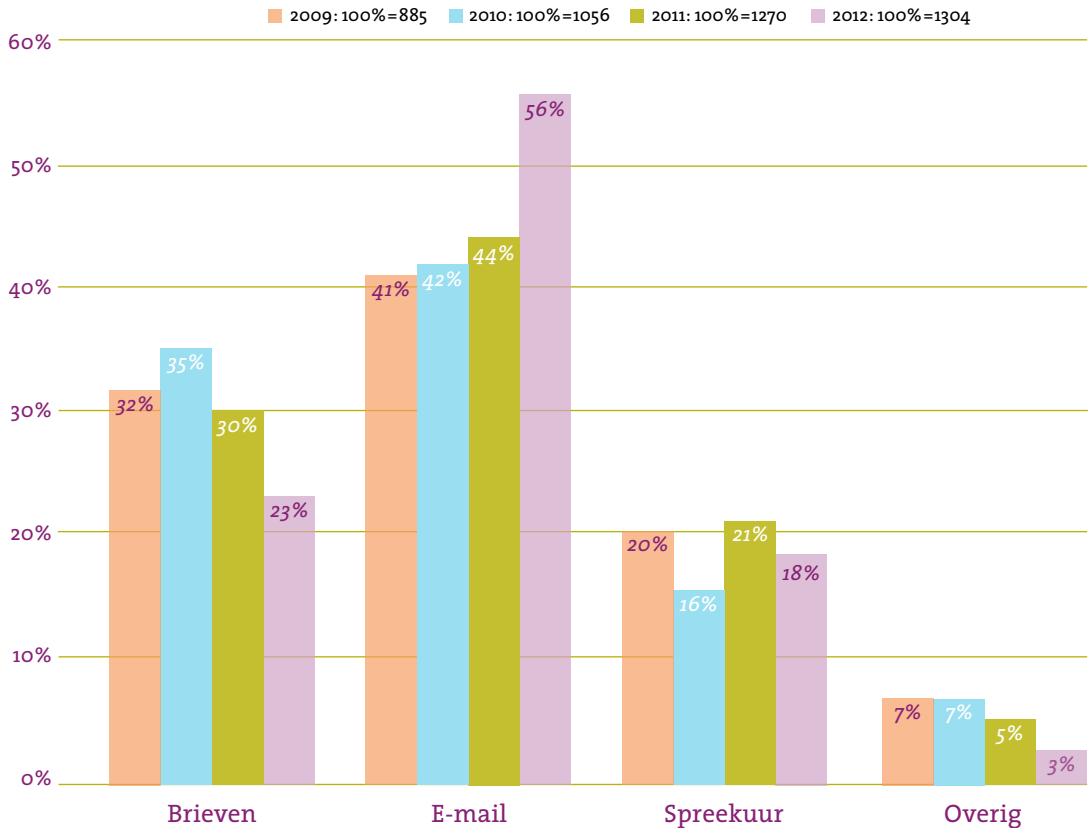


Hoe benaderen klagers de ombudsman?

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

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, evenals in voorgaande jaren, zijn klacht meestal schriftelijk indient. De brief verliest het steeds meer van het e-mailbericht: 56% van de afgehandelde klachten is per e-mail ingediend, 23% per brief. In het vorige verslag van werkzaamheden constateert de ombudsman dat het aandeel klachten dat via het spreekuur binnenkomt, is gestegen. In 2012 is weer sprake van een lichte daling.

Telefonische vragen en klachten

Naast brieven, e-mails en spreekuurklachten, ontvangt de ombudsman ook veel telefonische vragen en klachten van burgers. Sinds 1 oktober 2011 functioneert binnen het bureau gemeentelijke ombudsman een frontoffice.

Wanneer de burger met het bureau gemeentelijke ombudsman belt, wordt hij te woord gestaan door de medewerkers van de frontoffice. De ombudsman vindt het belangrijk dat dit op een professionele manier gebeurt. Vaak zijn de mensen die bellen boos of gefrustreerd. Goed luisteren, rustig blijven, de kern van de klacht boven water krijgen en deze voor de klager verwoorden, uitleggen wat de ombudsman wel en niet voor de klager kan doen, goede informatie verstrekken en zo nodig adequaat doorverwijzen, dat is de rol van de frontoffice aan de telefoon.

De binnenkomende telefonische vragen en klachten worden door de frontoffice stelselmatig geregistreerd. Dit verslagjaar is het eerste volledige jaar waarin dat per gemeenteonderdeel en op onderwerp is gebeurd. In tabel 4 is aangegeven op welke gemeenteonderdelen en organisaties de meeste vragen en klachten betrekking hebben in 2012.

Tabel 4: Meest voorkomende telefonische vragen en klachten bij de ombudsman in 2012

Cluster of organisatie	Onderdeel	Onderwerp	Aantal
Deelgemeenten		-	218
Werk en Inkomen	Werkpleinen	-	181
Dienstverlening	Belastingen	Kwijtschelding	171
Maatschappelijke Ontwikkeling	Kredietbank	-	146
Stadsbeheer	Toezicht en Handhaving	-	100
Maatschappelijke Ontwikkeling	Individuele Voorzieningen		97
Diverse organisaties en bedrijven	-	Consumentenzaken	96
Diverse organisaties en bedrijven	-	Wonen/overlast	67
Stadsbeheer	Heel		59
Zorgverzekeraars/zorginstellingen	-	-	52
Politie	-	-	40
Energie- en waterleveranciers	-	-	35
Gemeente/particuliere werkgevers	-	Ambtenaren/arbeid	31
Dienstverlening	Publiekszaken	14010	27
Deurwaarders	-	-	16
Diverse clusters	-	Overig	658
Diverse organisaties en bedrijven		Overig	515
Totaal			2509

In tabel 5 zijn de meest voorkomende vragen en klachten per cluster gegroepeerd.

Tabel 5: Telefonische vragen en klachten bij de ombudsman per cluster in 2012

Cluster	Aantal	Percentage
Dienstverlening	509	35%
Werk en Inkomen	503	35%
Maatschappelijke Ontwikkeling	255	18%
Stadsbeheer	159	11%
Stadsontwikkeling	13	1%
Totaal	1439	100%



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. Is dat het geval, dan gaat de ombudsman na of er andere belemmeringen zijn om de klacht in behandeling te nemen. Pas als 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 optreden van de onderzochte overheidsinstantie. Dit 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 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, en zo ja, hoe dit luidt.

Niet bevoegd

In 2012 is de ombudsman in 21% van alle klachten niet tot behandeling bevoegd (2011: 16%). In tabel 6 is te zien dat het in bijna tweederde van deze 292 klachten gaat om klachten die niet de gemeente Rotterdam betreffen. Deze klachten betreffen vooral de politie, zorgverzekeraars, woningcorporaties en energieleveranciers, maar er zijn ook klachten ingediend over Bureau Jeugdzorg, het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, de DSB Bank en de sperziebonen van HAK.

Tabel 6: Aandeel klachten in 2012 waarin de ombudsman niet bevoegd is

Niet bevoegd	292 = 21%
Geen klacht over de gemeente	63%
Regelgeving en beleid	11%
Procedure rechter (mogelijk) of uitspraak rechter	14%
Verzoek om informatie of hulp	11%
Anderszins niet bevoegd	1%

Verder is de ombudsman niet bevoegd om klachten in behandeling te nemen over gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid. Ook wanneer er een procedure bij de (bestuurs)rechter loopt of 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, of de klacht doorsturen naar de bevoegde instantie.

De ombudsman verwijst dit verslagjaar voor het eerst iemand naar de publieke omroep (RKK en de EO). Deze burger klaagt erover dat hij geen reactie krijgt op zijn e-mailbericht aan de gemeente. In zijn e-mailbericht vraagt de klager de gemeente om de vindplaats van de mooie muziek die werd gezongen tijdens de opvoering rond Pasen 2012 van het bijbels-muzikale evenement *The Passion* in Rotterdam.

(Nog) geen onderzoek

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeentelijke instantie 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 tabel 7 valt af te lezen dat de ombudsman in 2012 in 36% van de klachten (nog) geen onderzoek heeft ingesteld (2011: 34%).

Tabel 7: Aandeel klachten in 2012 waarin (nog) geen onderzoek is ingesteld

(Nog) geen onderzoek ingesteld	499 = 36%
Klacht nog niet bekend bij gemeente	79%
Bezwaar of beroep mogelijk / uitspraak rechter	20%
Anderszins niet in onderzoek	1%

In de meerderheid van deze 499 gevallen (79%) gaat het om klagers die hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman indienen, in plaats van eerst bij de gemeentelijke instantie of deelgemeente waarop de klacht betrekking heeft (2011: 87%). 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 deze gevallen de klager door naar de verantwoordelijke gemeentelijke instantie. Indien de klager dat

niet zelf kan, stuurt de ombudsman de klacht door naar het betrokken gemeente-onderdeel, 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 20% van de 499 klachten het geval (2011: 12%). 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. Dit herstel van vertrouwen is immers één van de doelstellingen van het klachtrecht.

Tabel 8: Aandeel klachten in 2012 waarin het onderzoek niet tot een eindoordeel heeft geleid

Onderzoek leidt niet tot eindoordeel	514 = 38%
Informeren, uitleggen, adviseren	51%
Bemiddeling, tussenkomst ombudsman	27%
Klager reageert niet meer of trekt de klacht in	13%
Klacht blijkt onvoldoende te onderbouwen	6%
Anderszins geen eindoordeel	3%

Uit tabel 8 blijkt dat de ombudsman in 2012 in 38% van de afgehandelde klachten het onderzoek tussentijds heeft beëindigd (2011: 36%). In 78% van deze 514 zaken heeft hij bemiddeld tussen de gemeente en de klager (en de klacht vrijwel altijd kunnen oplossen) of de klager uitleg gegeven over het handelen van de gemeente (2011: 73%). 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 gegrond; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegrond verklaard.

Blijkens de gegevens in tabel 9 is het in de klachten die de ombudsman in het verslagjaar behandelt minder vaak tot een eindoordeel gekomen (5%) dan in 2011 (14%). Evenals vorig jaar acht de ombudsman de klacht in iets minder dan de helft van de gevallen (44%) gegrond (2011: 44%), in iets minder dan de helft (56%) acht hij de klacht ongegrond (2011: 56%).

Tabel 9: Aandeel klachten in 2012 waarin het onderzoek tot een eindoordeel heeft geleid

Onderzoek leidt tot eindoordeel	70 = 5%
Gegronnd	44%
Ongegrond	56%

Tabel 10 laat een vergelijking over de afgelopen jaren zien van het aandeel gegronde en het aandeel ongegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal behandelde klachten.

Tabel 10: Aandeel gegronde en niet gegronde klachten in de jaren 2010 – 2012

	2012	2011	2010
Gegronde	2%	6%	8%
Niet gegronde	3%	8%	5%
Totaal	5%	14%	13%
100% =	1375⁶	1396	1172

Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordeelen

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** (kernwaarde 1)
- **respectvol** (kernwaarde 2)
- **betrokken en oplossingsgericht** (kernwaarde 3)
- **eerlijk en betrouwbaar** (kernwaarde 4)

Tabel 11: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in gegronde klachten in de jaren 2010 – 2012

	2012	2011	2010
Niet voldoende gemotiveerd	32%	20%	20%
Organisatie (administratief)			
niet voldoende op orde	25%	7%	13%
Niet voldoende betrouwbaar			
(overheid doet niet wat zij zegt)	13%	0	0
Niet voldoende voortvarend gehandeld	10%	29%	27%
Vorbereiding niet voldoende	10%	0	0
Niet voldoende (actief) goede informatie verstrekt	3%	14%	14%
Andere behoorlijkheidsvereisten	7%	30%	26%
Gegronde = 100%	31	87	97

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

Zoals in tabel 11 te zien is, is onvoldoende voortvarend optreden, soms ronduit traag handelen, door de gemeente lange tijd de meest geschonden behoorlijkheidsnorm geweest. In dit verslagjaar echter zijn de meeste gegronde klachten gegrond verklaard omdat het overheidsoptreden niet goed genoeg is gemotiveerd: éénderde is gegrond omdat de gemeente haar reactie op de klacht niet voldoende onderbouwt. Verder valt op dat de ombudsman in dit verslagjaar vaker dan in voorgaande jaren oordeelt dat de gemeentelijke organisatie (administratief) niet voldoende op orde is. Hetzelfde geldt voor de constatering dat de gemeente zich niet houdt aan de met de klagers gemaakte afspraken.

Als het gaat om klachten die de ombudsman ongegrond acht, waarover klagen burgers dan? Tabel 12 laat zien welke behoorlijkheidsvereisten aan de orde zijn in de ongegronde klachten: het geeft weer hoe de klagers het overheidsoptreden ervaren.

Tabel 12: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in niet gegronde klachten in 2012

Niet gegrond		39 = 3%
Voldoende gemotiveerd		38%
Belangenafweging voldoende zorgvuldig/ uitkomst voldoende redelijk		18%
Voldoende voortvarend gehandeld		10%
Organisatie (administratief) voldoende op orde		5%
Voldoende sprake van fair play (hoor en wederhoor e.d.)		5%
Voldoende betrouwbaar (overheid doet wat zij zegt)		5%
Andere behoorlijkheidsvereisten		19%


Ieder jaar springt dezelfde behoorlijkheidsnorm er hier uit: klagers vinden dat het handelen of de beslissing van de overheid niet of onvoldoende is gemotiveerd. De ombudsman constateert aan de hand van de klachten die hij ontvangt, dat beslissingen van de overheid – ook al zijn zij juridisch in orde – voor burgers vaak niet begrijpelijk, ja zelfs ronduit onduidelijk zijn. Mensen hebben daardoor het idee dat het niet klopt: de burger herkent zich nu eenmaal niet in standaardformuleringen en ambtelijk jargon.



Analyse van de klachten

hoofdstuk 2





Cluster Dienstverlening

Het totaal aantal afgehandelde klachten over het cluster Dienstverlening ligt in 2012 op 463 (2011: 454), waarvan 343 klachten betrekking hebben op Belastingen en 120 klachten op Publiekszaken.

Tabel 13: Afgehandelde klachten over cluster Dienstverlening in 2012

Belastingen	343
Publiekszaken	120
Stadsarchief	0
Totaal	463



Belastingen

In 2012 behandelt de ombudsman 343 klachten over Belastingen, een daling van 15% ten opzichte van vorig jaar (2011: 406). In 11 klachten ziet de ombudsman reden om een uitgebreider onderzoek te doen.

Veel van de klachten over Belastingen gaan over (de afwijzing van) kwijtscheldingsverzoeken afvalstoffenheffing, maar er spelen ook andere onderwerpen.

Kwijtschelding

Sinds 2011 neemt Belastingen een verwijzing naar de ombudsman op in beslissingen op beroepschriften tegen de afwijzing van kwijtscheldingsverzoeken afvalstoffenheffing. Belastingen stelt haar handelen hiermee – vrijwillig – open voor toetsing door de ombudsman. De ombudsman merkt dat Belastingen zich daarbij transparant opstelt en openstaat voor overleg. Dit is te prijzen, omdat de gang naar de ombudsman burgers aanvullende rechtsbescherming biedt.

In de praktijk blijkt ook dat Belastingen gemotiveerd is om op een goede manier invulling te geven aan deze aanvullende rechtsbescherming en zich oplossingsgericht opstelt richting de klager.

Deze verwijzing naar de ombudsman heeft in 2011 geleid tot een forse stijging van het aantal klachten over Belastingen, welke lijn zich in 2012, weliswaar iets gematigd, voortzet. In het verslagjaar heeft 45% van de klachten betrekking op de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek (2011: circa 37%).

Bij de beoordeling van deze afwijzingen is het niet de bedoeling dat de ombudsman de beslissing van Belastingen overdoet. De ombudsman kijkt alleen of de beslissing op juiste gronden is genomen en of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste gegevens is uitgegaan. Daarbij valt de ombudsman in 2012 een aantal zaken op.

Standaardmotiveringen afwijzing beroepschriften kwijtschelding

Als Belastingen een kwijtscheldingsverzoek afwijst, hebben burgers de mogelijkheid om daartegen een beroepschrift in te dienen bij de directeur van Belastingen. Het valt de ombudsman ook in dit verslagjaar op dat burgers hem geregeld benaderen, omdat de afwijzende beslissing op het beroepschrift voor hen niet duidelijk is en vragen oproept. De reden is dat er in de beslissingen door Belastingen gebruik wordt gemaakt van standaardmotiveringen. Er wordt daarbij wel ingegaan op de bezwaren van de burger, maar dit gebeurt in algemene bewoordingen, waarbij slechts beperkt rekening wordt gehouden met de individuele omstandigheden van het geval. Mensen hebben daardoor het idee dat Belastingen fouten gemaakt heeft.

Zo wordt de ombudsman benaderd door de heer U., die een beroepschrift heeft ingediend. De heer U. is het niet eens is met de afwijzing van zijn kwijtscheldingsverzoek. Volgens Belastingen heeft hij te veel vermogen om in aanmerking te kunnen komen voor kwijtschelding, volgens de heer U. klopt dat niet. In de afwijzing op het beroepschrift schrijft Belastingen:

“Op grond van artikel 11 van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 wordt geen kwijtschelding verleend wanneer u of uw echtgenoot/partner voldoende vermogen hebben. (...)”

De heer U. legt de ombudsman uit dat hij helemaal geen ‘echtgenoot/partner’ heeft en dat hij niet begrijpt waarom er rekening wordt gehouden met vermogen van een niet bestaande ‘echtgenoot/partner’. De ombudsman legt hem uit dat het hierbij gaat om een standaardmotivering en dat er, omdat de heer U. geen echtgenoot of partner heeft, alleen rekening is gehouden met het vermogen van de heer U.

De ombudsman begrijpt de verwarring die bij klagers ontstaat door de standaardmotiveringen. De ombudsman weet dat Belastingen zich hiervan bewust is en de tekst van de standaardmotiveringen al een aantal keren heeft aangepast. Hoewel de motivering in de loop der tijd zeker is verbeterd, hoopt de ombudsman dat dit punt de aandacht van Belastingen blijft houden. Hij wijst Belastingen op het vereiste dat de overheid haar handelen en besluiten goed dient te motiveren en dat deze motivering begrijpelijk moet zijn voor burgers⁷. Hij geeft Belastingen in overweging haar afwijzende beslissingen op het beroep tegen de afwijzing van kwijtscheldingsverzoeken nog meer toe te spitsen op de omstandigheden van de betrokkenen.

Peildatum

Een ander punt dat in kwijtscheldingszaken vaak vragen oproept, is de peildatum. Om in aanmerking te kunnen komen voor kwijtschelding mogen, kort samengevat, het vermogen en/of de betalingscapaciteit niet boven het bedrag van de aanslag liggen. Klagers benaderen de ombudsman regelmatig omdat er op het moment dat het verzoek tot kwijtschelding werd ingediend inderdaad geld op hun rekening stond, maar dat dit geld er vanwege (noodzakelijke) uitgaven inmiddels niet meer is.

De heer M. benadert de ombudsman met het verzoek de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek van zijn studerende zoon te toetsen. Het kwijtscheldingsverzoek is afgewezen omdat zijn zoon op het moment dat hij zijn verzoek om kwijtschelding indient ruim € 1500 op zijn rekening heeft staan. Volgens de heer M. was dit bedrag echter bestemd voor het betalen van collegegeld door zijn zoon. Hoewel de ombudsman zich de teleurstelling van de heer M. goed kan voorstellen, kan hij niet anders dan concluderen dat Belastingen op grond van een juiste afweging tot de afwijzing is gekomen. Op grond van de wet is de peildatum voor de beoordeling van het verzoek tot kwijtschelding inderdaad de datum waarop het verzoek om kwijtschelding is gedaan. Met eventuele wijzigingen daarna in het vermogen en/of de betalingscapaciteit kan en mag Belastingen geen rekening houden.

Rioolheffing garageboxen

Een ander onderwerp waarover aan het eind van het verslagjaar plotseling veel vragen en klachten bij de ombudsman binnenkomen, is de rioolheffing voor garageboxen. Mensen klagen erover dat zij – zonder enige aankondiging vooraf – in één keer een aanslag voor de jaren 2010, 2011 en 2012 ontvangen. Daarnaast vindt

⁷ Behoorlijkheidsvereiste (o4) uit de *Behoorlijkheidswijzer*, in dit verslag opgenomen als Bijlage.

men het onredelijk dat de rioolheffing voor een garagebox even hoog is als voor een woning, zeker als de garagebox geen rioolaansluiting heeft. Ook het verschil met andere gemeenten in de regio leidt bij de klagers tot onbegrip en onvrede.

De bevoegdheid van de gemeente om rioolbelasting te heffen is gebaseerd op een door de gemeenteraad vastgestelde verordening⁸. Ook het differentiëren van de tarieven, bijvoorbeeld een verder verlaagd tarief of vrijstelling voor garageboxen, is een bevoegdheid van de raad. De achterstand in het opleggen van de rioolheffing is volgens het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam te wijten aan uitvoeringsproblemen bij de koppeling van bestanden en systemen ten gevolge van het importeren van verschillende stelsels van basisregistraties ingevolge landelijke regelgeving⁹. Dat de gemeente de aanslagen in één keer en met terugwerkende kracht over 3 jaar heeft vastgesteld, is omdat zij die mogelijkheid anders zou hebben verspeeld: de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen bepaalt dat de bevoegdheid tot het vaststellen van een aanslag vervalt door verloop van 3 jaar nadat de belastingschuld is ontstaan¹⁰. Het gaat dus steeds over wet- en regelgeving en beleid, en de ombudsman is niet bevoegd klachten daarover te onderzoeken. Verder hebben de klagers de mogelijkheid een bezwaarschrift in te dienen tegen de aanslagen. De rol van de ombudsman blijft in deze klachten daarom beperkt tot het geven van uitleg en informatie over (de achtergronden van) de aanslagen aan klagers.

Ook Belastingen heeft zich te voegen naar de wet- en regelgeving en naar het landelijke dan wel gemeentelijke beleid. Dat de aanslagen overigens in de maand december – voor veel mensen de duurste maand van het jaar – zijn verzonden, is op zijn minst ongelukkig te noemen. Het is echter goed mogelijk dat dit moment van verzending is gekozen, omdat de gemeente de aanslagen koste wat het koste vóór 1 januari 2013 vastgesteld en verzonden wilde hebben: anders kon er over 2010 geen heffing meer plaatsvinden.

De ombudsman vindt dat Belastingen op het vlak van een goede communicatie met de burgers steken heeft laten vallen. Zelfs als Belastingen meende dat zij onvoldoende tijd had om voorafgaand aan de verzending van de aanslagen een brief met uitleg aan de betrokkenen te sturen, dan had het op haar weg gelegen voor een goede en duidelijke begeleidende brief bij de aanslag te zorgen. Ook kan de ombudsman zich voorstellen dat Belastingen via de media voorafgaande informatie had gezorgd. Nu heeft Belastingen er enkel voor gekozen om tegelijk met de aanslag een uitgebreidere betalingsregeling dan normaal aan te bieden.

⁸ Op dit moment de Verordening rioolheffing 2013, Gemeenteblad 2012, nummer 118.

⁹ Beantwoording op 22 januari 2013 door het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam van de schriftelijke vragen van de gemeenteraadsleden De Kleijn en Verheij (2013, nummer 2).

¹⁰ Artikel 11, derde lid.



Gebrekkige administratie

Met enige regelmaat bereiken de ombudsman klachten die samenhangen met de wijze waarop Belastingen haar administratie voert: de verrekening van openstaande bedragen loopt mis; een doorgegeven rekeningnummer wordt niet goed verwerkt; burgers ontvangen een dwangbevel terwijl er geen betalingsherinneringen zijn verstuurd of ontvangen; nieuwe adresgegevens worden niet gewijzigd waardoor de post naar een oud adres gaat. Ter illustratie bespreekt de ombudsman hieronder één van deze klachten.

De ombudsman wordt benaderd door mevrouw H. in haar hoedanigheid van bewindvoerder van de nalatenschap van de heer G. Na het overlijden van de heer G. probeert Belastingen de termijnbetaling van de afvalstoffenheffing van de rekening van de heer G. te incasseren. Mevrouw H. krijgt als bewindvoerder schriftelijk bericht van Belastingen dat dit niet lukt. Zij neemt contact op met Belastingen en verneemt dat het overlijden van de heer G. inmiddels administratief is verwerkt: het komt dus in orde. Dat blijkt echter niet het geval te zijn, want mevrouw H. ontvangt een tweede aanmaning. Om problemen te voorkomen betaalt mevrouw H. de aanslag en schrijft – op advies van Belastingen – een brief aan Belastingen. Haar brief wordt opgevat als een bezwaarschrift, dat niet in behandeling wordt genomen omdat zij het te laat heeft ingediend. Enigszins wanhopig vraagt mevrouw H. de ombudsman om hulp.

De ombudsman verzoekt Belastingen de klacht van mevrouw H. in behandeling te nemen. Dat gebeurt, en na enige tijd verneemt de ombudsman van de bewindvoerder dat zij een brief heeft ontvangen van Belastingen waarin wordt toegezegd dat het bedrag zal worden terugbetaald. In de brief staat echter een verkeerd rekeningnummer. De ombudsman vraagt Belastingen dit recht te trekken en Belastingen zegt toe dit op te lossen, maar 2 maanden later blijkt dit nog niet te zijn gebeurd. De ombudsman informeert bij Belastingen wat er aan de hand is. Het blijkt dat de betaling niet is gelukt. Belastingen doet een nieuwe betalingsopdracht, die lukt wel. Mevrouw H. schrijft aan de ombudsman: *“Het bedrag is inmiddels overgemaakt en Mevrouw X van de Belastingdienst heeft haar verontschuldigen aangeboden en als coulance mij 2 museumkaartjes toegestuurd. Wat mij betreft is alles nu naar tevredenheid afgerond en ik hoop dat er lering getrokken wordt uit de omslachtige en vervelende afhandeling van deze zaak”.*

Behandeling bezwaarschriften

In zijn vorige verslag van werkzaamheden constateert de ombudsman dat Belastingen vaak geen schriftelijke bevestiging van de ontvangst van een bezwaarschrift verzendt¹¹. Belastingen heeft ter oplossing van dit probleem organisatorische wijzigingen doorgevoerd en de ombudsman merkt in 2012 inderdaad dat het aantal klachten over het uitblijven van ontvangstbevestigingen is afgenomen.

Helemaal opgelost zijn de problemen echter niet. De ombudsman wordt in het verslagjaar benaderd door de heer E. Die heeft nog steeds geen beslissing ontvangen op het bezwaarschrift dat hij in december 2011 heeft ingediend: de heer E. heeft een parkeerboete gekregen waarmee hij het niet eens is. Navraag bij Belastingen leert dat de beslissing op dit bezwaarschrift wel gereed is, maar wegens een probleem met het computersysteem nog niet kan worden verzonden. Belastingen zegt de ombudsman toe dat de beslissing op het bezwaarschrift zo spoedig mogelijk zal worden verzonden. Na 2 weken laat de heer E. de ombudsman weten dat hij de beslissing inderdaad ontvangen heeft: zijn bezwaar is gegrond verklaard en de al door hem betaalde parkeerboete is inmiddels gerestitueerd.

Parkeervergunningen

Zoals in hoofdstuk 3 (*Onderzoeken op eigen initiatief*) uitvoeriger aan de orde komt, heeft de ombudsman in 2012 voorbereidingen getroffen voor een onderzoek op eigen initiatief naar de gang van zaken rond parkeervergunningen. Behalve Publiekszaken en Toezicht en Handhaving (de voormalige dienst Stadstoezicht) speelt ook Belastingen een rol in deze 'parkeerketen'. Belastingen int immers de kosten voor parkeervergunningen. Voor de analyse van de ontvangen klachten over dit onderwerp (aanvraag, wijziging van adresgegevens, beëindiging van parkeervergunningen en betalingen), verwijst de ombudsman naar het rapport dat hij in de loop van 2013 zal uitbrengen naar aanleiding van dit onderzoek.



Publiekszaken

In 2012 behandelt de ombudsman 120 klachten over Publiekszaken (2011: 68), een stijging van maar liefst 77% ten opzichte van 2011. Deze stijging komt met name voort uit het grote aantal klachten dat in het verslagjaar is ingediend over het Klantcontactcentrum.

¹¹ Verslag van werkzaamheden 2011 gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 29.

In slechts 7 klachten die de ombudsman over Publiekszaken behandelt, stelt hij een nader onderzoek in. In veruit de meeste zaken kan de ombudsman zich beperken tot een informerende en bemiddelende rol voor de klagers. Net als in voorgaande jaren geeft Publiekszaken er overigens blijk van zich in de contacten met de ombudsman oplossingsgericht op te stellen richting de klager.

Klantcontactcentrum

Bij de ombudsman komen in het verslagjaar relatief veel klachten binnen over het Klantcontactcentrum: 85. Dit zijn de schriftelijk binnengekomen klachten. Daarnaast ontvangt de ombudsman telefonisch de nodige vragen en klachten. Soms willen mensen geen klacht indienen, maar aan de ombudsman het signaal afgeven dat de gemeente moeilijk te bereiken is.

14010

De meest gehoorde klacht over 14010 is dat het Klantcontactcentrum klagers niet kan doorverbinden of dat klagers verkeerd worden doorverbonden. Verder klagen burgers erover dat medewerkers van het Klantcontactcentrum tegenstrijdige informatie of – naar later blijkt – onjuiste informatie verstrekken. Ook komt het veelvuldig voor dat klagers niet worden teruggebeld.

Een en ander leidt ertoe dat klagers de ombudsman bellen met vragen, die bij het Klantcontactcentrum thuishoren. Vaak hebben klagers het eerst wel geprobeerd bij 14010, maar als zij daar geen antwoord op hun vraag krijgen of anderszins stranden, wenden zij zich maar tot de ombudsman. In veel gevallen kunnen de medewerkers van de frontoffice van het bureau gemeentelijke ombudsman de klagers verder helpen, bijvoorbeeld door hen te verwijzen naar de website van de gemeente of omdat zij het antwoord op de vraag weten. Als de klager zich daarmee goed geholpen acht, resulteert dit meestal niet in een klacht of de klager laat de ingediende klacht verder zitten. Feitelijk neemt de ombudsman daarmee wel een deel van de rol van het Klantcontactcentrum over.

De ombudsman ontvangt ook klachten over het feit dat het in bepaalde gevallen voor burgers technisch niet mogelijk is om de gemeente te bereiken via 14010. Zo hoort de ombudsman geregeld dat het voor burgers die bellen via VoIP (Voice over Internet Protocol, oftewel bellen via internet) of via bepaalde telefoonproviders, onmogelijk is om met de gemeente in contact te komen. Hetzelfde geldt voor bellen vanuit het buitenland. De gemeente weet dit, getuige de informatie op de gemeentelijke website (www.rotterdam.nl/product:bellen).

Behalve dat het uit het oogpunt van behoorlijk overheidshandelen van groot belang is dat de gemeente bereikbaar is en haar burgers de juiste informatie verstrekt, leiden slechte bereikbaarheid en onduidelijke of zelfs onjuiste informatie tot irritatie en frustratie bij mensen. De veelheid aan klachten over het Klantcontactcentrum vormt voor de ombudsman dan ook een punt van zorg en aandacht. De ombudsman houdt er hierbij rekening mee dat het werkelijke aantal klachten over het Klantcontactcentrum hoogst waarschijnlijk hoger is dan wat hij hoort en ziet. Burgers bellen immers naar 14010 omdat zij vragen hebben over een bepaalde situatie of probleem. Als zij vervolgens geen of onvoldoende resultaat bereiken bij het Klantcontactcentrum, wenden klagers zich uiteindelijk tot de ombudsman met een klacht over hun oorspronkelijke vraag of probleem. Dit wordt dan het onderwerp van de klacht, en de problemen met het Klantcontactcentrum worden daarbij niet, of slechts zijdelings, door hen genoemd.

GBA

Een aantal van de klachten die de ombudsman nader onderzoekt, heeft betrekking op de gegevens in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Publiekszaken houdt in de GBA onder andere bij waar burgers wonen. Foute vermeldingen, maar ook het ontbreken van gegevens, kunnen grote nadelige gevolgen hebben voor burgers. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de klacht van de heer W.

De heer W. heeft in 2012 de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en dus recht op AOW. Bij de toekenning van de hoogte van de AOW-uitkering baseert de Sociale verzekeringsbank zich uiteraard op de gegevens in de GBA, in dit geval van Rotterdam. Tot zijn verbazing verneemt de heer W. dat hij volgens deze gegevens van 1967 tot 1970 in Engeland zou hebben gewoond, terwijl dit nooit het geval is geweest. Voor de hoogte van zijn AOW-uitkering is het van belang dat kan worden aangetoond dat hij van 1947 tot 1976 onafgebroken in Nederland heeft gewoond. De heer W. vraagt de gemeente Rotterdam om de gegevens in de GBA te wijzigen: blijkbaar is er ooit een fout gemaakt, want hij heeft nooit in Engeland gewoond. Wie de uitschrijving naar Engeland heeft bewerkstelligd, is hem niet bekend. In ieder geval is dit niet door hemzelf gedaan; hij was in 1967 trouwens nog minderjarig volgens de toen geldende regels.

Omdat de heer W. niet tevreden is met het antwoord van Publiekszaken, gaat hij naar de ombudsman. Het enige document dat nog in het gemeentelijke archief bewaard wordt, is zijn persoonskaart. Daarop staat inderdaad zijn uitschrijving



uit Rotterdam in 1967 wegens vertrek naar Engeland. Het Stadsarchief zoekt nog naar andere documenten die het wijzigingsverzoek GBA van de heer W. kunnen onderbouwen, maar alleen de persoonskaart is er nog. Wijziging van gegevens in de GBA moet gebeuren uiterlijk binnen 2 jaar na terugkomst uit het buitenland. In dit geval zijn er echter 45 jaar verstreken en de heer W. kan dus geen gebruik maken van de mogelijkheid tot wijziging. Hij zal met bewijsstukken moeten komen waaruit blijkt dat hij Nederlands ingezetene was in de bewuste periode.

De ombudsman vindt dit een onbevredigende afloop voor de heer W., te meer daar de heer W. niets wist van de uitschrijving en dus niet in de gelegenheid is geweest om binnen de termijn een wijzigingsverzoek in te dienen. Voor de heer W. is het onbegrijpelijk dat er in het verleden blijkbaar een fout is gemaakt die niet meer terug te draaien is, maar die wel financiële gevolgen voor hem heeft. De wetgeving rond de in de GBA opgenomen gegevens is heel strikt, wat de ombudsman ook begrijpt, en de bewijslast bij wijziging van de GBA-gegevens ligt meestal bij de burger. De ombudsman merkt wel op dat bij Publiekszaken zeker de bereidheid bestond om naar een oplossing te zoeken voor de heer W. Ook Publiekszaken is echter gebonden aan de strikte wet- en regelgeving op dit punt.

Het persoonlijk dossier

Via de gemeentelijke website kunnen inwoners van Rotterdam een zogeheten persoonlijk dossier aanmaken. Daarmee kan men via internet een huwelijk, geregistreerd partnerschap of de omzetting van een geregistreerd partnerschap in een huwelijk regelen. Ook de trouwlocatie kan via dit persoonlijke dossier worden vastgelegd en er kan een afspraak worden gemaakt om in ondertrouw te gaan.

De mogelijkheid om via een digitaal dossier zaken te regelen die bij een huwelijk komen kijken is een goede ontwikkeling, vindt de ombudsman, maar dan is het wel van belang dat de gemeente zorgvuldig te werk gaat en burgers duidelijk en tijdig informeert. Bij de ombudsman zijn er in 2012 enkele klachten binnengekomen over deze digitale dossiers. De ombudsman noemt er hier 2.

Mevrouw C. wil via het persoonlijk dossier de locatie vastleggen waar haar partnerschap zal worden geregistreerd. Door een storing blijkt dit niet mogelijk en zij wordt doorverwezen naar een afspraak bij de Stadswinkel Kralingen-Crooswijk. Daar blijkt echter dat het dossier bij de Stadswinkel Charlois ligt. Uiteindelijk wordt de locatie via e-mailverkeer tussen een medewerker van de

Stadswinkel Centrum en mevrouw C. vastgelegd. Vervolgens wordt zij er via haar persoonlijk dossier niet over geïnformeerd of de benodigde papieren in orde zijn en of er een ambtenaar van de burgerlijke stand geregeld is. De ombudsman zorgt ervoor dat dit alsnog gebeurt.

In de tweede klachtzaak heeft de heer F. via internet een afspraak gemaakt met de Stadswinkel Delfshaven om in ondertrouw te gaan. Op de afgesproken dag en tijd aangekomen bij de Stadswinkel blijkt deze gesloten te zijn: er is een personeelsuitje. Na de interventie door de ombudsman worden aan de heer F. excuses aangeboden voor de gang van zaken.

Aanvraag parkeervergunningen

Net als Belastingen en Toezicht en Handhaving heeft Publiekszaken bemoeienis met parkeervergunningen, want zij behandelt de aanvragen van de parkeervergunningen. In 2012 wendden zich verschillende klagers tot de ombudsman met klachten over parkeervergunningen. De ombudsman ontvangt klachten over: aanslagen voor parkeervergunningen die naar het verkeerde bedrijf zijn gestuurd; het invoeren van verkeerde Kamer van Koophandel-nummers; er staan verkeerde kentekennummers in het systeem en daardoor ook op de parkeervergunningen; er worden te hoge bedragen in rekening gebracht; er worden aanslagen verstuurd voor parkeervergunningen die nooit zijn aangevraagd. De ombudsman probeert in deze klachten zo veel mogelijk een op de situatie van de klager toegesneden oplossing te bereiken. Hieronder bespreekt de ombudsman één van de klachten.

De heer P., eigenaar van een bedrijf, wendt zich tot de ombudsman omdat hij erachter komt dat er al enige tijd iedere maand automatisch bedragen van de bedrijfsrekening worden afgeschreven. Het blijkt te gaan om de kosten van een parkeervergunning. De heer P. heeft deze parkeervergunning niet aangevraagd en hij heeft hem evenmin in gebruik. Aan de hand van het kenteken blijkt dat de parkeervergunning namens het bedrijf van de heer P. is aangevraagd door een werknemer, die ook de machtiging tot automatische incasso heeft ondertekend. Volgens de heer P. was deze werknemer hiertoe niet bevoegd.

De ombudsman bekijkt de klacht en legt deze voor aan Publiekszaken. Dat laat – zij het maanden later – de ombudsman weten dat er geen machtigingsformulier te vinden is. De vraag die zich aandient is of hier sprake is van

onbevoegde vertegenwoordiging en wie de financiële gevolgen daarvan moet dragen. Zo ver laat Publiekszaken het gelukkig niet komen en zij biedt de heer P. aan hem de gemaakte kosten gedeeltelijk te vergoeden. De heer P. accepteert dit voorstel. Ruim 3 maanden later heeft de heer P. nog niets ontvangen. De ombudsman grijpt in en mobiliseert de verantwoordelijke medewerkers van Publiekszaken en Belastingen. Het toegezegde bedrag staat binnen een week op de rekening van de heer P.

Tijdens het verslagjaar heeft de ombudsman voorbereidingen getroffen voor een onderzoek op eigen initiatief naar de gang van zaken rond parkeervergunningen (zie hoofdstuk 3, *Onderzoeken op eigen initiatief*). Voor de verdere analyse van de klachten over dit onderwerp, verwijst de ombudsman naar het rapport dat hij in de loop van 2013 zal uitbrengen naar aanleiding van dit onderzoek.



Cluster Werk en Inkomen

Zoals in hoofdstuk 1 (*Cijfers*) al aan de orde komt, gaat de ombudsman in dit verslag van werkzaamheden uit van de nieuwe organisatieindeling binnen de gemeente Rotterdam. Dat betekent dat de klachten over de onderdelen van de voormalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zoals de Kredietbank en de afdeling Individuele Voorzieningen, voor het gehele verslagjaar worden toegerekend aan het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en ook daar besproken worden. Het gaat om 108 klachten in totaal. Als gevolg van de nieuwe organisatieindeling is aan het cluster Werk en Inkomen één (re-integratie)klacht over de vroegere dienst Roteb toegerekend.

In 2012 zijn op die manier door de ombudsman in totaal 252 klachten behandeld over het cluster Werk en Inkomen, waarmee het op de tweede plaats van klachtenleveranciers staat. Vergeleken met 2011 is dat een daling: over de afdelingen die nu tot het cluster Werk en Inkomen horen, werden toen 238 klachten behandeld door de ombudsman.

Tabel 14: Afgehandelde klachten over het cluster Werk en Inkomen in 2012

Beheer Inkomen en Werkpleinen	109
Algemeen	79
Centraal Meldpunt Klachten	26
Toetsing en Toezicht	23
Regionaal Bureau Zelfstandigen	10
Werkintake en (Pre)Matching	4
Afdeling Bijzondere Onderzoeken	1
Totaal	252

In 27 van deze 252 klachten heeft de ombudsman een uitgebreider onderzoek ingesteld.



Zilveren Kruis Achmea en IZA Cura

In het verslagjaar is er het nodige te doen rond de zorgverzekering van Rotterdammers met een uitkering of een laag inkomen. De ombudsman bespreekt hieronder het type klachten dat hij in verband daarmee ontvangt.

Zorgpremie: van inhouding achteraf naar inhouding vooraf

De gemeente Rotterdam heeft al jarenlang een samenwerkingsovereenkomst met Zilveren Kruis Achmea voor een collectieve zorgverzekering voor Rotterdammers met een inkomen tot 120% van het wettelijk minimumloon, het *Beter Af Rotterdam Pakket*. In het eerste kwartaal van 2012 ontvangt de ombudsman een aantal klachten van uitkeringsgerechtigden bij wie opeens extra zorgpremie wordt ingehouden. Het blijkt dat de inhouding van de zorgpremie op de uitkeringen door (de toenmalige dienst) Sociale Zaken en Werkgelegenheid sinds 2006 aan het eind van de maand plaatsvindt, dus achteraf; strikt genomen is de zorgpremie echter vooraf verschuldigd, dus met betaling aan het begin van de maand voor de volgende maand. In zijn brief van 12 maart 2012 aan de commissie Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid, Sociale Zaken en Participatie zet de wethouder Werk, Inkomen en Zorg uiteen dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid is begonnen met het in 4 termijnen van maximaal € 35 per keer per verzekerde inhouden van de achterstallige maand zorgpremie¹². Die achterafbetaling blijkt volgens de wethouder namelijk een probleem wanneer mensen 'uitstromen' uit de uitkering, omdat er op dat moment tweemaal betaald moet worden: achteraf voor de voorbije maand en vooraf voor de volgende maand. Daarnaast moet de 'nieuwe' manier van betalen volgens de wethouder per 1 januari 2013 rond zijn, wil er per die datum een nieuwe overeenkomst met een zorgverzekeraar kunnen worden afgesloten. Ook daarom wordt de betaling achteraf omgezet in betaling vooraf.

De wethouder stelt in zijn brief van 12 maart 2012 dat de uitkeringsgerechtigden tevoren zijn geïnformeerd over deze extra inhouding van de zorgpremie. De klachten bij de ombudsman doen echter anders vermoeden. Desondanks stelt de ombudsman naar deze klachten geen nader onderzoek in. De achtergrond is inmiddels duidelijk en de gang van zaken is uiteindelijk niet nadelig voor klagers. De ombudsman vindt wel dat de discrepantie tussen enerzijds de door het college gewenste zelfredzaamheid van mensen met een uitkering en anderzijds het gemak waarmee door Werk en Inkomen wordt besloten een lager bedrag aan WWB uit te keren, erg groot is.

¹² De zogeheten *Veegbrief*, brief van 12 maart 2011 [bedoeld zal zijn: 2012, ombudsman], 2012 / 174 – 910404 (MVSP 12013).

Overstap naar IZA Cura

In de loop van 2012 zegt de gemeente de samenwerkingsovereenkomst met Zilveren Kruis Achmea op en sluit met ingang van 1 januari 2013 een nieuwe overeenkomst met IZA Cura. Voor het nieuwe *IZA Cura Rotterdampakket* komen Rotterdammers met een inkomen tot 130% van het minimumloon in aanmerking, een groep van 250.000 à 300.000¹³ mensen. Voor mensen met een inkomen tot 110% van de voor hen geldende bijstandsnorm betaalt de gemeente € 10 per maand mee aan de premie. IZA Cura geeft verder de wettelijk maximaal toegestane korting van 10% op de basisverzekering. Verder kent het pakket ruimere vergoedingsmogelijkheden dan het *Beter Af Rotterdam Pakket* van Zilveren Kruis Achmea.

Begin november 2012 wordt de 'doelgroep' per brief door Werk en Inkomen geïnformeerd over de overstap van de gemeente Rotterdam. Daarbij wordt de verzekerden de keuze gelaten om per 1 januari 2013 al dan niet 'mee te gaan' naar IZA Cura. Blijven zij bij Zilveren Kruis Achmea, dan krijgen zij daar het nieuwe *IZA Cura Rotterdampakket*, zonder de gemeentelijke voordelen voor lagere inkomens. In de brief uit november 2012 staat onder meer: *"(...) U krijgt geen rekeningen voor eigen risico en wettelijke eigen bijdrage. Dit is al onderdeel van uw premie. (...)"* en op de website van de gemeente Rotterdam is te lezen: *"Naast de maandelijkse premie, krijgen zij geen extra rekeningen voor het eigen risico en wettelijke eigen bijdrage"*. Bedoeld wordt dat er – om te voorkomen dat mensen naast de maandelijkse premie nog nota's ontvangen – geen wettelijke eigen bijdrage wordt geïnd, maar dat dit is opgenomen in de pakketvergoedingen, en dat het wettelijke eigen risico wordt herverzekerd¹⁴. Zo lezen veel mensen het echter niet: zij bellen de ombudsman met de vraag of zij het eigen risico nu wel of niet zelf moeten betalen. De ombudsman begrijpt dat de gekozen bewoordingen voor verwarring zorgen bij burgers. Ook vragen veel mensen die verzekerd zijn bij Zilveren Kruis Achmea de ombudsman wat zij moeten doen: wel of niet overstappen naar IZA Cura?

Omdat onvoldoende duidelijk is bij wie mensen terecht kunnen met hun vragen en klachten, zoekt de ombudsman contact met het Centraal Meldpunt Klachten (CMK). De ombudsman spreekt met de klachtbehandelaars van het CMK af dat klachten over de keuze tussen Zilveren Kruis Achmea en IZA Cura schriftelijk of per e-mail kunnen worden ingediend bij de gemeente, omdat het de gemeente is die deze keuze heeft gemaakt. Klachten over andere onderwerpen (afhandeling polis en declaraties, betalingen, dienstverlening) kunnen bij een met naam genoemde contactpersoon van IZA Cura zelf worden ingediend. De ombudsman kan klagers vervolgens goed doorverwijzen.

¹³ Brief van 2 november 2012 van de wethouder Werk, Inkomen en Zorg aan de leden van de commissie Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid, Sociale Zaken en Participatie, 20121 102/BH.

¹⁴ Zie noot 13.

In december 2012 krijgt iedereen uit de doelgroep een tweede brief, waarin onder andere staat: *“(...) De meesten hebben nu nog geen keuze gemaakt. Om ervoor te zorgen dat de premiebetalingen goed blijven gaan, heeft de gemeente Rotterdam besloten de premie deze maand (december 2012) weer in te houden. Deze premie is bedoeld als vooruitbetaling voor de maand januari 2013. Dat bedrag wordt bij de gemeente gereserveerd. Als het nodig is, omdat wij nog niet weten naar welke zorgverzekeraar u bent overgegaan, reserveren wij in januari 2013 de premie voor de maand februari (...).”*

De ombudsman krijgt naar aanleiding van deze tweede brief veel telefoontjes van ongeruste burgers of er nu dubbel zal worden ingehouden in de maand december 2012. Veel mensen geven aan in problemen te komen als dit zo is. De ombudsman legt de bellers uit hoe het zit en verwijst hen zo nodig door naar de gemeente of de zorgverzekeraars. Hij begrijpt hun verwarring en ongerustheid en hij vindt dat Werk en Inkomen deze ingewikkelde materie beter en duidelijker had horen uit te leggen.

De vragen en klachten bij de ombudsman lopen door in 2013, vooral over de dubbele inhouding van de ziektekostenpremie: door Zilveren Kruis Achmea én door IZA Cura.

De ombudsman begrijpt dat de overstap van de ene zorgverzekeraar naar de andere, die 250.000 à 300.000 inwoners raakt, een grote operatie is. Juist dan is het echter zaak dat de gemeente voor goede en begrijpelijke berichtgeving zorgt.



Werkpleinen

Sinds eind 2012 zijn er nog slechts 2 werkpleinen in Rotterdam, Heijman Dullaertplein en Herenwaard, die zich uitsluitend bezighouden met zaken rond werk en re-integratie. Voor alles rond uitkeringen – Beheer Inkomen – moeten inwoners van Rotterdam naar het kantoor Dynamostraat.

In het verslagjaar behandelt de ombudsman in totaal 109 klachten over de werkpleinen (2011: 90), naar 13 klachten stelt hij een uitgebreider onderzoek in. De aard van de klachten is niet veranderd ten opzichte van vorig jaar. Het gaat vooral om zoekgeraakte stukken, traag handelen, slechte bereikbaarheid van klantmanagers en de bejegening door klantmanagers, volgens klagers vooral de manier waarop geprobeerd wordt hen (weer) aan het werk te krijgen.

Niet ontvangen stukken

Voor de beoordeling van een uitkeringsaanvraag (of lopende uitkering), moet

de aanvrager allerlei stukken overleggen: bankafschriften, eventuele inkomensbewijzen, het huurcontract, gegevens over eventuele bezittingen en schulden, enz. Als de aanvraag niet compleet is, krijgt men de gelegenheid de ontbrekende stukken binnen een bepaalde termijn alsnog aan te leveren. Gebeurt dat niet, dan wordt de aanvraag buiten behandeling gesteld. Daartegen is geen bezwaar en beroep mogelijk, zodat mensen bij de ombudsman terecht komen.

Ook in 2012 ontvangt de ombudsman van een aantal mensen de klacht dat zij stukken hebben verzonden of afgegeven, terwijl Werk en Inkomen zegt deze niet te hebben ontvangen.

Zo stelt de heer G. dat hij de stukken, die nodig zijn in het kader van zijn schuldhulpverlening, heeft aangeleverd bij (de voormalige dienst) Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De Kredietbank zegt ze niet te hebben ontvangen. De ombudsman sluit deze klacht af zonder een oordeel, omdat hij niet kan vaststellen wat er precies is gebeurd. De heer G. heeft immers geen bewijs dat hij de stukken heeft verzonden en dat ze bij Werk en Inkomen aangekomen zijn.

Met de hoeveelheid stukken die Werk en Inkomen dagelijks moet verwerken, is het niet raar dat er wel eens iets kwijt raakt. Tegelijkertijd komen veel brieven wél aan en wordt daar wél tijdig antwoord op gegeven. Meestal kan de ombudsman niet vaststellen wie er gelijk heeft: het is voor de klagers vrijwel nooit mogelijk om te bewijzen dat zij de stukken hebben verzonden of ze in de brievenbus van Werk en Inkomen hebben gedaan.

Omdat het niet aanleveren van stukken ingrijpende consequenties kan hebben (de uitkering wordt buiten behandeling gesteld of men krijgt het verwijt dat men niet aan de inlichtingenplicht heeft voldaan) informeert de ombudsman klagers altijd over de mogelijkheden die zij hebben: een e-mail met gescande bijlagen, brieven persoonlijk aan de balie afgeven en een stempel voor ontvangst vragen, of de brieven met bericht van ontvangst versturen. Omdat dit laatste een kostbare aangelegenheid is, valt die mogelijkheid voor veel klagers af. Het per e-mail versturen van stukken vereist van Werk en Inkomen de discipline dat er consequent volgens de juiste procedure wordt ingeboekt en dat de informatie direct in het dossier wordt gedaan. De beste optie lijkt nog altijd dat de brieven afgegeven worden bij de balie van het werkplein en dat er een stempel voor ontvangst wordt verstrekt. Het gaat doorgaans om een lijst met stukken die aangevinkt staan en op die lijst wordt een stempel gezet, waarna de lijst wordt teruggegeven aan de uitkeringsgerechtigde. Wat dit laatste betreft heeft de ombudsman met zorg kennisgenomen van het verdwijnen van de baliefunctie in het kantoor Dynamostraat.

Verdwijnen balie in kantoor Dynamostraat

Het kantoor Dynamostraat heeft geen balie meer: mensen kunnen hun stukken opsturen of ze in de brievenbus doen. Met dit laatste voorziet de ombudsman problemen: hoe kunnen mensen aantonen dat ze iets in de brievenbus hebben gedaan en zo ja, wat ze in de brievenbus hebben gedaan? Op grond van de Wet werk en bijstand rust immers op hen de bewijslast dat de vereiste schriftelijke gegevens zijn ingeleverd bij de uitkeringsinstantie. Als er iets fout gaat, kan dit voor nieuwe aanvragers betekenen dat hun uitkering later ingaat. Bij mensen die al een uitkering ontvangen, kan het niet of niet tijdig binnenkomen van de vereiste stukken worden opgevat als een overtreding van de wettelijke informatieverplichting. Met ingang van 1 januari 2013 zal dit ingrijpende consequenties hebben: vanaf die datum is de gemeente verplicht de betrokkenen een boete van 100% op te leggen, een boete gelijk aan het bedrag dat de gemeente moet terugvorderen wegens overtreding van de inlichtingenverplichting¹⁵. Dit vergt van de gemeente dat zij haar organisatie op orde heeft, zo secuur mogelijk werkt en slordigheden vermijdt én dat zij zorgt voor een goede voorziening voor het inleveren van stukken. Dat laatste dient op een zodanige manier te worden georganiseerd, dat achteraf is vast te stellen wie wat, en wanneer heeft ingeleverd. De ombudsman verwijst hierbij naar – de door de wethouder Werk, Inkomen en Zorg ten aanzien van de Kredietbank overgenomen – aanbeveling 3 uit zijn rapport over de Kredietbank Rotterdam: *“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”*¹⁶. De ombudsman zal dit proces in 2013 nauwgezet volgen.

Huishoudtoets

Een nieuw onderwerp waarover de ombudsman in 2012 klachten krijgt is de – inmiddels alweer afgeschafte – huishoudtoets.

Begin 2012 ontvangt de ombudsman telefoontjes van ongeruste burgers over de toen net ingevoerde ‘huishoudtoets’¹⁷. Met deze bezuinigingsmaatregel wilden regering en Tweede Kamer het aantal bijstandsuitkeringen beperken tot één uitkering per gezin. Daarnaast wilde men dat het inkomen van meerderjarige kinderen voortaan zou meetellen voor het totale gezinsinkomen. Het gevolg van de invoering van de huishoudtoets was onder meer dat mensen, die een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand aanvroegen, niets kregen

¹⁵ Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving (Fraudewet), in werking getreden op 1 januari 2013, Stb. 2012, 462.

¹⁶ KBR: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren. Rapport van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam, juli 2011, blz. 30.

¹⁷ Wet van 22 december 2011 tot wijziging van de Wet werk en bijstand, Stb. 2011, 650 en 651.

omdat het inkomen van hun inwonende kinderen werd meegeteld voor de beoordeling van het uitkeringsrecht. Alle lopende uitkeringen moesten aan de hand van de huishoudtoets opnieuw beoordeeld worden door de gemeente. Omdat de ombudsman niet bevoegd is om de klachten over de inhoud van wetgeving in behandeling te nemen, beperkt zijn rol zich in deze zaken voornamelijk tot het geven van uitleg en informatie aan burgers.

Bij het zogeheten Lenteakkoord van eind april 2012, na de val van het kabinet-Rutte I, besloten de 5 betrokken politieke partijen de huishoudtoets weer af te schaffen. Het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam heeft, net als de colleges van de overige 3 grote steden, besloten om niet op de wetswijziging te wachten, maar de toepassing van de huishoudtoets met onmiddellijke ingang op te schorten. De klachten en telefoontjes bij de ombudsman nemen daarna af.

Met ingang van 18 juli is de huishoudtoets met terugwerkende kracht tot 1 januari 2012 afgeschaft¹⁸. Dat betekent ook dat er het een en ander 'gerepareerd' moet worden door de gemeenten: de uitkering van gezinnen waarop de huishoudtoets al wordt toegepast, moet opnieuw beoordeeld en zo nodig aangepast worden. Mensen, die een aanvraag om uitkering achterwege hadden gelaten omdat zij er vanwege de huishoudtoets geen recht op hadden (of dachten te hebben), kunnen alsnog een aanvraag indienen.

De ombudsman ontvangt vervolgens opnieuw klachten. Blijkbaar weten nog niet alle klantmanagers van de beslissing van het college van burgemeester en wethouders om de huishoudtoets op te schorten en de ombudsman heeft een aantal keren, met succes, moeten bemiddelen via het Centraal Meldpunt Klachten. Na de wetswijziging tot afschaffing van de huishoudtoets ontvangt de ombudsman er geen klachten meer over.

Problemen rond berekeningen, verrekeningen en jaaropgaven

Net als vorig jaar ontvangt de ombudsman ook dit verslagjaar klachten over trage en ingewikkelde berekeningen en afrekeningen rond uitkeringen en problemen omtrent het verkrijgen van de juiste jaaropgaven. Hij bespreekt hieronder 4 van deze klachten.

65+ toeslag

Mevrouw V. ontvangt in 2009 en 2010 een 65+ toeslag. In de BRUG-gids 2011¹⁹ staat dat iedereen die in 2012 een 65+ toeslag van de gemeente heeft ontvangen,

¹⁸ *Wet afschaffing huishoudinkomenstoets*, Stb. 2012, 322.

¹⁹ *Bijzondere Rotterdamse UitkeringsGids. Hierin staan de gemeentelijke regelingen waarop Rotterdammers met een laag inkomen een beroep kunnen doen.*



deze in 2011 automatisch weer krijgt. In de loop van 2011 verandert de gemeente de regels: 65+ toeslagen kunnen niet meer met terugwerkende kracht aangevraagd worden. Hoewel deze wijziging mevrouw V. niet hoeft te raken, maakt zij zich ongerust en voor de zekerheid informeert zij bij het Klantcontactcentrum (14010). Daar stelt men haar gerust: “Het komt eraan hoor”. Als mevrouw V. vervolgens echter niets ontvangt, dient zij toch maar een aanvraag voor de 65+ toeslag over 2011 in. Die aanvraag wordt afgewezen: mevrouw V. is te laat. Zij dient vervolgens zowel een bezwaarschrift als een klacht in over de wijze waarop de gemeente haar geïnformeerd heeft. Tijdens de interne klachtbehandeling bij de gemeente ontstaat er verwarring over de berekening voor de toeslag. Volgens Werk en Inkomen is het inkomen van mevrouw V. te hoog: zij heeft € 0,30 te veel en dus geen recht op de toeslag. Volgens de rekenvoorbeelden op de gemeentelijke website heeft mevrouw V. echter wel recht op de toeslag. Voor mevrouw V. geldt namelijk een pensioenvrijlating van € 18,50, waardoor zij € 18,80 onder het normbedrag blijft. Het blijkt dat Werk en Inkomen is vergeten deze vrijlating toe te passen. Werk en Inkomen zegt de ombudsman toe zijn medewerkers op dit punt te zullen instrueren zodat zij de vrijlating voortaan wel toepassen. De ombudsman heeft deze klacht ook in zijn column in *De Stadskrant* besproken, omdat hij niet uitsluit dat dergelijke vrijlatingen bij meer mensen niet zijn toegepast.

Trage afrekening leidt bijna tot huisuitzetting

In het geval van mevrouw C. wordt haar bijstandsuitkering beëindigd, waardoor zij de afspraken in het kader van haar schuldsanering (budgetbeheer) niet langer kan nakomen. Mevrouw C. dient tegen de beëindiging een bezwaarschrift in; tijdens de behandeling blijkt dat er een fout is gemaakt. Werk en Inkomen erkent deze fout en zal de uitkering met terugwerkende kracht in orde maken. De afwikkeling daarvan heeft echter zo veel haken en ogen, dat mevrouw C. alsnog uit haar huis dreigt te worden gezet wegens de opgelopen huurachterstand, ook al wordt de lopende huur inmiddels weer betaald. Het lukt Werk en Inkomen maar niet om een definitieve berekening te maken van de achterstallige uitkering. De ombudsman vraagt Werk en Inkomen zich actief te bemoeien met het voorkomen van de huisuitzetting. Het zou zuur zijn als mevrouw C. als gevolg van de fout aan de zijde van de gemeente alsnog uit haar huis wordt gezet. Werk en Inkomen komt aan het verzoek van de ombudsman tegemoet en weet de ontruiming te voorkomen. Uiteindelijk duurt het 4 maanden voordat alle losse eindjes afgewikkeld zijn. De ombudsman houdt gedurende die periode de vinger aan de pols.

Terugvordering in verband met alleenstaande-ouderkorting

Mevrouw Z. is alleenstaande moeder met een minderjarige dochter en ontvangt een bijstandsuitkering. Haar uitkering wordt gekort omdat zij recht zou hebben op een alleenstaande-ouderkorting. Mevrouw Z. heeft deze korting nooit bij de Rijksbelastingdienst aangevraagd.

Na een jaar vergeet Werk en Inkomen met de (fictieve) korting rekening te houden bij het bepalen van de hoogte van de maandelijkse uitkering. Werk en Inkomen komt hier na enige tijd achter en vordert het te veel betaalde terug. Mevrouw Z. snapt er niets van en vraagt de ombudsman of zij verplicht is het bedrag terug te betalen. Zij vindt dat deze situatie niet haar schuld is.

De ombudsman adviseert mevrouw Z. de alleenstaande-ouderkorting alsnog met terugwerkende kracht bij de Rijksbelastingdienst aan te vragen en tegelijk verzoekt hij Werk en Inkomen de terugvordering op te schorten. Anders zou mevrouw in financiële problemen komen en waarschijnlijk is dat helemaal niet nodig. Al snel krijgt mevrouw Z. van de Rijksbelastingdienst bericht dat zij de alleenstaande-ouderkorting met terugwerkende kracht over de afgelopen jaren alsnog krijgt. Met dit bedrag kan zij de vordering van Werk en Inkomen voldoen en zij krijgt voortaan maandelijks de uitkering waarop zij in haar situatie recht heeft.

Individuele jaaropgaven (nog) niet mogelijk

Werk en Inkomen verstrekt maar één jaaropgave. In het geval van de heer P. pakt dat heel ongelukkig uit en hij dient daarover een klacht in bij de ombudsman. De heer P. heeft samen met zijn ex-partner een schuld bij Werk en Inkomen. Hij lost deze schuld af, maar over die (gebruteerde) aflossingen kan hij slechts een gedeelte van de betaalde belasting aan de Rijksbelastingdienst terugvragen. Het probleem is dat alleen zijn ex-partner de jaaropgave krijgt, waardoor zij méér kan terugvragen dan waarop zij – gelet op de bedragen die de heer P. heeft afgelost – recht heeft. Voor Werk en Inkomen bestaat er echter maar één schuld. Dat de heer P. en zijn ex-partner die allebei voor de helft aflossen, maakt dat niet anders. Werk en Inkomen verklaart de klacht van de heer P. gegrond, biedt hem excuses aan, maar komt tot de conclusie dat het probleem niet opgelost kan worden *“vanwege een systeemtechnische oorzaak.”*

De ombudsman kan zich voorstellen dat de heer P. hier niet tevreden mee is en verdiept zich in de kwestie. Het blijkt dat het computersysteem dat door de 4 grote gemeenten wordt gebruikt, geen geïndividualiseerde jaaropgaven kan aanmaken. De ombudsman vraagt Werk en Inkomen hierover schriftelijk uitleg

te geven en daarbij ook de bedragen te specificeren die de heer P. al heeft afgelost. Verder vraagt de ombudsman Werk en Inkomen een contactpersoon aan te wijzen aan wie de belastinginspecteur eventuele vragen kan stellen. De heer P. kan op die manier toch zijn belastingaangifte onderbouwen. Mocht de Rijksbelastingdienst met deze aanpak niet akkoord gaan, dan kan de heer P. overwegen Werk en Inkomen aansprakelijk te stellen voor zijn schade. De ombudsman gaat nog bij Werk en Inkomen na wanneer het probleem met de geïndividualiseerde jaaropgaven opgelost gaat worden en verneemt dat dit in de loop van 2013 het geval zal zijn. De ombudsman sluit daarop voorlopig het dossier, maar hij zal deze kwestie blijven volgen.

Inzage- en correctierecht van dossiers Werk en Inkomen

Iedereen mag zijn dossier bij Werk en Inkomen inzien. Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens mogen burgers de gegevens die de overheid over hen verzamelt, inzien en – als men meent dat er onjuiste gegevens in een bepaald dossier staan – om correctie van deze gegevens verzoeken. Het is niet altijd even duidelijk hoe Werk en Inkomen (en voorheen de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid) invulling geeft aan dit recht. De ombudsman hoort van klagers dat zij soms – ten onrechte – het advies krijgen om een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur in te dienen. Anderzijds worden drempels opgeworpen die geen wettelijke basis hebben, bijvoorbeeld door als voorwaarde te stellen dat de persoon in kwestie het verzoek tot inzage motiveert. De ombudsman bespreekt hieronder een aantal van dergelijke klachten.

Ombudsman zorgt voor inzage

De heer D. vertegenwoordigt een vriendin van hem, mevrouw K., in procedures rond de re-integratie van mevrouw K. De re-integratie verloopt met horten en stoten, en er zijn communicatieproblemen tussen mevrouw K. en Werk en Inkomen. Op enig moment komt de heer D. erachter dat hij door Werk en Inkomen als de vader van het jongste kind van mevrouw K. aangemerkt wordt en hij is daarover zeer verbolgen. De heer D. verzoekt daarom inzage in het bewuste dossier en waar nodig correctie van de onjuiste gegevens. Zijn verzoek wordt afgewezen, waarna hij zich tot de ombudsman wendt.

De ombudsman vraagt het Centraal Meldpunt Klachten de inzage te organiseren. Aldus geschiedt en de heer D. en mevrouw K. krijgen de gelegenheid om kennis te nemen van hetgeen er in het dossier staat. Het blijkt dat de klantmanager, in aanvulling op het verslag van een gesprek met mevrouw K., in het dossier

heeft opgeschreven dat de heer D. wel eens de vader van het jongste kind van mevrouw K. zou kunnen zijn. In het dossier zijn geen verklaringen van mevrouw K. of verdere aanwijzingen te vinden die een dergelijke aanname rechtvaardigen. De ombudsman vraagt Werk en Inkomen daarop de juiste procedure in gang te zetten: het correctierecht op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens. Mocht Werk en Inkomen weigeren de gegevens in het dossier aan te passen, dan hebben de heer D., als direct belanghebbende, en mevrouw K. de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen tegen de weigering.

Toevoeging brief ombudsman aan het dossier

Ook mevrouw B. wil dat er gegevens in haar dossier gewijzigd worden. Dat weigert Werk en Inkomen, omdat het gaat om een inschatting die gemaakt is van de mogelijkheden van mevrouw B. op de arbeidsmarkt en voor het overige om “*punten en komma’s*”, zoals Werk en Inkomen het noemt. De ombudsman laat mevrouw B. weten, dat zij hier een bezwaarschrift tegen kan indienen, maar hij doet mevrouw B. en Werk en Inkomen nog een tussenvoorstel. In de brief van de ombudsman staat gedetailleerd aangegeven op welke punten mevrouw B. het niet eens is met de vermelding in haar dossier. Als Werk en Inkomen de brief van de ombudsman in het dossier voegt, is in ieder geval nu en in de toekomst duidelijk welke punten ter discussie staan. Werk en Inkomen gaat met dit voorstel akkoord.

Stukken niet in dossier

In deze klachtzaak weigert Werk en Inkomen een klacht in behandeling te nemen omdat er nog een bezwaarschriftenprocedure loopt. Mevrouw P. wil toch inzage in haar dossier en krijgt die uiteindelijk ook. Daarbij concludeert zij dat een aantal stukken, die zij wel ingediend heeft, niet in het dossier terecht is gekomen. De ombudsman bestudeert de stukken in het WWB-dossier en de stukken die in de bezwaarschriftenprocedure zijn gewisseld. Hij stelt vervolgens vast dat hetgeen mevrouw P. aangevuld en gewijzigd wil zien, samenhangt met de juridisch inhoudelijke beoordeling van de vraag of mevrouw P. aan haar inlichtingenverplichting heeft voldaan. De ombudsman is het met Werk en Inkomen eens dat dit discussiepunt onderwerp is van de bezwaarschriftenprocedure: Werk en Inkomen heeft zich daarom in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen de klacht om die reden niet in behandeling te nemen. Tijdens de hoorzitting naar aanleiding van het bezwaarschrift besluit Werk en Inkomen mevrouw P. met terugwerkende kracht alsnog een uitkering toe te kennen. Achteraf wordt namelijk vastgesteld dat mevrouw P. wel degelijk juiste informatie

heeft verstrekt en daarmee aan haar inlichtingenverplichting heeft voldaan. De betreffende informatie is aanvankelijk inderdaad niet in het dossier van mevrouw P. terechtgekomen. De ombudsman beëindigt daarop zijn bemoeienis.

Fonds Bijzondere Noden Rotterdam

In schrijnende financiële noodsituaties kan de ombudsman ten laste van het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam een uitkering doen aan klagers. De ombudsman heeft met het fonds afspraken over het verlenen van acute financiële hulp, als noodgreep in afwachting van een meer structurele oplossing. Deze afspraken houden in dat de ombudsman ter plekke een bedrag verstrekt aan klagers die geen geld hebben voor de noodzakelijke levensbehoeften, zoals voedsel, luiers, enz. Intussen proberen organisaties die zich bezig houden met schuldhulpverlening en maatschappelijke dienstverlening voor een structurele oplossing te zorgen. De ombudsman schiet het bedrag voor en verantwoordt zijn uitgave aan het fonds, waarna het fonds het bedrag aan de ombudsman uitkeert. In het verslagjaar heeft de ombudsman tweemaal een uitkering ten laste van het Fonds Bijzondere Noden gedaan.



Re-integratie

Inspanningsverplichting

Met ingang van 1 januari 2012 is de Wet werk en bijstand (WWB) gewijzigd voor jongeren tot 27 jaar die een bijstandsuitkering aanvragen: aan hen wordt een zogeheten inspanningsverplichting van 4 weken opgelegd²⁰. In die periode moeten zij actief naar werk zoeken. Lukt dat niet, dan kunnen zij zich weer bij de uitkeringsinstantie melden, waarna de aanvraag in behandeling wordt genomen. Het recht op uitkering wordt vervolgens vastgesteld met ingang van de datum waarop de eerste melding is gedaan.

Vooruitlopend op deze wetswijziging heeft de gemeente Rotterdam deze 'wacht-tijd' voor jongeren al per 1 juli 2011 ingevoerd. Hoewel de WWB geen basis biedt voor het toepassen van deze wachttijd voor aanvragers die 27 jaar of ouder zijn, heeft Rotterdam dat wel gedaan: de inspanningsverplichting wordt aan iedereen opgelegd, ongeacht de leeftijd van de aanvrager. De gemeente zelf vindt dat zij hiermee niet in strijd met de wet handelt: zij betitelt de invoering van deze

²⁰ Wet van 22 december 2011 tot wijziging van de Wet werk en bijstand en samenvoeging van die wet met de Wet investeren in jongeren gericht op bevordering van deelname aan de arbeidsmarkt en vergroting van de eigen verantwoordelijkheid van uitkeringsgerechtigden, Staatsblad 2011, 650.

buitenwettelijke wachttijd als een verscherping van de procedure voor het aanvragen van een bijstandsuitkering.

Ook de heer G., die ouder is dan 27 jaar, heeft met deze ‘verscherpte aanvraagprocedure’ te maken gekregen: als hij zich bij het Werkplein meldt voor de aanvraag om een uitkering op grond van de WWB, krijgt hij eerst een inspanningsverplichting van 4 weken opgelegd. In de vierde week krijgt de heer G. een proefplaatsing bij een werkgever. Wanneer deze proefplaatsing na 2 weken – in de zesde week nadat hij zich voor een uitkering heeft gemeld – eindigt, vervoegt de heer G. zich weer bij het Werkplein. Daar blijkt dat men zijn oorspronkelijke aanvraag buiten behandeling heeft gesteld. De heer G. moet nu een nieuwe aanvraag indienen en krijgt daarbij opnieuw een inspanningsverplichting voor opnieuw 4 weken opgelegd. Hij is het daar niet mee eens. Omdat de oorspronkelijke aanvraag om meer redenen dan alleen de proefplaatsing buiten behandeling is gesteld, maakt de ombudsman de heer G. erop attent dat hij bezwaar kan aantekenen.

Klantmanagers

Werk en Inkomen hanteert inmiddels niet langer de benaming ‘klantmanager’, maar spreekt liever van ‘inkomensconsulent’. Omdat alle klagers stevast spreken over ‘klantmanagers’ en Werk en Inkomen zich – begrijpelijk – ook nog wel eens vergist, houdt de ombudsman het in dit verslag nog maar op ‘klantmanager’.

In het kader van de re-integratie ontvangt de ombudsman met enige regelmaat klachten over de bejegening door klantmanagers. De woorden die klagers gebruiken om de sfeer van de gesprekken met de klantmanagers te schetsen variëren van ‘onvriendelijk’ en ‘weinig respectvol’ tot ‘dwingend’ en ‘bedreigend’. Zo ook mevrouw B., die van Werk en Inkomen aan het werk moet bij Schoon, de vroegere Roteb. Zij vindt haar opleidingsniveau te hoog voor het aangeboden werk en het werk ook niet passend. De uitleg van de klantmanager, dat haar uitkering kan worden ingetrokken als zij niet aan het werk gaat, ervaart zij als een bedreiging.

De ombudsman loopt er bij deze klachten tegenaan dat hij vaak niet goed kan vaststellen wat er in een gesprek tussen klager en klantmanager gewisseld is. Is de klager alleen een spiegel voorgehouden, zoals Werk en Inkomen het noemt, of voelen mensen zich terecht onheus bejegend? Feit is wel dat als Werk en

Inkomen er bij hen op aandringt (weer) aan het werk te gaan, mensen zich vaak – al dan niet terecht – in het nauw gedreven voelen. Klagers realiseren zich ook niet altijd dat de verscherpte aanpak door Werk en Inkomen onderdeel is van het gemeentelijke beleid en voor alle werkzoekenden geldt. Zij nemen het vaak heel persoonlijk op. Wat door Werk en Inkomen als algemeen geaccepteerde arbeid wordt gezien, kan door de werkzoekende heel anders worden ervaren. Ook los hiervan vinden klagers soms dat zij een andere klantmanager moeten krijgen. De ombudsman bespreekt hieronder enkele van de klachten over dit onderwerp.

Andere klantmanager niet aangewezen

Op de door de heer R. verstrekte informatie dat zowel hijzelf als zijn vrouw medische klachten hebben die hen verhinderen aan het werk te gaan, wordt door de klantmanager niet gereageerd. De ombudsman geeft Werk en Inkomen in overweging de heer en mevrouw R. arbeidsmedisch te laten keuren, omdat de heer R. zijn verhaal onderbouwt met verklaringen van artsen. Werk en Inkomen gaat hierop in en uit de onderzoeken blijkt dat de heer R. inderdaad blijvend arbeidsongeschikt is, zijn vrouw wordt voor een jaar afgekeurd. De heer R. is blij dat zijn gelijk is aangetoond, maar hij blijft zitten met de manier waarop hij behandeld is door zijn klantmanager en hij wil daarom een andere. De ombudsman ziet in het dossier bij Werk en Inkomen dat er gedurende een periode van 2 jaar in totaal tweemaal contact is geweest tussen de heer en mevrouw R. en de klantmanager. Over die contacten heeft de heer R. geen klachten. De ombudsman toetst het verzoek van de heer R. aan de criteria die hij daarvoor heeft ontwikkeld²¹. Alleen als er sprake is van een onwerkbaar situatie of indien de klantmanager zo ernstig in gebreke is gebleven dat voorstelbaar is dat het vertrouwen in hem ernstig is geschaad, vindt de ombudsman het gerechtvaardigd dat er een nieuwe klantmanager wordt aangesteld. Van een dergelijke situatie is hier geen sprake, vindt de ombudsman.

Doorgeven informatie aan klantmanager

In een andere klachtzaak heeft de heer E. de gesprekken met zijn klantmanager opgenomen, om zo te kunnen aantonen dat deze hem beledigt en vernedert, zoals de heer E. het noemt. Hij vertelt dit aan een medewerker van het Centraal Meldpunt Klachten (CMK), die het weer doorvertelt aan de klantmanager in kwestie. De heer E. dient hierover een klacht in bij de ombudsman, omdat het volgens hem om privacygevoelige informatie gaat, die de medewerker van het CMK niet had mogen doorgeven. De ombudsman komt er niet meer aan toe de door de heer E. gemaakte opnamen te beluisteren: vanwege een herschikking

²¹ Verslag van werkzaamheden 2011, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, p. 39.

binnen Werk en Inkomen krijgt de heer E. een nieuwe consulent toegewezen. Hiermee is – hoewel om geheel andere redenen – tegemoetgekomen aan de wens van de heer E. De ombudsman beëindigt daarop zijn onderzoek naar de klacht.



Centraal Meldpunt Klachten

Als de ombudsman een klacht ontvangt die nog niet door Werk en Inkomen zelf is behandeld, legt hij de klacht voor aan de directeur van Werk en Inkomen en aan het CMK. Daarnaast fungeren de medewerkers van het CMK als contactpersonen voor de medewerkers van de ombudsman. In het algemeen lopen deze contacten goed; de klachtbehandelaars van het CMK zijn in voorkomende gevallen vrijwel altijd bereid naar een oplossing voor de klager te zoeken als de ombudsman hen daarom verzoekt. In urgente kwesties handelen de medewerkers van het CMK snel en adequaat.

In het verslagjaar behandelt de ombudsman 26 klachten waarbij de klacht zich in overwegende mate richt tegen de interne klachtbehandeling door het CMK. Ten opzichte van vorig jaar is dat de helft minder klachten (2011: 50). Hij bespreekt hier één klacht.

De heer M. wendt zich tot de ombudsman. Hij zit in een schuldhulpverleningstraject bij de Kredietbank. De heer M. zegt de ombudsman dat hij de verhoging van zijn termijnbetaling energiekosten echt tijdig heeft doorgegeven aan zijn budgetconsulent: telefonisch en per e-mail. Er is met deze informatie echter niets gedaan, waardoor er een nieuwe schuld is ontstaan. Dat kan betekenen dat de schuldhulpverlening wordt beëindigd, terwijl de heer M. en zijn vrouw nog maar 3 maanden te gaan hebben voor de 3 jaar schuldhulpverlening erop zit en zij schuldenvrij zullen zijn. Voor hen is het daarom essentieel dat boven water komt wat er precies is gebeurd. De heer M. heeft een klacht ingediend bij het CMK en die is ook behandeld, maar hij vindt dat niet op het echte probleem is ingegaan.

De ombudsman vraagt het CMK het dossier nogmaals te bekijken. Als dat gebeurt, blijkt dat de informatie over de verhoogde energiekosten wel degelijk in het dossier van de heer M. zit, dat wil zeggen: in het papieren dossier. Bij de eerdere klachtbehandeling door het CMK heeft men zich gebaseerd op het elektronische dossier, en daarin zit deze informatie niet. Het CMK biedt zijn excuses aan, de schuldhulpverlening is na 3 jaar afgerond en de ombudsman kan het dossier sluiten.



Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling

Zoals in hoofdstuk 1 (*Cijfers*) al aan de orde kwam, heeft de ombudsman ervoor gekozen in dit verslag van werkzaamheden uit te gaan van de nieuwe organisatie van de gemeente Rotterdam. Dat betekent dat onderdelen van de voormalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid – Kredietbank, Individuele Voorzieningen, Stedelijke Zorg en het Centraal Inburgeringsloket – voor het gehele verslagjaar zijn toegerekend aan het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en dus in deze paragraaf worden besproken.

In 2012 zijn door de ombudsman in totaal 122 klachten behandeld over het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling; 108 klachten daarvan zijn afkomstig van de voormalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In slechts 10 van deze 122 klachten heeft de ombudsman een uitgebreid onderzoek ingesteld.

Tabel 15: Afgehandelde klachten over het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling 2012

Activering en Welzijn	Kredietbank	65
Activering en Welzijn	Individuele Voorzieningen	28
Publieke Gezondheid en Zorg	Stedelijke Zorg	12
Jeugd en Onderwijs	waarvan Jongerenloket: 2	10
Publieke Gezondheid en Zorg	GGD	3
Sport en Cultuur	Sport en Recreatie	3
Activering en Welzijn	Inburgering	1
Totaal		122



Kredietbank

In 2011 heeft de ombudsman een onderzoek op eigen initiatief gedaan naar de door hem gesignaleerde knelpunten rond de schuldhulpverlening door de Kredietbank. De bevindingen, conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van dit onderzoek zijn neergelegd in het rapport *KBR: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren*²². De aanbevelingen die de ombudsman in zijn rapport doet, zien op de volgende 6 knelpunten:

²² Rapport van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam, juli 2011.

1. Veelvuldige wisseling van contactpersonen bij de Kredietbank.
2. Contactpersonen zijn telefonisch onvoldoende bereikbaar en vervanging bij ziekte of afwezigheid is niet goed geregeld.
3. De betaling van rekeningen, maandelijkse vaste lasten en leefgeld loopt niet goed en betalingspecificaties zijn niet of te laat beschikbaar.
4. Dossiers zijn rommelig, incompleet of verouderd; e-mailcorrespondentie ontbreekt; ontvangstbevestigingen van aan de balie ingeleverde stukken zijn ontoereikend.
5. Het traject van schuldhulpverlening duurt te lang, zonder dat mensen precies weten waar zij aan toe zijn.
6. Mensen denken dat de Kredietbank hen zal helpen om schuldevrij te worden, terwijl de Kredietbank zich tot doel stelt problematische schulden beheersbaar te maken.

In het verslagjaar ziet de ombudsman aanzienlijk minder klachten dan in 2011. Het aantal behandelde klachten daalt met ruim 40%, van 110 klachten naar 65. De daling kan in ieder geval deels verklaard worden uit het feit dat de 'selectie aan de poort' door de Kredietbank is verscherpt en mensen die bij haar aankloppen in veel gevallen (eerst) verwijst naar het maatschappelijk werk. Ondanks deze daling ervaart de ombudsman in zijn contacten met klagers dat zij vaak boos en ontevreden zijn over dezelfde punten als door hem gesignaleerd in zijn rapport uit 2011.

Mensen geven bij de ombudsman aan dat voor hen onduidelijk is wanneer het minnelijke schuldhulpverleningstraject begint, dat zij geen inzicht krijgen in de door hen gedane afbetalingen en/of dat het traject langer duurt dan het maximum van 3 jaar. De klachten hebben meestal ook betrekking op de klantmanagers: zij zijn volgens de klagers onbereikbaar en bellen niet terug. Daarnaast zijn de dossiers kwijt of onvolledig. Verder krijgt de ombudsman vaak te horen dat mensen vinden dat ze met méér schulden weggaan bij de Kredietbank dan waar zij mee binnenkwamen. Het ontbreken van goede communicatie tussen Kredietbank en cliënt is in veel klachten een terugkerend element en juist dat zorgt bij de klagers voor de meeste ergernis.

De ombudsman heeft zich voorgenomen een follow-up onderzoek naar de schuldhulpverlening en de door de gemeente genomen maatregelen om de dienstverlening door de Kredietbank te verbeteren, in te stellen.

Het merendeel van de klachten over de Kredietbank neemt de ombudsman (nog) niet in onderzoek, omdat het klachten zijn die nog niet bij de Kredietbank zelf zijn ingediend. De ombudsman vindt in die gevallen dat de Kredietbank eerst de gelegenheid moet krijgen de klacht zelf op te lossen. In de overige klachten probeert de ombudsman door middel van korte interventies de zaak weer op de rails te krijgen. In 8 klachtzaken heeft de ombudsman een uitgebreider onderzoek ingesteld.

Hieronder bespreekt de ombudsman 2 zaken waaruit blijkt dat het ontbreken van een goede communicatie tussen Kredietbank en cliënt onvermijdelijk tot klachten leidt.

Onvoldoende communicatie over verlenging schuldhulpverleningstraject

De heer N. komt op het spreekuur van de ombudsman omdat hij al langer dan de maximale duur van 36 maanden in het minnelijke schuldhulpverleningstraject zit. Dat betekent dat hij ook al die tijd onder het strenge regime van budgetbeheer valt. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de heer N. gelijk heeft, maar dat hij in die periode een aantal maanden geen inkomen heeft gehad, waardoor het reserveren van geld om de schuldeisers af te betalen stil kwam te liggen. Om de regeling met de schuldeisers toch te kunnen nakomen, zijn de schuldsanering en het bijbehorende budgetbeheer, door de Kredietbank weer opgepakt toen de heer N. opnieuw over inkomen beschikte. Daardoor is de maximale duur van 3 jaar weliswaar overschreden, maar dat is volgens de ombudsman zowel in het belang van de schuldeisers als van de heer N. zelf: het is de enige manier waarop de heer N. van zijn schulden kan afkomen.

De ombudsman vraagt de Kredietbank hoe de heer N. dit heeft kunnen weten. Volgens de Kredietbank is dit aan de heer N. mondeling uitgelegd, maar daarvan zijn nergens in het dossier gespreksverslagen of aantekeningen te vinden. De ombudsman concludeert dat de schuldregeling weliswaar langer dan de maximale termijn heeft geduurd, maar dat verlenging mogelijk is en – voor zover hij kan nagaan – ook in het belang van de heer N. is geweest. Wel vindt de ombudsman dat de Kredietbank dit ook per brief aan de heer N. had moeten uitleggen. De heer N. laat de ombudsman daarop weten dat hij het nu begrijpt en inderdaad graag van zijn schulden afwil. Omstreeks de tijd dat de ombudsman zijn onderzoek afrondt, is dat ook het geval. In overleg met de heer N. en de Kredietbank kan de ombudsman het dossier sluiten.

Onvoldoende communicatie over aanloop naar Wsnp-traject

De heer H. zal worden toegeleid naar een traject op basis van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp-traject). De Kredietbank speelt daarin een leidende rol, maar het lijkt niet erg op te schieten. De heer H. heeft de Kredietbank hierover uitgebreide klachtbrieven geschreven; hij vindt echter onvoldoende gehoor naar zijn zin.

De ombudsman start een onderzoek en neemt inzage in het dossier van de heer H. bij de Kredietbank. Daaruit blijkt dat de heer H. veel ongeluk ten deel is gevallen: zijn bedrijf is failliet, zijn vrouw is bij hem weggegaan en de faillissementscurator zit stil, waardoor de heer H. niet verder kan met zijn persoonlijke schuldsanering. De ombudsman onderscheidt een aantal klachtonderdelen: de opbouw van het dossier heeft 4 maanden geduurd, de budgetbeheerafspraken worden niet nageleefd, er is onvoldoende gereageerd op klachten en het dossier is incompleet.

De ombudsman acht 3 van de 4 klachtonderdelen gegrond op basis van de volgende behoorlijkheidsvereisten: niet voldoende (actief) goede informatie verstrekt; de organisatie is niet voldoende op orde; de reactie op de klachten is onvoldoende gemotiveerd. De ombudsman is van mening dat de Kredietbank inderdaad een paar steken heeft laten vallen in het proces richting het Wsnp-traject en op dit punt zijn de klachten gegrond, maar de curator, de schuldeisers en de trage echtscheidingsprocedure zijn de hoofdoorzaak van de vertragingen. De ombudsman vindt wel dat de Kredietbank daar beter over had moeten communiceren met de heer H. Nu dat tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog is gebeurd, ziet de ombudsman geen reden om een aanbeveling aan zijn oordeel te verbinden.

Kredietbank treft geen schuld

Soms ligt de fout helemaal niet bij de Kredietbank, al denken klagers dat wel. Mevrouw D. heeft in een schuldhulpverleningstraject bij de Kredietbank gezeten. Zij heeft in de afgelopen jaren een aantal klachten over de Kredietbank bij de ombudsman ingediend. Meestal blijkt dat met een telefoontje of e-mailbericht naar de Kredietbank de klacht kan worden opgelost. In 2012 liggen er nog 2 klachten van mevrouw D.

Zorgverzekeraar Zilveren Kruis Achmea beweert dat mevrouw D. bij haar een schuld heeft uit de periode dat zij in de schuldsanering zat. Mevrouw D. heeft echter de bankrekeningoverzichten van de budgetrekening waaruit blijkt dat er

wel degelijk maandelijks betaald is aan de zorgverzekeraar. Het schuldhulpverleningstraject is inmiddels na 3 jaar met een 'schone lei' beëindigd. Mevrouw D. kan zich daarom niet voorstellen dat zij nog een schuld zou hebben. De Kredietbank verzekert haar weliswaar dat er geen probleem is, maar van Zilveren Kruis Achmea hoort zij andere geluiden.

Daarnaast meent mevrouw D. dat ABN AMRO in het kader van de schuldsanering te veel geld heeft gekregen, en zij wil dit terug. Volgens mevrouw D. heeft de bank het geld voor de afkoop van een polis aangewend ter voldoening van een schuld die zij bij ABN AMRO had. Die schuld (kredietrekening) was echter onderdeel van de schuldregeling en de bank had voor deze schuld al finale kwijting verleend.

De ombudsman gaat bij de Kredietbank het dossier van mevrouw D. inzien. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel blijkt dat de Kredietbank informatie heeft opgevraagd bij Zilveren Kruis Achmea: de – boekhoudtechnische – fout zit bij de zorgverzekeraar en is inmiddels administratief hersteld.

Wat betreft het tweede klachtonderdeel legt de Kredietbank de ombudsman uit dat de handelwijze van ABN AMRO inderdaad onjuist is. Bij de start van de schuldsaneringsprocedure had de polis afgekocht moeten worden en de opbrengst ervan had ten goede moeten komen aan alle schuldeisers, niet alleen aan ABN AMRO. De handelwijze van ABN AMRO is niet ten koste van klaagster gegaan, maar van de andere schuldeisers. De Kredietbank heeft de bank hierover wel aangeschreven, maar die reageert niet. Indien ABN AMRO het geld alsnog aan de Kredietbank zou storten, dan zou de Kredietbank dit bedrag naar rato van de schulden conform de percentages van de slotuitdelingslijst per schuldeiser moeten verdelen. Mevrouw D. zelf zou daarvan niets krijgen.

De ombudsman concludeert dat een en ander geen nadelige gevolgen heeft gehad voor de financiële positie van mevrouw D. en dat de verantwoordelijkheid van de Kredietbank hier een beperkte is. Om die reden besluit de ombudsman zijn onderzoek te beëindigen.



Individuele Voorzieningen

In 2012 behandelt de ombudsman 28 schriftelijke klachten over de afdeling Individuele Voorzieningen van de voormalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2011: 17). In één zaak stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in dat hij hieronder zal bespreken.

Terugvordering PGB in verband met contante betaling

In het verslagjaar bellen veel burgers in paniek de ombudsman over de terugvordering van hun persoonsgebonden budget (PGB). Het zijn mensen die in 2011 hun hulp in de huishouding contant hebben betaald en nu de besteding van hun PGB over dat jaar niet kunnen verantwoorden. In januari 2011 heeft de toenmalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid iedereen met een PGB schriftelijk geïnformeerd over een aantal veranderingen met ingang van 1 januari 2011. Eén van die veranderingen is dat per 1 januari 2011 de huishoudelijke hulp niet langer contant – met als bewijsstuk een kwitantie – mag worden betaald, doch uitsluitend per bank of giro. Wie in 2011 toch contant heeft betaald, ontvangt in de loop van 2012 een terugvorderingsbeslissing. Kwitanties worden niet langer geaccepteerd als bewijsstukken van de betalingen. De bedragen die teruggevorderd worden zijn niet gering, van € 2000 tot € 3000, en moeten ook nog binnen 4 weken worden terugbetaald.

Een deel van de mensen door wie de ombudsman gebeld wordt, kent de wijziging per 1 januari 2011 niet en zegt de bewuste brief uit januari 2011 nooit te hebben ontvangen. Zij waren zich er niet van bewust dat het contant betalen van de huishoudelijke hulp hen later in moeilijkheden zou brengen. Het gaat hierbij vooral om oudere bellers. Ook mensen die wel van de verandering op de hoogte zijn, bellen de ombudsman: zij hebben volgens eigen zeggen alle bankafschriften ingediend, maar krijgen toch een terugvordering omdat er een bankafschrift ontbreekt. Verder melden zich bij de ombudsman burgers die menen dat zij de besteding van het PGB wel op de juiste wijze hebben verantwoord, maar toch een terugvordering krijgen. Zij willen daartegen een bezwaarschrift indienen, maar dat schort de verplichting om binnen 4 weken terug te betalen niet op. In de beschikking wordt er weliswaar op gewezen dat wie in financiële nood komt door de terugvordering, een verzoek om een voorlopige voorziening kan indienen bij de rechtbank, maar zo'n verzoek is niet gratis omdat er griffierecht verschuldigd is.

Wanneer de ombudsman vermoedt dat er iets niet klopt aan de terugvordering van de PGB, zoekt hij contact met de afdeling Individuele Voorzieningen. De ombudsman constateert dat de berichtgeving rond de verandering per 1 januari 2011 – betaling voortaan per bank of giro in plaats van contant – te wensen overliet. Het slechts één keer doen van een schriftelijke aankondiging van een zo ingrijpende wijziging – als onderdeel van een rijtje wijzigingen – aan grotendeels oudere burgers, is niet voldoende.

Een onderzoek van de ombudsman naar aanleiding van een klacht levert

– als er een bezwaarschrift is ingediend – vaak opschorting van de betalingsverplichting op, tot op het bezwaar is beslist. Een zorgvuldiger aanpak had veel onrust en paniek kunnen voorkomen. Dat had trouwens ook veel werk geschied, bijvoorbeeld voor de bezwaarschriftencommissie, maar ook voor de eigen medewerkers van Maatschappelijke Ontwikkeling.

Geen PGB, toch terugvordering

Wanneer tegen een beslissing op een bezwaarschrift nog beroep openstaat bij de rechtbank, is de ombudsman niet bevoegd een klacht hierover in onderzoek te nemen. Dat doet de ombudsman in uitzonderingsgevallen echter wel indien uit de stukken blijkt dat de beslissing op bezwaar op evident onjuiste feiten is gebaseerd. In die gevallen grijpt de ombudsman in om zo te proberen een lange, en voor burgers kostbare, weg naar de rechter te voorkomen. Daarmee zijn immers de klager én de gemeente gediend. Zo ook in het geval van de heer R. Zijn moeder verblijft van 2008 tot aan haar overlijden, begin januari 2010, in een verzorgingshuis. De heer R. en de overige nabestaanden ontvangen eind december 2011 een besluit van de voormalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, waarbij het persoonsgebonden budget (PGB) voor huishoudelijke verzorging wordt teruggevorderd. Dit PGB zou in 2010 aan hun moeder zijn toegekend en uitbetaald. De nabestaanden weten hier niets en zij zijn ook erg verbaasd: hun moeder genoot in het verzorgingshuis volledige verzorging en zij had dus helemaal geen huishoudelijke verzorging of een PGB nodig. Het door de heer R. ingediende bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. Hoewel de heer R. nu beroep kan instellen bij de rechtbank, besluit hij eerst zijn licht op te steken bij de ombudsman en hij bezoekt het spreekuur. Na de interventie van de ombudsman erkent Individuele Voorzieningen dat er een fout is gemaakt en het terugvorderingsbesluit wordt ingetrokken.



Stedelijke Zorg

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 12 klachten over Stedelijke Zorg, voorheen onderdeel van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2011: 8). In één klachtzaak stelt hij een uitgebreider onderzoek in.

Mevrouw K. vraagt in maart 2009 bijzondere bijstand aan voor medische kosten in 2008, maar ontvangt geen beslissing. Hierover klaagt zij bij het Centraal Meldpunt Klachten (CMK), wat ertoe leidt dat zij een nieuwe aanvraag kan

indienen. Dat gebeurt in juni 2010. Mevrouw K. vraagt tegelijkertijd bijstand voor de medische kosten over 2009 aan. Zowel de aanvraag voor medische kosten in 2008 als medische kosten over 2009 worden afgewezen. Mevrouw K. dient hiertegen een bezwaarschrift in. Naar aanleiding hiervan stelt Stedelijke Zorg voor om de beslissing te vernietigen en de aanvraag opnieuw te behandelen. Vervolgens wordt mevrouw K. in oktober 2010 uitgenodigd voor een gesprek en krijgt zij de gelegenheid alle stukken in te leveren.

Eind oktober 2010 ontvangt mevrouw K. dan eindelijk een positieve beslissing over de medische kosten in 2009. Er is echter nog steeds geen beslissing over haar aanvraag medische kosten in 2008. Mevrouw K. vraagt Stedelijke Zorg herhaaldelijk om dit uit te zoeken, doch zonder resultaat. Uiteindelijk schrijft zij haar klantmanager een brief, waarin zij erop wijst dat zij nog steeds geen bijstand voor de medische kosten in 2008 heeft ontvangen (1). In dezelfde brief vraagt zij haar klantmanager hoe en hoeveel moet zij terugbetalen in verband met een ten onrechte uitgekeerde vergoeding voor sociale activering (2). Ook vraagt zij in de brief hoe het zit met haar aanvraag om langdurigheidstoelage (3) en ten slotte wat de stand van zaken is met betrekking tot haar aanvraag bijzondere bijstand wegens medische kosten in 2010 (4). De klantmanager van mevrouw K. belooft het uit te zoeken. Omdat hij kort daarna met vakantie zal gaan, zegt hij mevrouw K. toe dit na zijn vakantie te doen. Er gebeurt daarna echter niets.

Mevrouw K. dient weer een klacht in bij het CMK. Dat zegt dat er helemaal geen aanvraag bijzondere bijstand voor medische kosten in 2008 is ingediend. Nu besluit mevrouw K. naar het spreekuur van de ombudsman te gaan.

Op verzoek van de ombudsman bekijkt (de voormalige dienst) Sociale Zaken en Werkgelegenheid de klachten en de stukken. Dit resulteert erin dat de bijzondere bijstand over 2008 alsnog aan mevrouw K. wordt betaald (1). Aan de terugvordering van de vergoeding voor sociale activering blijkt geen formele beslissing ten grondslag te liggen en besloten wordt dat mevrouw K. dit niet hoeft terug te betalen (2). Op de aanvraag langdurigheidstoelage (3) en de aanvraag bijzondere bijstand wegens medische kosten in 2010 (4) zal alsnog een beslissing worden genomen. Mevrouw K. laat de ombudsman weten blij te zijn dat zij nu eindelijk weet waar ze aan toe is.



Jeugd en Onderwijs

De ombudsman behandelt in het verslagjaar in totaal 10 klachten over Jeugd en Onderwijs: 2 klachten over het Jongerenloket van de voormalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2011: 11) en 8 klachten over de voormalige dienst Jeugd, Onderwijs en Samenleving (2011: 5). Naar één klacht heeft de ombudsman een uitgebreider onderzoek ingesteld. Deze klacht richt zich ook tegen (de voormalige dienst) Sport en Recreatie en wordt daar besproken.



Sport en Recreatie

Er zijn door de ombudsman 3 klachten behandeld over (de voormalige dienst) Sport en Recreatie (2011: 8). In 2 zaken stelt de ombudsman een nader onderzoek in, één van deze zaken betreft zijn bemiddeling bij de 'redding' van een sportschool.

In de zomervakantie van 2011 komt de heer G., eigenaar van een sportschool waar Muay Thai en Boxing (kickboksen) wordt beoefend, bij de ombudsman. De lessen van de sportschool vinden al sinds jaar en dag buiten schooltijd plaats in de sportzaal van een school in Rotterdam-Zuid. Kort voor de zomervakantie krijgt de heer G. de aanzegging dat hij de zaal moet ontruimen, omdat Sport en Recreatie na de zomer stopt met het beheer van de zaal. De heer G. heeft echter (nog) geen andere locatie en dat zou het einde van zijn sportschool betekenen.

De heer G. heeft zijn klacht nog niet voorgelegd aan Sport en Recreatie. Normaal gesproken maakt de ombudsman dan pas op de plaats om de gemeente eerst de gelegenheid te geven de kwestie zelf op te lossen. Gezien het spoedeisende karakter van de klacht maakt de ombudsman een uitzondering voor de heer G. De ombudsman mengt zich in de kwestie en constateert tot zijn genoegen dat ook de voormalige dienst Jeugd, Onderwijs en Samenleving inziet dat het jammer zou zijn als de sportschool verdwijnt. De directeur van Jeugd, Onderwijs en Samenleving zet zich actief in om voor de heer G. een voorlopige oplossing te vinden. Met succes: gedurende de eerstkomende maanden van 2012 kunnen de sportlessen in ieder geval doorgaan. De ombudsman kan het dossier sluiten, zijn bemiddelingspoging is geslaagd.



Cluster Stadsbeheer

Zoals in hoofdstuk 1 (*Cijfers*) aan de orde komt, gaat de ombudsman in dit verslag van werkzaamheden uit van de nieuwe organisatieindeling binnen de gemeente Rotterdam. Dat betekent dat één klacht van de voormalige dienst Roteb, over re-integratie, voor het verslagjaar is toegerekend aan het cluster Werk en Inkomen. Van de voormalige dienst Gemeentewerken, nu Heel, is het Ingenieursbureau thans onderdeel van het cluster Stadsontwikkeling; omdat de ombudsman over het Ingenieursbureau eigenlijk nooit klachten ontvangt, heeft dat voor de vergelijking van het aantal klachten over Heel met dat over Gemeentewerken geen gevolgen.

Het aantal klachten dat de ombudsman in 2012 behandelt over het cluster Stadsbeheer ligt op 181 (2011: 153). Deze stijging met 28 klachten komt voor rekening van Heel (19 klachten meer, een verdubbeling) en Toezicht en Handhaving (13 klachten meer).

Tabel 16: Afgehandelde klachten over cluster Stadsbeheer in 2012

Handhaving en Toezicht	134
Heel	34
Schoon	13
Totaal	181



Toezicht en Handhaving

In 2012 behandelt de ombudsman 134 klachten over Toezicht en Handhaving (2011: 121). De klachten gaan ook dit jaar vaak over parkeerboetes en over de bejegening door stadswachten. In 15 klachten stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in.

Parkeren

Onduidelijke parkeersituatie aan de Holland Amerikakade

Mevrouw D. parkeert haar auto aan de Holland Amerikakade aan de waterkant, en koopt daarvoor een parkeerkaartje. Wanneer zij later weer bij haar auto komt, ziet zij een bon achter haar ruitenwisser: kennelijk staat zij niet geparkeerd op een officiële parkeerplaats. Mevrouw D. vindt dat dit volstrekt onduidelijk is en zij beklaagt zich hierover bij Toezicht en Handhaving en verzoekt deze hier iets aan te doen. Toezicht en Handhaving is het niet met haar eens en vindt dat wel degelijk duidelijk is dat het geen officiële parkeerplaats is. Er volgt een uitgebreide uitwisseling van standpunten, maar mevrouw D. en de gemeente worden het niet eens.

Als mevrouw D. zich vervolgens tot de ombudsman wendt, gaat deze ter plekke kijken. De ombudsman schrijft daarop aan mevrouw D.: *“Als ik uw standpunt en dat van de dienst lees, moet ik concluderen dat voor beide standpunten iets valt te zeggen. Enerzijds is het correct dat er borden staan waaruit opgemaakt moet worden dat er niet geparkeerd mag worden op de plek waar u stond, anderzijds kan ik mij voorstellen dat deze (met name het bord ‘voetgangerszone’) over het hoofd kunnen worden gezien. Hoewel ik gevoelig ben voor uw argument dat het aantal fout geparkeerde auto’s aan zou kunnen geven dat de situatie voor meer mensen onduidelijk is, kan ik niet zonder meer vaststellen dat er daadwerkelijk een direct causaal verband ligt tussen de geparkeerde auto’s en de (on)duidelijkheid van de parkeersituatie. Kuddegedrag valt namelijk niet uit te sluiten: ‘Ik zie dat daar auto’s geparkeerd staan, dus zal je daar wel mogen parkeren”.*

De ombudsman sluit zijn onderzoek af zonder eindoordeel, omdat hij niet kan vaststellen dat de parkeersituatie inderdaad onvoldoende duidelijk is. Wel schrijft de ombudsman aan Toezicht en Handhaving: *“Dit neemt niet weg dat, zeker gelet op de hoeveelheid klachten/signalen (uit de antwoorden van het college van burgemeester en wethouders op de vragen van het raadslid mevrouw S. Belhaj (D66) van 2 augustus 2011, blijkt dat er in een periode van anderhalf jaar 2240 boetes zijn uitgeschreven op de gehele Holland Amerikakade voor het parkeren in het voetgangersgebied), het de gemeente had gesierd om het zekere voor het onzekere te nemen en de situatie (nog) duidelijker had gemaakt (bijvoorbeeld door het plaatsen van een bord ‘verboden te parkeren’ of een slagboom, zoals u stelt in uw brief van 7 augustus 2011)”. Inmiddels is de situatie inderdaad aangepast door de gemeente en de ombudsman ziet dan ook geen aanleiding meer om een aanbeveling te doen.*

‘Illegaal’ parkeren op gehandicaptenparkeerplaats

Mevrouw T. heeft een gehandicaptenparkeerplaats voor de deur van haar woning. Het komt echter regelmatig voor dat anderen, zoals de burens, hun auto op deze plek parkeren, waardoor mevrouw T. gedwongen is verderop in haar straat op een gewone – betaalde – parkeerplaats te gaan staan. Volgens mevrouw T. geven stads-wachten die haar auto op zo’n gewone parkeerplaats aantreffen, háár wel een bon, maar haar burens, die ten onrechte op haar invalidenplaats staan geparkeerd, niet. Ook wordt hun auto niet weggesleept. De bezwaarschriften die mevrouw T. tegen de parkeerboetes indient, worden afgewezen met de standaardzin: *“Als u gehandicapt bent en parkeert op een plaats waar betaald parkeren geldt, bent u verplicht een parkeerkaartje uit de automaat te kopen. In het kader van de klachtafhandeling wordt een verzoek om kwijtschelding van de boetes niet gehonoreerd”*.

Wanneer tegen een beslissing van de gemeente bezwaar en beroep openstaat, zoals hier het geval is, is de ombudsman eigenlijk niet aan zet. Toch besluit hij in dit speciale geval zich in de zaak te mengen en de klacht door te geleiden. Weliswaar is het formele standpunt van Toezicht en Handhaving juist, maar de ombudsman legt Toezicht en Handhaving voor of zij op grond van de bijzondere omstandigheden van deze klacht, in het kader van behoorlijk overheidshandelen, aanleiding ziet om hier coulance te betrachten. Toezicht en Handhaving laat de ombudsman weten dat – gezien de bijzondere omstandigheden van het geval – uit coulance de opgelegde naheffingsaanslagen eenmalig zullen worden vernietigd. Daarnaast krijgt mevrouw T. de namen en telefoonnummers van teamleiders van Toezicht en Handhaving. Die zullen ervoor zorgen dat, als de situatie zich nog eens voordoet, er gehandhaafd zal worden; de auto die in dat geval ten onrechte op de gehandicaptenparkeerplaats staat, zal worden weggesleept, zodat mevrouw T. ook feitelijk de invalidenparkeerplaats kan gebruiken. Mevrouw T. is tevreden met deze uitkomst, waarop de ombudsman het dossier sluit.

Onderzoek op eigen initiatief

Zoals in hoofdstuk 3 (*Onderzoeken op eigen initiatief*) aan de orde zal komen, heeft de ombudsman in 2012 voorbereidingen getroffen voor een onderzoek op eigen initiatief naar de gang van zaken rond parkeervergunningen. Behalve Publiekszaken en Belastingen speelt ook Toezicht en Handhaving een rol in deze ‘parkeerketen’. Voor de analyse van de ontvangen klachten over dit onderwerp (aanvraag, wijziging van adresgegevens, beëindiging van parkeervergunningen en betalingen), verwijst de ombudsman naar het rapport dat hij in de loop van 2013 zal uitbrengen naar aanleiding van dit onderzoek.



Fietswrak pas na 1,5 jaar verwijderd

Tegenover het huis van de heer M. ligt al sinds anderhalf jaar een oud fietswrak aan een lantaarnpaal. De heer M. heeft dit al lang geleden telefonisch – omdat de website voor het doorgeven van klachten niet goed werkte – gemeld bij Toezicht en Handhaving. Dit leidt niet tot het opruimen van het fietswrak. Verdere pogingen van de kant van de heer M. leveren evenmin succes op. Uiteindelijk schrijft hij de ombudsman: “(...) *Natuurlijk kunnen we wachten tot de natuur zich over 100 jaar heeft ontfermd over dit wrak, maar wellicht kunt u dit bespoedigen. Instructie voor demontage: slechts een redelijke kniptang met een heel klein busje lost dit zaakje op. Blijkbaar wordt de afhandeling van klachten niet afgevinkt (misschien een idee?). Ik ben benieuwd naar de oplossing*”. De ombudsman legt de klacht voor aan Toezicht en Handhaving. Dat heeft tot gevolg dat de fiets snel wordt weggehaald. Toezicht en Handhaving laat de heer M. weten niet te kunnen achterhalen met wie hij heeft gesproken en waarom er destijds niets is ondernomen, en biedt hem excuses aan. De ombudsman sluit vervolgens het dossier.

Bejegening

De directe contacten tussen medewerkers van Toezicht en Handhaving en burgers leiden ook in het verslagjaar tot bejegeningklachten bij de ombudsman.

Wandeling naar het werk eindigt in politieel

In verband met wegwerkzaamheden is de brug, waar mevrouw G. overheen moet om bij haar werk te komen, gedeeltelijk afgesloten voor voetgangers. Als mevrouw G. daar 's ochtends op weg naar haar werk dicht naast het afgesloten voetgangersgedeelte langs loopt, wordt haar door 2 stadswachten gezegd dat zij moet oversteken naar het niet-afgesloten voetgangersgedeelte op de brug. In verband met langsrijdende auto's doet mevrouw G. dit niet direct, zo vertelt zij tijdens het spreekuur aan de ombudsman. Zij wordt bij haar arm vastgepakt, kennelijk omdat de stadswachten denken dat zij hun aanwijzing niet wil opvolgen. Mevrouw G. roept dat zij haar moeten loslaten, wat niet gebeurt. Als één van de stadswachten met gestrekte vinger dicht bij haar gezicht begint te wijzen, is voor haar de maat vol en mevrouw G. roept woedend tegen hem: “*Blijf met je vieze poten van me af!*”. Hierop krijgt zij een boete van € 25 wegens het niet oversteken waar dat wel moest. De stadswachten vragen vervolgens naar haar ID-bewijs, maar dat zit in haar andere tas. De politie wordt erbij gehaald en gaat met mevrouw G. haar ID-bewijs thuis ophalen. Daarna wordt ze

naar het politiebureau gebracht en krijgt ze nog een boete: € 340 wegens het niet tonen van een ID-bewijs. Mevrouw G. is zeer verontwaardigd en gaat naar het spreekuur van de ombudsman. Zij beklaagt zich erover dat zij, een jonge vrouw met een blanco strafblad, op een doordeweekse ochtend op weg naar haar werk, eindigt in een politiecel.

Omdat Toezicht en Handhaving de klacht van mevrouw G. nog niet kent, wil de ombudsman dat zij de klacht eerst zelf in behandeling neemt. Het interne onderzoek door Toezicht en Handhaving leidt ertoe dat de boete wegens het niet tonen van een ID-bewijs wordt geseponeerd, omdat de stadswachten de situatie anders hadden kunnen aanpakken. Toezicht en Handhaving laat de ombudsman weten het te betreuren dat het zo gelopen is en dat een en ander met de betrokken stadswachten is besproken. De ombudsman vindt dat voor een flink deel aan de klacht van mevrouw G. is tegemoetgekomen. De klacht betrof immers vooral de communicatie met de stadswachten en daar heeft de dienst iets mee gedaan in de interne klachtbehandeling. Het is een onprettige ervaring geweest voor mevrouw G., maar ook voor de betrokken stadswachten, en hopelijk zullen zij er lering uit trekken. Mevrouw G. laat de ombudsman weten de zaak verder te willen laten rusten. Het heeft veel impact op haar gehad, maar zij wil het nu achter zich laten.

Interne klachtbehandeling

In zijn verslagen van werkzaamheden ontkomt de ombudsman er meestal niet aan om iets te zeggen over de behandeling van klachten door Toezicht en Handhaving. In het verslag van werkzaamheden over 2010 is dat vooral de te lange behandelingsduur van de klachten²³. In zijn vorige verslag constateert de ombudsman onder meer dat er naast de lange behandelingsduur door (de voormalige dienst) Stadstoezicht niet steeds goed invulling wordt gegeven aan het wettelijk vereiste van hoor en wederhoor in de interne klachtbehandeling²⁴. Dit laatste ziet de ombudsman ook in dit verslagjaar weer af en toe gebeuren. Hij geeft daar hieronder een voorbeeld van, maar hij bespreekt ook een klachtzaak waarin Toezicht en Handhaving zich van haar beste kant laat zien.

Ten onrechte niet gehoord

Mevrouw R. laat op een ochtend haar hondje uit. Op de terugweg lijnt zij haar hond niet opnieuw aan. Bijna bij haar huis aangekomen hoort zij ineens vlak achter zich: *“Mevrouw, u krijgt een boete”*. De reden voor de boete is dat haar

²³ Verslag van werkzaamheden 2010 van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 39.

²⁴ Verslag van werkzaamheden 2011 van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 47.

hond niet is aangeliënd. Mevrouw R. vindt dat de stadswachten haar op een onheuse en intimiderende wijze aanspreken, en zij dient een klacht in bij Toezicht en Handhaving. Over de behandeling van haar klacht door Toezicht en Handhaving is zij allerm minst tevreden. Volgens mevrouw R. is er onvoldoende onderzoek gedaan en zij heeft het gevoel dat ze niet serieus wordt genomen. Zij stapt daarom naar de ombudsman.

Met betrekking tot haar klacht over de onheuse bejegening constateert de ombudsman dat hij niet kan vaststellen wat er precies is gebeurd: het is de verklaring van mevrouw R. tegenover de verklaringen van de beide stadswachten. Ten aanzien van dit klachtonderdeel kan de ombudsman daarom geen oordeel geven en hij beëindigt zijn onderzoek.

De ombudsman kan wel een oordeel vellen over de wijze waarop Toezicht en Handhaving de klacht van mevrouw R. heeft onderzocht. Hij schrijft aan mevrouw R.: *“(...) Nog los van de wettelijke plicht die een bestuursorgaan heeft om klager en beklagde te horen (artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht), is één van de belangrijkste redenen van horen, het herstel van de relatie tussen klager en gemeente. Door alleen de beklagde te horen, en daaruit de conclusie te trekken dat u de gedraging anders heeft ervaren dan de bedoeling is geweest, wordt mijns inziens niet bijgedragen aan dit herstel (...)”*. De ombudsman oordeelt dat Toezicht en Handhaving heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste dat de overheid voldoende naar de burger dient te luisteren. Hij verbindt aan dit oordeel geen aanbeveling, omdat het station van horen in het kader van de klachtbehandeling inmiddels gepasseerd is.

Interne klachtbehandeling of hoe het ook kan

De heer R. wendt zich de ombudsman. Hij beklagt zich over de houding van een stadswacht, die zijn vrouw verbaliseert omdat zij, met haar knipperlichten aan, ergens heel even dubbel heeft geparkeerd. De heer R. vindt dit ‘dienstklopperij’. Hij dient een klacht in bij Toezicht en Handhaving, maar is niet tevreden over de behandeling van deze klacht.

De ombudsman deelt de heer R. mee dat hij niet bevoegd is diens klacht over de opgelegde boete in behandeling te nemen. Hierover gaat de officier van justitie, en de heer R. heeft al een beroepschrift ingediend bij de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie. Naar de interne klachtbehandeling door Toezicht en Handhaving zou de ombudsman een onderzoek kunnen instellen. Vanwege de nauwe samenhang tussen de uitkomst van de beroepsprocedure en

de opstelling van Toezicht en Handhaving in de interne klachtbehandeling, wil de ombudsman eerst de uitkomst van de beroepsprocedure afwachten. Wel stuurt de ombudsman een kopie van de brief van de heer R. aan Toezicht en Handhaving. Dat leidt ertoe dat de (waarnemend) directeur van Toezicht en Handhaving de heer R. en zijn vrouw uitnodigt voor een gesprek. De directeur bericht de ombudsman over de afloop daarvan: *“Aangezien het door de heer en mevrouw R[...] ervaren optreden van onze stadswachten een schoolvoorbeeld is van de bejegeningsvraagstukken die bij ons spelen, hebben wij hem [de heer R.] gevraagd of hij bereid is dat met onze medewerkers te delen. Het verheugt ons dat hij bereid is gebleken om zijn persoonlijke ervaringen te bespreken tijdens één van onze dagelijkse briefings”*. De ombudsman laat de directeur daarop weten dat hij deze insteek alleen maar kan toejuichen. Ook de heer R. is tevreden over deze gang van zaken en de ombudsman sluit het dossier.



Heel

In 2012 behandelt de ombudsman 34 klachten over Heel (2011: 15), een stijging van 19 klachten. Hoewel deze stijging aanzienlijk is, ruim 126%, gaat het al met al om een beperkt aantal klachten.

Omdat het bij klachten over Heel relatief vaak om schadeclaims gaat – zo blijken uitstekende stoeptegels nogal eens voor valpartijen te zorgen en gaat er regelmatig wat mis met rioolleidingen – kan de ombudsman lang niet altijd iets doen voor klagers. De gang naar de civiele rechter is dan immers meestal de geëigende route. Om die reden kan de ombudsman een bewonersvereniging niet helpen met een klacht over een defecte roltrap op het Zuidplein. In ongeveer éénderde van de 34 klachten is de kwestie nog niet voorgelegd aan Heel. In die gevallen krijgt de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf op te lossen. In 4 klachten stelt de ombudsman een onderzoek in, waarvan hij er hier 3 bespreekt.

Camerainspectie riolering

De heer C. heeft last van een verstopt riool en laat een gespecialiseerd bedrijf komen om dit te verhelpen. Volgens dit bedrijf is er een lek in het gemeentelijke hoofdriool, waardoor er boomwortels in het riool zijn gegroeid die de rioolverstopping bij de heer C. hebben veroorzaakt. De heer C. stelt de gemeente aansprakelijk voor de kosten van het ontstoppen van het riool en voor de schade aan zijn toiletspot en vloerbedekking. Heel wijst deze claims af. Ook verdere brieven



van de heer C. brengen geen wijziging in het standpunt van de gemeente. Volgens de gemeente is de heer C. zelf verantwoordelijk voor de riolering vanaf zijn huis tot en met de aansluiting op het gemeentelijke riool, en de boomwortels zijn op 12 meter uit de voorgevel van zijn woning aangetroffen, dus aan zijn kant van de aansluiting op de hoofdriolering. De heer C. vindt het onbegrijpelijk dat Heel niet ingaat op de verklaring van het door hem ingeschakelde bedrijf en hij wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman vraagt Heel alsnog in te gaan op de door de heer C. aangevoerde feiten. De gemeente voert daarop – naar eigen zeggen onverplicht – een camera-inspectie in het riool uit. Daaruit blijkt dat er geen lek is in het gemeentelijk riool is. De ombudsman concludeert dat Heel terecht aansprakelijkheid voor de schade afwijst, maar hij vindt wel dat de gemeente eerder had moeten ingaan op de door de heer C. aangevoerde feiten. Het oordeel van de ombudsman luidt dat Heel niet behoorlijk heeft gehandeld, omdat de voorbereiding niet voldoende is geweest om tot een weloverwogen beslissing te komen. De ombudsman acht de klacht op dit onderdeel gegrond. De ombudsman verbindt geen aanbeveling aan zijn oordeel. Hij is het met Heel eens dat niet van de gemeente kan worden gevergd om in alle gevallen een camerainspectie uit te voeren. Of zo'n inspectie is aangewezen, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. In dit geval was het beter geweest als er wél eerder een camerainspectie was uitgevoerd, maar dat is tijdens het onderzoek door de ombudsman alsnog gebeurd.

Defecte lantaarnpalen

Mevrouw N. klaagt er bij de ombudsman over dat er alsmaar niets wordt gedaan aan 4 niet brandende lantaarnpalen bij haar in de straat. De ombudsman gaat ervan uit dat hij dit snel zal kunnen regelen. Hij neemt contact op met de verantwoordelijke afdeling van Heel, die hem toezegt er onmiddellijk aan te gaan werken.

In de praktijk blijkt dat echter niet zo eenvoudig. Er doen zich telkens nieuwe hindernissen voor: de lantaarnpalen zouden niet van de gemeente zelf zijn, de kabels en leidingen liggen in grond waarin de gemeente niet mag graven, anderen zijn juridisch verantwoordelijk voor het onderhoud, enz. enz. Alles bij elkaar gebeurt er een half jaar niets en mevrouw N. komt weer bij de ombudsman. Zij zegt er geen vertrouwen meer in te hebben dat het probleem wordt opgelost. Zij maakt zich zorgen, want nu is het zomer, maar zoals mevrouw N. terecht opmerkt: *“In de wintermaanden is het stikdonker op die plek”*. Bij wijze

van uitzondering besluit de ombudsman de directie te benaderen met het verzoek in te grijpen. Dat gebeurt en mevrouw N. schrijft de ombudsman 4 weken later: *“Twee van de vier lantaarnpalen waren verplaatst naar de zijkant. De andere twee zijn blijven staan. Rond 22:15 uur bleek dat de vier lantaarnpalen ook nog licht gaven. Probleem is dus opgelost. Bedankt voor alle moeite”*. De ombudsman stuurt dit bedankje door naar Heel en sluit het dossier.

Nogmaals een defecte lantaarnpaal

De straat waar mevrouw R. woont eindigt nog nét binnen de grens van de gemeente Rotterdam met de gemeente Capelle aan den IJssel. Zij benadert de ombudsman omdat een lantaarnpaal in haar straat het niet doet. Zij schrijft: *“Bellen helpt niet, men weet niet eens waar de straat is, van Rotterdam naar Capelle gestuurd. Het moest zo nodig Rotterdam worden, maar repareren ho maar”*. De ombudsman neemt contact op met Heel. Er zijn 3 meldingen over de defecte lantaarnpaal terug te vinden. Het blijkt dat die iedere keer zijn doorgegeven aan CityTec/Stedin, maar dat de vraag is wie er verantwoordelijk is voor de lantaarnpaal: Rotterdam of Capelle aan den IJssel. Na 3 dagen ontvangt de ombudsman bericht van mevrouw N. dat de lantaarnpaal is gerepareerd: *“Hartelijk dank voor uw bemiddeling, de verlichting op [...] is inmiddels gemaakt. Het heeft al met al maar 9 maanden geduurd, blijkt uit navraag, jammer dat dit soort dingen niet zonder bemiddeling kunnen”*.



Schoon

In 2012 behandelt de ombudsman 13 klachten over Schoon (2011: 17). Over dit onderdeel van Stadsbeheer behandelt de ombudsman dus iets minder klachten dan in het vorige jaar. In 2 klachtzaken ziet hij aanleiding een uitgebreider onderzoek in te stellen.

Ook in het verslagjaar gaan de meeste klachten over kwesties rond huisvuil. In de gevallen dat klagers de ombudsman rechtstreeks benaderen met klachten over grofvuil op straat, zoekt de ombudsman contact met Schoon en verzoekt haar de klachtbehandeling over te nemen. Dat resulteert erin dat het grofvuil doorgaans binnen zeer korte tijd wordt opgehaald, tot grote tevredenheid van de klagers.

Aan het eind van deze paragraaf bespreekt de ombudsman nog een onderzoek naar een klacht over huisvuilcontainers, maar eerst gaat hij hieronder in op de wijze waarop Schoon meldingen registreert.

‘Klacht afgehandeld’

Burgers kunnen melding maken van klachten over de buitenruimte via het digitale *meldingsformulier buitenruimte*. Het komt echter regelmatig voor dat klagers de ombudsman benaderen omdat op de website van de gemeente hun melding als ‘afgehandeld’ staat geregistreerd, terwijl hun klacht nog niet is opgelost. Het is de ombudsman bekend dat dit een gevolg is van de interne werkwijze van de gemeente. Vanaf het moment dat opdracht is gegeven de klacht op te lossen, wordt in het registratiesysteem de melding als ‘afgehandeld’ vermeld, hoewel er feitelijk nog niets is gebeurd. Natuurlijk leidt dit tot irritatie en frustratie bij burgers die een melding hebben doorgegeven. Het zou al heel wat schelen, als de term ‘afgehandeld’ alleen gebruikt zou worden als de klacht echt is afgehandeld of – als dat niet kan – hierover een toelichting in het meldingsformulier buitenruimte (of in de automatische beantwoording van een dergelijke melding) op te nemen.

Klachten over huisvuilcontainer

De locatie van verdiepte of half verdiepte huisvuilcontainers is sommige klagers een doorn in het oog, vooral de containers die in de onmiddellijke omgeving van hun voordeur zijn geplaatst zorgen voor ergernis. De heer M. doet tientallen meldingen bij de (voormalige dienst) Roteb over ‘zijn’ vuilcontainer en stuurt van iedere melding een kopie aan de ombudsman. De ombudsman ontvangt e-mails van 41 pagina’s van de heer M. Hij heeft in het verslagjaar – en vorig jaar trouwens ook al – erg veel aandacht en reacties van zowel de Roteb als de ombudsman gekregen.

De kern van de klacht betreft de locatie van de afvalcontainer in de omgeving van de woning van de heer M. Daarnaast vindt hij dat er niet adequaat gereageerd wordt op zijn meldingen van verkeerd geplaatst huisvuil, dat de container onvoldoende vaak wordt geledigd en dat de vuilcontainer voor geluidsoverlast zorgt.

De ombudsman oordeelt dat er objectief gezien weinig tot niets valt aan te merken op de plaats van de container. De container staat op geruime afstand van woningen en er is geen duidelijk betere locatie in de buurt voorhanden. De ledigingsfrequentie en het ledigingsritme zijn niet voor verbetering vatbaar. Op de meldingen van verkeerd geplaatst huisvuil wordt sinds de interne klachtbehandeling door de Roteb adequaat gereageerd, constateert de ombudsman. Nadat een medewerker van de ombudsman samen met de heer M. en Roteb

de zaak ter plekke bekijken, zijn door de Roteb maatregelen genomen om het piepen van de scharnieren van de vuilcontainer te verhelpen.

Ook daarna zoekt de heer M. nog veelvuldig contact met de ombudsman, zowel mondeling als per e-mail. De heer M. blijft bij zijn standpunt dat de vuilcontainer moet worden verplaatst. De heer M. brengt op een later moment onder de aandacht van zowel de Roteb als de ombudsman dat naar zijn mening sprake is van een funderingsrisico dat zal leiden tot schade aan zijn huis door het ledigen van de vuilcontainers. De ombudsman bericht de heer M. dat, als hij informatie van de gemeente wil over funderingsrisico's, hij een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur kan indienen. Een klacht over een financiële claim kan de ombudsman niet in behandeling nemen. Het is aan de rechter hierover een oordeel uit te spreken. Later ontvangt de ombudsman exact dezelfde klacht van de echtgenote van de heer M. en van een actiegroep. Die klacht neemt de ombudsman evenmin in onderzoek.



Cluster Stadsontwikkeling

In 2012 behandelt de ombudsman 41 klachten over het cluster Stadsontwikkeling (2011: 35); naar 8 van deze klachten is een uitgebreider onderzoek ingesteld.

Tabel 17: Afgehandelde klachten over onderdelen van cluster Stadsontwikkeling in 2012

Stedelijke Inrichting	23
Vastgoed	14
Algemeen	4
Totaal	41



Stedelijke Inrichting

In 2012 behandelt de ombudsman 23 klachten over Stedelijke Inrichting (2011: 25). In de helft van deze klachten stelt de ombudsman (nog) geen onderzoek in, omdat de klagers hun klacht nog niet kenbaar hebben gemaakt bij Stedelijke Inrichting zelf. Naar 4 van de overige klachten heeft de ombudsman een nader onderzoek ingesteld.

Omgevingsvergunningen

Een relatief groot deel van de klachten die de ombudsman niet in behandeling kan nemen, heeft betrekking op de inhoudelijke beoordeling van het al dan niet verlenen van omgevingsvergunningen. Klagers proberen via de ombudsman alsnog te bereiken dat een vergunning wel of juist niet wordt verleend. De ombudsman legt deze klagers uit dat hij hun klachten niet in behandeling kan nemen, omdat hier de weg van bezwaar openstaat, met daarna de mogelijkheid van een procedure bij de rechter, of open heeft gestaan. In die gevallen is de ombudsman niet aan zet.

Parkeergarages

Klachten ten aanzien waarvan de ombudsman evenmin bevoegd is, maar waarvan hij de onderliggende problematiek hier toch aan de orde wil stellen, zijn klachten over parkeergarages in relatie tot parkeervergunningen. Hieronder bespreekt de ombudsman 2 voorbeelden.

Afgifte bouwvergunningen met parkeereis en toch te weinig parkeerplaatsen

De heer K. heeft een garagebedrijf en hij verhuurt ook auto's. In het verleden is zijn bedrijf verhuisd naar een locatie, waar – voor de 'parkeerbehoefte' van het bedrijf van de heer K. – ook een parkeergarage en een parkeerdek zijn gerealiseerd. Inmiddels reikt de parkeerbehoefte verder dan de aanwezige plaatsen in de eigen parkeergarage en op het eigen parkeerdek. De heer K. heeft daarom elders terreinen gehuurd, maar het lukt niet meer om alle auto's te stallen. De heer K. verwijt de gemeente dat die steeds maar nieuwe bouwvergunningen in de buurt verleent, zonder voldoende rekening te houden met alle auto's van werknemers en bezoekers die naar het bedrijf, ziekenhuis of kantoor komen waarvoor de bouwvergunning wordt verleend.

De heer K. dient een aantal keren bezwaarschriften in tegen verleende bouwvergunningen en hij vraagt aan de gemeente compensatie voor de door hem geleden schade wegens onrechtmatig handelen. Hij stuurt van deze stukken afschriften aan de ombudsman en vraagt hem ervoor te zorgen dat op alle brieven en bezwaarschriften tijdig wordt gereageerd door de gemeente. Op 15 november 2011 heeft de gemeente nog steeds niet gereageerd op bezwaarschriften, die de heer K. ruim 6 maanden respectievelijk ruim 4 maanden daarvoor heeft ingediend. De ombudsman informeert de heer K. over de mogelijkheid de gemeente in gebreke te stellen om zo na 2 weken – tenzij de gemeente binnen die termijn over de brug komt – aanspraak te maken op betaling van een dwangsom. Als alle procedures lopen en de ombudsman daardoor voor zichzelf geen rol meer ziet, sluit hij het dossier.

'Volverklaringen' parkeergarages

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar meerdere klachten van ondernemers over parkeergarages in relatie tot het afgeven van parkeervergunningen. Het gaat er dan om dat aan de verlening van de omgevingsvergunning voor een gebouw de zogeheten parkeereis wordt verbonden. Dat wil zeggen dat er in, op of onder het gebouw in de eigen parkeerbehoefte moet worden voorzien, zodat er geen parkeer ruimte op straat in beslag wordt genomen. Vaak wordt door de eigenaar van het gebouw een eigen parkeergarage gebouwd om aan die eis te voldoen.

De praktijk is echter dat, als het gebouw er eenmaal staat, er niet altijd (meer) in de eigen parkeerbehoefte kan worden voorzien. Soms zijn er intussen meer gebruikers van het nieuwe gebouw, dan het aantal plaatsen in de parkeergarage. Daarnaast komt het voor dat de eigenaar van de parkeerplaatsen die plaatsen

verhuurt aan derden en dan voor de gebruikers van het gebouw een – veel goedkopere – vergunning voor een parkeerplaats op straat aanvraagt. De beheerder van de parkeergarage geeft in zo'n geval een verklaring af dat de garage vol is, de zogenaamde volverklaring. De gemeente is vervolgens op grond van haar eigen regelgeving verplicht aan deze gebruikers een vergunning voor een parkeerplaats op straat af te geven, zolang er in de betreffende sector nog plaats is²⁵. Dit verhoogt uiteraard de parkeerdruk op straat.

Ondernemers in de omgeving zien dan dat de parkeerplaatsen in de buurt van hun winkel of bedrijf worden ingenomen door de – deels fictieve – 'overflow' uit de parkeergarages. Ook voor bewoners heeft de handelwijze van de gemeente gevolgen, want als het maximum aantal parkeervergunningen voor de desbetreffende sector is afgegeven, worden zij op een wachtlijst geplaatst.

Het enige dat de ombudsman kan doen, is deze ondernemers in de omgeving wijzen op de mogelijkheid van bezwaar en beroep. Hij weet echter dat de kans van slagen nihil is, omdat de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft uitgemaakt dat de gemeente rechtmatig handelt. De ombudsman heeft in 2012 een zaak in behandeling waarbij de rechter heeft gesignaleerd dat er een merkwaardige situatie kan ontstaan: degene die de bouwvergunning heeft aangevraagd en – door een eigen parkeergarage te bouwen – aan de parkeereis voldoet, kan door het verhuren van die eigen parkeerplaatsen zijn eigen schaarste creëren. De parkeergarage is door deze gang van zaken immers vol en de gemeente moet dan een vergunning voor een parkeerplaats op straat in de desbetreffende sector afgeven.

De ombudsman vindt het probleem dat de ondernemers in de buurt van een parkeergarage waarvoor een volverklaring is afgegeven, aanklaarten reëel. Tijdens zijn onderzoek constateert hij dat de formulering in het *Uitvoeringsbesluit Parkeren Rotterdam 2012* is aangepast: met ingang van 1 januari 2012 heeft de gemeente wel een onderzoeksplicht ingevoerd ten aanzien van het verlenen van tijdelijke parkeervergunningen²⁶. Vanaf dat moment wordt uitsluitend een vergunning voor maximaal 12 maanden verleend, op voorwaarde dat de aanvrager aantoont dat hij op het moment van de aanvraag feitelijk niet over de bij het gebouw(encomplex) behorende parkeervoorziening beschikt of had kunnen beschikken. Het simpel overleggen van een verklaring, waaruit blijkt dat op het moment van de aanvraag geen of niet voldoende parkeerplaatsen in die voorziening beschikbaar zijn, lijkt hiervoor onvoldoende te zijn.

²⁵ In de voor de klacht van belang zijnde periode is dat artikel 7 van het *Uitvoeringsbesluit Parkeren Rotterdam 2010*, Gemeenteblad 2009, nr. 190.

²⁶ Artikel 6, achtste lid, van het *Uitvoeringsbesluit Parkeren Rotterdam 2012*, Gemeenteblad 2011, nr. 149.

Traag handelen

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar een aantal klachten over het niet of onvoldoende voortvarend optreden door Stedelijke Inrichting. Als dit betrekking heeft op het niet tijdig afgeven van een beschikking, dan wijst de ombudsman klagers op de mogelijkheid de gemeente in gebreke te stellen en aanspraak te maken op een dwangsom.

In een enkel geval treedt de ombudsman daarnaast bemiddelend op. De bureaus van de heer S. zijn hun huis aan het verbouwen. Dat doen ze nogal grondig. De heer S. vermoedt dat er een bouwvergunning aangevraagd had moeten worden, maar volgens hem is dat niet gebeurd. Daarop dient hij een handhavingsverzoek in. De gemeente reageert niet op dat verzoek. Na het verstrijken van de termijn stelt de heer S. de gemeente in gebreke. Naar aanleiding hiervan wordt hem meegedeeld dat er al tegen hem is gezegd dat voor de verbouwing door zijn bureaus geen vergunning vereist is en dat de gemeente dus niet zal handhaven. De heer S. wil dit besluit op papier. Telefonisch wordt hem toegezegd dat het besluit hem zal worden toegezonden. Als hij weken daarna nog niets heeft ontvangen, stuurt hij Stadsontwikkeling weer een ingebrekestelling. Hierop wordt niet gereageerd. De heer S. vraagt de ombudsman tussenbeiden te komen.

De ombudsman legt de klacht voor aan Stadsontwikkeling en vraagt haar erop te reageren. Stadsontwikkeling laat de ombudsman weten te vinden dat zij adequaat heeft gereageerd: zij heeft het signaal van de heer S. over het zonder vergunning uitvoeren van bouwactiviteiten opgevat als een klacht en hem in antwoord hierop mondeling geïnformeerd. Stadsontwikkeling erkent dat zij de toezegging om de – namens de deelgemeente Noord genomen – beslissing op het handhavingsverzoek op papier te zetten, niet is nagekomen. Als de heer S. er nog behoefte aan heeft, moet hij Stadsontwikkeling dat laten weten en dan zal Stadsontwikkeling aan de deelgemeente Noord vragen het besluit af te geven. De heer S. is het hier niet mee eens, omdat hij volgens zijn zeggen gelijk al heeft aangegeven dat het om een handhavingsverzoek ging waarover hij een besluit wilde.

Vervolgens ontvangt de heer S. een besluit van Stadsontwikkeling waarin zijn verzoek om handhaving wordt afgewezen; er wordt hem evenmin een dwangsom toegekend. Hoewel er tegen de beslissing om geen dwangsom toe te kennen bezwaar en daarna eventueel beroep openstaat, vraagt de ombudsman – om onnodige procedures te voorkomen – Stadsontwikkeling haar beslissing nog eens te bezien. Stadsontwikkeling meldt de ombudsman vervolgens dat zij het



dagelijks bestuur van de deelgemeente Noord zal adviseren de dwangsom alsnog toe te kennen aan de heer S. Na enige tijd schrijft de heer S. aan de ombudsman: *“Ik heb afgelopen zaterdag eindelijk het besluit mogen ontvangen. Hiermee kan het dossier gesloten worden. Hartelijk dank voor uw inzet”.*

Vastgoed

In 2012 behandelt de ombudsman 14 klachten over Vastgoed (2011: 10). De helft van de klachten is ingediend door ondernemers, de andere helft door particulieren. De klachten hebben voornamelijk betrekking op huur en verkoop van onroerend goed en op (het onderhoud van) grond dat eigendom is van de gemeente. De ombudsman stelt naar 4 klachten een uitgebreider onderzoek in.

Klachten van ondernemers en bedrijven

Ondernemers benaderen de ombudsman meestal pas als ze er met de gemeente echt niet uitkomen. Zo heeft de ombudsman al sinds 2006 bemoeienis met de perikelen rondom de zeilschool Henk van Gent aan de Kralingse Plas. Het is zo goed als onmogelijk om alle gebeurtenissen in deze zaak hier kort weer te geven. Allerlei juridische procedures buitelen over elkaar heen, zonder dat er een definitieve oplossing in zicht komt. Ook interventies van de ombudsman brengen een afronding helaas niet dichterbij. Bij een van de vele zittingen stelt de rechter in november 2010 voor dat de gemeente en de zeilschool in het kader van een mediationtraject rond de tafel gaan zitten. De ombudsman is het daar van harte mee eens. In verband hiermee maakt hij pas op de plaats en schort hij de klachtbehandeling op, in afwachting van de resultaten van de mediation. Een van de voorwaarden voor mediation is, dat de gesprekken plaatsvinden zonder dat anderen dan de rechtstreeks betrokken partijen inhoudelijke informatie over de voortgang van de mediation krijgen. Ook de ombudsman wordt dus niet bijgepraat.

Het mediationtraject duurt alles bij elkaar 1,5 jaar, helaas zonder dat er tussen partijen overeenstemming wordt bereikt. De wethouder Wonen, Ruimtelijke Ordening, Vastgoed en Stedelijke Economie bepaalt vervolgens dat de zeilschool in 2013 moet verdwijnen. Het mediationtraject is op niets uitgedraaid en daarmee is de rechter weer aan zet. De zeilschoolhouder benadert ook gemeenteraadsleden in een poging om de wethouder van mening te doen veranderen. De ombudsman sluit – gelet op de betrokkenheid van de rechter en de lokale politiek – (vooralnog) het dossier.

Vervangende woonruimte

De heer C. benadert de ombudsman omdat hij er met de gemeente en de woningcorporatie niet uitkomt. Hij drijft een café in een bedrijfsruimte en bewoont de bovengelegen woning. Het pand is eigendom van de gemeente en in beheer bij een woningcorporatie, de heer C. is onderhuurder. Op Oudejaarsavond is er door vuurwerk brand ontstaan aan het dak van het pand. De heer C. heeft zijn bedrijf moeten staken en de woning is eigenlijk niet meer bewoonbaar. De gemeente wil het pand niet meer herstellen, met het oog op de geplande sloop. Op de website van de woningcorporatie ziet de heer C. echter dat bekeken zal worden of het betreffende complex nog voor een aantal jaren bewoonbaar kan worden gemaakt. Medewerkers van de ombudsman, de gemeente en de woningcorporatie gaan het pand bekijken. De ombudsman zet daarna in op bemiddeling tussen de 3 partijen. Dit resulteert erin dat de woningcorporatie en de gemeente zich bereid verklaren zich uit coulanceoverwegingen in te zetten om voor de heer C. naar vervangende woonruimte te zoeken binnen het bezit van de woningcorporatie.

Volkstuincomplex Zestienhoven

De klachten van particulieren die bij de ombudsman aankloppen, zijn anders van aard dan die van de ondernemers. Zo ontvangt de ombudsman een klacht van de heer B. namens zijn dochter, mevrouw B. De gemeente wil het volkstuincomplex Zestienhoven ontruimen en heeft met de zittende volkstuinders een compensatieregeling afgesproken als zij vertrekken. Mevrouw B. heeft een tuinhuisje op het complex. Zij gaat vertrekken en heeft daarom recht op de compensatievergoeding. In verband daarmee is het tuinhuisje van mevrouw B. getaxeed. In het taxatieverslag staat dat de vergoeding voor het achterlaten van de waterleiding, de watermeter en elektrische aanleg (de 'statiegeldregeling'), ten bedrage van in totaal € 582, apart verrekend zal worden. De heer B. wendt zich tot de ombudsman omdat de gemeente weigert het bedrag van € 582 aan zijn dochter te betalen. De gemeente stelt zich op het standpunt dat de statiegeldregeling een zaak is tussen de Volkstuinvereniging en de Rotterdamse Bond van Volkstuinders, enerzijds, en mevrouw B., anderzijds. De ombudsman vraagt de stukken op om na te gaan welke afspraken er destijds zijn gemaakt en hij onderzoekt hoe de statiegeldregeling indertijd tot stand is gekomen. Het blijkt inderdaad te gaan om een afspraak met de Volkstuinvereniging en de Rotterdamse Bond van Volkstuinders, waarbij de gemeente geen partij is. De ombudsman laat mevrouw B. na bestudering van de stukken weten dat de gemeente behoorlijk is opgetreden toen zij weigerde de statiegeldvergoeding te betalen. De opmerking in het taxatieverslag over de vergoeding had inderdaad duidelijker gekund, maar dat brengt de ombudsman niet tot een ander standpunt.



Overige gemeenteonderdelen



Deelgemeenten

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 83 klachten over de 14 deelgemeenten (2011: 85). Het komt regelmatig voor dat de klacht nog niet is ingediend bij de betrokken deelgemeente zelf, zodat de ombudsman nog niet aan zet is. Een andere reden voor de ombudsman om geen onderzoek in te stellen, is wanneer de burger een klacht indient tegen de beleidsregels van de deelgemeente: de ombudsman is immers niet bevoegd daarover een oordeel uit te spreken. Het gaat dan bijvoorbeeld om het parkeerbeleid van een deelgemeente. Zoals ieder jaar gaan de klachten die de ombudsman wel in onderzoek mag nemen over uiteenlopende onderwerpen. In 14 klachtzaken heeft de ombudsman een uitgebreider onderzoek ingesteld (2011: 16). Hij bespreekt hieronder 5 onderzoeken.

Overlast voetbalveld in Delfshaven

Een aantal omwonenden van een voetbalveld wendt zich tot de ombudsman, omdat zij last hebben van lawaai en overvliegende ballen. 's Zomers wordt er tot laat in de avond gevoetbald, maar 's winters ook, omdat de verlichting tot 23.00 uur aan blijft. De bewoners willen dat de verlichting eerder uitgaat en dat de deelgemeente iets aan de overlast doet. In eerste instantie gaat de ombudsman het gesprek aan met de deelgemeente. Op dat moment lijkt het erop dat de deelgemeente het standpunt van de bewoners niet deelt. De deelgemeente zegt de bewoners wel toe in overleg met de politie de sluitingstijd te zullen handhaven.

De ombudsman stelt een onderzoek in en oordeelt dat de deelgemeente na afweging van alle betrokken belangen in redelijkheid heeft kunnen komen tot een eindtijd van 23.00 uur op het voetbalveld. De deelgemeente heeft ten aanzien van dit klachtonderdeel behoorlijk gehandeld. Anders is dat met de toezegging om te handhaven. Op dat onderdeel heeft de deelgemeente niet behoorlijk gehandeld en is zij niet voldoende betrouwbaar gebleken: zij had haar toezegging moeten nakomen en moeten optreden tegen de overlast. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel een aantal aanbevelingen aan het bestuur van de deelgemeente: 1) een beheerconvenant opstellen; 2) met de

bewoners afspreken waar zij overlast kunnen melden; 3) een contactpersoon binnen de deelgemeente aanwijzen; 4) nut en noodzaak onderzoeken van controle door beveiligingsmedewerkers op gebruik van het veld na 23.00 uur.

De deelgemeente laat de ombudsman weten dat zij het tegengaan van overlast hoog op de agenda heeft staan en zijn aanbevelingen ter harte zal nemen. Binnen de deelgemeente wordt een contactpersoon aangewezen, bij wie de bewoners met hun overlastmeldingen terecht kunnen. Alle mooie woorden ten spijt, ondervinden de bewoners nog steeds overlast van het voetbalveld. De ombudsman herinnert de deelgemeente aan haar toezeggingen. Vervolgens gaat de commissie Sociaal, Bestuur en Veilig van de deelraad de situatie ter plekke bekijken. Dat helpt, want enige tijd later laten de bewoners de ombudsman weten dat de overlast is verminderd, omdat er door de deelgemeente beter op wordt gelet. De ombudsman sluit vervolgens het dossier.

Sloot 'barst open' in Hillegersberg-Schiebroek

In het verlengde van de tuin van de heer L. is een sloot of, zoals de technische benaming luidt, een watergang. Aan de overkant zal een huis worden gebouwd. Tijdens de grondverzetwerkzaamheden ter voorbereiding van de bouw van het huis, 'barst' de sloot 'open': de bodem komt omhoog. Dit lijkt het gevolg van drukverschillen door de grondverzetting. Modder en slib komen omhoog en belanden ook in de tuinen van de heer L. en zijn burens. De heer L. meldt dit direct bij de deelgemeente, maar die acht zich niet verantwoordelijk: hij moet bij de bouwmaatschappij zijn. Verder wijst de deelgemeente iedere aansprakelijkheid van de hand.

De heer L. schrijft de ombudsman dat hij op 5 punten niet tevreden is over de reactie van de deelgemeente.

Te late reactie op e-mailbericht over de eerste melding (1)

Volgens de heer L. had de omvang van de schade beperkt kunnen worden indien de deelgemeente direct actie had ondernomen. De ombudsman is het met de heer L. eens dat de deelgemeente te traag heeft gereageerd op het openbarsten van de watergang. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat het een maand heeft geduurd voor de e-mail überhaupt bij de juiste ambtenaar was beland. Volgens de eigen servicenormen dient de (deel)gemeente op een e-mailbericht of brief binnen 4 weken te reageren. In spoedeisende kwesties,

zoals deze, moet dat sneller kunnen. De ombudsman vindt dat de deelgemeente niet behoorlijk heeft gehandeld en acht haar optreden in strijd met het behoorlijkheidsvereiste dat de (deel)gemeentelijke organisatie administratief op orde dient te zijn.

Te late beantwoording van een volgend e-mailbericht (2)

De heer L. klaagt erover dat een volgend e-mailbericht pas na 3 weken is beantwoord. Omdat er op dat moment geen sprake meer is van spoedeisendheid, oordeelt de ombudsman dit klachtonderdeel ongegrond.

Niet nakomen toezegging vergoeding kosten nulmeting (3)

De ombudsman heeft de ambtenaar gehoord die volgens de heer L. heeft beloofd dat de deelgemeente de kosten voor een nulmeting voor haar rekening zou nemen. Op basis daarvan concludeert de ombudsman dat er onvoldoende aanknopingspunten zijn om te kunnen bepalen wie nu precies wat heeft verklaard en of er misschien sprake is van een misverstand. Om die reden sluit de ombudsman zijn onderzoek ten aanzien van dit klachtonderdeel zonder oordeel af.

Te late toezending verslag aan bewoners (4)

Er heeft een overleg plaatsgevonden tussen (de voormalige dienst) Gemeentewerken, het Hoogheemraadschap, de aannemer en de architect. Dit verslag is na een week of 4 aan de bewoners toegezonden. De heer L. vindt dat dit te lang heeft geduurd. De ombudsman is van mening dat deze termijn niet onredelijk lang is, gelet ook op het feit dat alle deelnemers aan het overleg het verslag eerst moesten goedkeuren. De ombudsman oordeelt dat de deelgemeente op dit klachtonderdeel voldoende voortvarend heeft gehandeld.

Aansprakelijkheid ten onrechte afgewezen (5)

Ook dit laatste klachtonderdeel acht de ombudsman niet gegrond. De grondverzetwerkzaamheden zijn verricht in opdracht van degene die de bouw uitvoert. De deelgemeente is daarbij geen partij en kan om die reden niet aansprakelijk worden gehouden voor de schade, voortvloeiend uit de grondverzetwerkzaamheden. De ombudsman oordeelt dat de deelgemeente bij haar standpunt – afwijzing van aansprakelijkheid – van de juiste feiten en omstandigheden is uitgegaan en haar standpunt ook voldoende heeft gemotiveerd.



Populieren in Hoogvliet

Mevrouw W. wendt zich tot de ombudsman omdat zij al jaren overlast ondervindt van een aantal populieren: pluizen, hars, bladafval en takken op daken en auto's, terwijl de bomen aan het eind van de middag het zonlicht in de tuinen belemmeren. Mevrouw W. vindt dat de deelgemeente de populieren moet kappen en vervangen door bijvoorbeeld elzen. Zij heeft haar klacht bij de deelgemeente neergelegd, met een lijst "Geen plezier van de populier" met de handtekeningen van zo'n 25 omwonenden erop.

De deelgemeente zegt een 'groene' deelgemeente te willen zijn, in dat beeld past niet het kappen van bomen, en de populieren waren er trouwens al voordat de wijk van mevrouw W. werd gerealiseerd. Volgens de deelgemeente heeft zij ook de financiële middelen niet om het kappen en herplanten te bekostigen. Met regulier onderhoud van de populieren wordt al veel overlast voorkomen, aldus de deelgemeente.

De ombudsman neemt de klacht in onderzoek. Hij gaat daarbij na of de deelgemeente de verschillende belangen tegen elkaar heeft afgewogen alvorens een beslissing te nemen, en of de uitkomst van die belangenafweging niet onredelijk is. De ombudsman concludeert op basis van zijn onderzoek dat de belangen van mevrouw W. voldoende zijn herkend en erkend en dat de uitkomst van de belangenafweging niet onredelijk is. De deelgemeente stelt zich tegenover de ombudsman aanvankelijk op het standpunt dat deze niet bevoegd is om de klacht te onderzoeken. Volgens de deelgemeente betreft het hier een klacht over het kapbeleid. Het is juist dat de ombudsman geen oordeel mag geven over de inhoud van regelgeving en beleid van de overheid. De deelgemeente dient zich evenwel te realiseren dat de ombudsman bij uitstek degene is die mag oordelen over de uitvoering van regelgeving en beleid. Het verzoek van de ombudsman aan de deelgemeente om mee te denken over een oplossing, bijvoorbeeld om een andere boomsoort te planten, is geen vraag om de regels of het beleid te veranderen: het betreft de uitvoering en toepassing van regels en beleid.

Rol deelgemeente bij woonoverlast in Noord

De heer S. heeft overlast van een bewoonster die 's nachts lawaai maakt en bij wie allerlei mensen over de vloer komen. Hij vermoedt dat zij drugsverslaafd is en zelf ook dealt. De heer S. doet een overlastmelding bij de deelgemeente, die de melding volgens de daarvoor geldende regels in behandeling neemt. Omdat dit niet tot resultaat leidt, spant de woningcorporatie uiteindelijk een

ontruimingsprocedure aan. De heer S. vindt echter dat dit allemaal veel te lang heeft geduurd en hij houdt de deelgemeente daarvoor verantwoordelijk. Onder meer vanwege de overlast is hij verhuisd en hij claimt daarvoor nu kostenvergoeding van de deelgemeente.

De ombudsman is het niet met de heer S. eens dat alleen de deelgemeente verantwoordelijk is. De overlastgevende bewoonster is de eerst verantwoordelijke, daarna zijn er de instanties die zich bezighouden met de bestrijding van overlast. De deelgemeente vormt een onderdeel van die keten, in dit geval samen met de woningcorporatie, het Lokaal Zorgnetwerk en de politie. Wel vindt de ombudsman dat de deelgemeente tijdig op de brieven van de heer S. had moeten antwoorden. In zoverre heeft de deelgemeente niet behoorlijk – want in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid – gehandeld. Tijdens de interne klachtbehandeling door de deelgemeente is er telefonisch contact geweest tussen de heer S. en de ambtenaar die zich binnen de deelgemeente bezighoudt met woonoverlast. De heer S. meent dat deze zelfde ambtenaar zich ook inhoudelijk met de klachtbehandeling heeft beziggehouden en hij acht dat in strijd met de regels van behoorlijke klachtbehandeling. De ombudsman onderzoekt ook dit klachtonderdeel. Hij concludeert dat in het dossier geen enkele onderbouwing is te vinden voor het standpunt van de heer S. dat de bewuste ambtenaar op enigerlei wijze inhoudelijke bemoeienis of regie heeft gehad met de interne klachtbehandeling. De ombudsman verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

Melding door DOSA-regisseur Prins Alexander

Mevrouw Z. is in 2004 bevallen van een zoon. Volgens haar hebben haar zoon en zij gezondheidsklachten als gevolg van ongedierte en glaswolvezels in hun woning. Als de zoon van mevrouw Z. de leerplichtige leeftijd heeft bereikt, blijkt hij veel te verzuimen. In de loop der jaren raken bij dit gezin betrokken: de huisarts, diverse specialisten, jeugdpsychiaters, de GGD, Bureau Jeugdzorg, het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), het Rotterdams Medisch Pedagogisch Centrum, de (voormalige diensten) Roteb en Jeugd, Onderwijs en Samenleving, de Raad voor de Kinderbescherming en de DOSA Prins Alexander. DOSA staat voor: Deelgemeente Organisatie Sluitende Aanpak. Tussen mevrouw Z. en een aantal instanties ontstaan conflicten. Eind 2009 vraagt zij de wethouder Wonen, Ruimtelijke Ordening, Vastgoed en Stedelijke Economie om hulp bij haar woonsituatie. De wethouder schakelt de DOSA-regisseur in.

Mevrouw Z. wil niet langer in haar huis blijven en verblijft in die periode op wisselende adressen. Volgens mevrouw Z. is haar verblijfplaats bij de instanties bekend, volgens deze instanties en de DOSA-regisseur niet. De laatste neemt contact op met het AMK; de DOSA-regisseur zegt slechts een vooraankondiging te hebben gedaan, het AMK zegt dat er een officiële melding is gedaan en registreert ook als zodanig.

Eind 2010 wendt mevrouw Z. zich tot de ombudsman en dient een klacht in over de DOSA-regisseur. Na een uitgebreid onderzoek concludeert de ombudsman dat de DOSA-regisseur ten tijde van de melding bij het AMK wist dan wel had moeten weten waar mevrouw Z. en haar zoon verbleven. De ombudsman komt daarom tot de conclusie dat de DOSA-regisseur niet alle relevante feiten en omstandigheden heeft meegewogen bij de beslissing om het AMK te benaderen. De ombudsman oordeelt dat er niet behoorlijk is gehandeld, omdat de beslissing van de DOSA-regisseur niet voldoende is gemotiveerd. In diezelfde periode wordt besloten tot ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing van de zoon. Mevrouw Z. is het daar absoluut niet mee eens, maar ondanks haar inzet blijft die beslissing in stand. De gegrondverklaring van de klacht door de ombudsman leidt niet tot het door mevrouw Z. gewenste resultaat, namelijk dat haar zoon weer bij haar kan wonen.



Serviceorganisatie

In het verslagjaar behandelt de ombudsman 13 klachten over de Serviceorganisatie (2011: 10). Daarvan hebben 11 klachten betrekking op Juridische Diensten (2011: 9), in geen van deze klachten stelt de ombudsman een nader onderzoek in.

Uit de contacten met Juridische Diensten blijkt de ombudsman dat Juridische Diensten soms vindt dat hij zich terughoudender moet opstellen wanneer de klager al een bezwaarschriftenprocure is gestart. Ook de ombudsman is van mening dat hij normaal gesproken niet aan zet is wanneer er bezwaar of beroep mogelijk, of al aanhangig is. Niettemin vindt de ombudsman het wel zijn taak om – bijvoorbeeld wanneer hij daarmee een lange, en voor de burger dure gang naar de rechter kan voorkomen – te interveniëren wanneer duidelijk is dat de gemeente of de bezwaarschriftencommissie een fout heeft gemaakt. Wel zijn er inmiddels procesafspraken gemaakt tussen Juridische Diensten en de ombudsman.

Aanbieden van huisvuil

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar diverse klachten over het aanbieden van huisvuil: op een juiste manier aangeboden volgens de klagers, onjuist volgens de gemeente. De ombudsman bespreekt hier 3 van deze zaken.

Onjuist poststempel

Mevrouw W. tekent bezwaar aan tegen de beslissing dat zij haar huisvuil onjuist heeft aangeboden. Haar bezwaar wordt afgewezen. Hoewel zij het daarmee oneens is, vindt zij de weg naar de Raad van State een te hoge, en vooral ook te dure, drempel. In plaats daarvan gaat zij naar de ombudsman. Die wijst haar erop dat hij geen klachten in behandeling neemt als er nog beroep kan worden ingesteld, tenzij er iets bijzonders aan de hand is. De ombudsman bekijkt de stukken en ziet dat mevrouw W. 2 beschikkingen heeft ontvangen voor 2 onjuist of onrechtmatig aangeboden zakken met huisvuil. Het bewijs daarvoor bestaat uit de aangetroffen enveloppen van Eneco respectievelijk het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). Het poststempel op de enveloppe van het CJIB vermeldt een andere postcode en een ander huisnummer dan de postcode en het huisnummer van het adres waar mevrouw W. woont. Aangezien nergens in de stukken aandacht wordt besteed aan dit gegeven, vraagt de ombudsman zich af of hiermee rekening is gehouden bij de beoordeling van het bezwaarschrift. Het roept ten minste twijfel op aan een van de 2 beslissingen. De ombudsman verzoekt Juridische Diensten om – in overleg met Toezicht en Handhaving – te bezien of er aanleiding is om de beslissing op het bezwaarschrift te heroverwegen. Binnen een week krijgt hij bericht van Juridische Diensten dat het bezwaar tegen een van de 2 beslissingen alsnog gegrond wordt verklaard en dat een bedrag van € 115 aan mevrouw W. zal worden terugbetaald.

Bewoners Zuidhoek

Een aantal bewoners uit Zuidhoek komt gezamenlijk naar het spreekuur van de ombudsman, omdat er in januari en februari van het verslagjaar ten aanzien van hen meermalen spoedeisende bestuursdwang is toegepast. Volgens de gemeente hebben de bewoners hun huisvuil niet op een correcte wijze aangeboden: in de diverse besluiten staat dat het huisvuil naast de afvalcontainer is aangetroffen. Verschillende bewoners hebben bezwaar aangetekend tegen de besluiten, omdat zij volgens eigen zeggen de huisvuilzakken wel op juiste wijze hebben aangeboden. De bezwaarschriften zijn allemaal ongegrond verklaard. De bewoners menen dat dit onterecht is, en zij voeren verder aan dat er niet inhoudelijk is gereageerd op hun argumenten. Ook zijn zij van mening dat het oneerlijk is dat

de burger moet aantonen dat hij niet op onjuiste of onrechtmatige wijze huisvuil heeft aangeboden en dat de verbalisant met één enveloppe met adresgegevens kan volstaan om een proces-verbaal te mogen uitschrijven. Klagers vertellen de ombudsman dat in 2011 een aantal straten in hun buurt is gerenoveerd. Hoewel de werkzaamheden tot en met het einde van 2011 gepland waren, duren de werkzaamheden enkele maanden langer. Onder meer de straten waarin handhavend is opgetreden, hebben een nieuwe bestrating en andere afvalcontainers gekregen. Gedurende deze werkzaamheden zijn er van de 4 bovengrondse afvalcontainers die er normaal gesproken staan, 2 weggehaald. Volgens de bewoners werden deze overgebleven 2 containers niet frequent geleegd – omdat zij niet (goed) bereikbaar waren voor (de voormalige dienst) Roteb – waardoor de bewoners hun huisvuil niet in de containers konden gooien. Volgens de groep bewoners die de ombudsman bezoekt, is het verder regelmatig gebeurd dat andere buurtbewoners zakken, die half uit de containers staken, eruit haalden en naast de container zetten om vervolgens hun eigen huisvuilzak in de container te gooien. Volgens de bewoners zijn er pas in maart 2012 ondergrondse containers geplaatst. Zij vinden dat bij de beoordeling van hun bezwaarschriften is uitgegaan van onjuiste feiten en omstandigheden, en zij vragen de ombudsman om hulp omdat ‘de gemeentelijke muur’, zoals zij het noemen, voor hen te hoog is: het lukt hen niet hun argumenten over te brengen. De ombudsman vraagt Juridische Diensten nog eens naar de argumenten van de bewoners te kijken. Dat gebeurt, en alle besluiten worden herzien: de vorderingen die de bewoners bij de ombudsman kenbaar hebben gemaakt, worden alle vernietigd.

Gelijke gevallen gelijk behandelen

In de derde zaak die de ombudsman hier bespreekt, gaat het om de 81-jarige mevrouw R. Zij bezoekt het spreekuur van de ombudsman, omdat haar bezwaarschrift tegen de opgelegde spoedeisende bestuursdwang, wegens het onjuist of onrechtmatig aanbieden van huisvuil, is afgewezen. Volgens mevrouw R. was haar vuilniszak vast komen te zitten in de klep van de afvalcontainer. Zij heeft hierover Toezicht en Handhaving gebeld, met het verzoek de container te legen, maar in plaats daarvan had zij een bekeuring gekregen. Mevrouw R. vertelt de ombudsman dat haar buurvrouw op dezelfde dag voor dezelfde situatie ook een bon heeft gekregen. Alleen is het bezwaar van de buurvrouw gegrond verklaard en dat van mevrouw R. afgewezen. Volgens mevrouw R. heeft haar buurvrouw wel de gelegenheid gekregen haar bezwaar persoonlijk te komen toelichten, terwijl zijzelf dit alleen telefonisch mocht doen. Mevrouw R. is verontwaardigd: gelijke gevallen moeten toch gelijk behandeld worden?

De ombudsman benadert Juridische Diensten en legt de zaak van mevrouw R. voor. Op zijn verzoek de beslissing te herzien op basis van het gelijkheidsbeginsel, reageert Juridische Diensten positief: de beslissing wordt herzien en de boete van € 115 komt te vervallen.

Sneeuw en ijs op het Schouwburgplein

Begin februari vriest het flink en er ligt overal nog sneeuw. De 65-jarige mevrouw T. wil het Schouwburgplein oversteken, maar eenmaal aangekomen merkt zij dat dit spekglad is. Ondanks de bescherming onder haar schoenen tegen uitglijden, maakt zij een lelijke val en breekt daarbij haar linkerpols. Zij vindt dat de gemeente het plein had moeten afzetten, want het is te gevaarlijk. Mevrouw T. schrijft het college van burgemeester en wethouders hierover en stelt daarbij de gemeente aansprakelijk voor schade voortkomend uit haar valpartij.

Van (de voormalige dienst) Gemeentewerken ontvangt mevrouw T. een brief, waarin haar een voorspoedig en algeheel herstel wordt toegewenst. Een maand later laat Gemeentewerken weten dat de klacht verder door Juridische Diensten zal worden behandeld. In de brief die mevrouw T. vervolgens van Juridische Diensten ontvangt, wordt uitgelegd: dat de gemeente wegbeheerder is en zorgt voor het ijsvrij maken van wegen in de stad; dat er handstrooiroutes zijn, maar dat het Schouwburgplein daar niet onder valt; dat er op 3, 4 en 5 februari is gestrooid door de wijkreinigingsteams; dat er uitgebreide berichtgeving over de gladheid in de media is verschenen. Juridische Zaken sluit deze brief af met het standpunt dat van weggebruikers, waaronder voetgangers, extra alertheid op gladheid mocht worden verwacht en dat de gemeente zich niet aansprakelijk acht voor de schade, voortkomend uit de valpartij van mevrouw T.

Mevrouw T. is het hiermee niet eens en zij bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Zij geeft hem aan dat het haar niet om schadevergoeding gaat, maar om de manier waarop de gemeente haar heeft behandeld. De ombudsman schrijft Juridische Diensten dat de brief aan mevrouw T. inhoudelijk duidelijk is, maar dat zijn eerste indruk is dat Juridische Diensten zich afstandelijk en niet meevoelend met klaagster heeft opgesteld. Hij meent dat in het bijzonder de vraag in hoeverre de gemeente klaagster als burger serieus heeft genomen en daadwerkelijk interesse heeft getoond in wat zij belangrijk vindt, nog aandacht verdient. De ombudsman schrijft Juridische Diensten: *“Ik zou mij kunnen*

voorstellen dat u ook nog aanleiding zou zien contact op te (laten) nemen met klaagster. Een gebaar van de gemeente zou naar mijn overtuiging de pijn enigszins hebben verzacht en een klacht bij de ombudsman hebben voorkomen". Juridische Diensten laat de ombudsman in antwoord hierop weten in de toekomst ter harte te nemen dat het een kleine moeite is om in een brief, waarin aansprakelijkheid voor schade wordt afgewezen, aan te geven dat men hoopt dat de betrokkene voorspoedig en algeheel herstelt. Mevrouw T. is hiermee niet ontevreden en volgens de ombudsman zal deze houding bijdragen aan de beleving van de burger dat de overheid actief naar hem luistert.



College van burgemeester en wethouders

De ombudsman behandelt in dit verslagjaar 11 klachten over het college van burgemeester en wethouders, waarmee het aantal klachten weer terug is op het niveau van 2010 (2011: 24). In één geval gaat het om een klacht over een individuele wethouder (2011: 9), waarbij in één zaak een uitvoeriger onderzoek is ingesteld. Daarnaast zijn er 10 klachten over het college als zodanig (2011: 15), waarbij in 3 zaken een uitvoeriger onderzoek is ingesteld.

Vaak richten klachten over het college of afzonderlijke wethouders zich ook tegen een of meer gemeentelijke organisatieonderdelen. Deze klagers vinden dat het college of de betrokken wethouder er als 'eindverantwoordelijke' ook bij betrokken dient te worden. Burgers klagen relatief wat vaker over het college als het om beleidsregels gaat, bijvoorbeeld het gemeentelijke parkeerbeleid. In de helft van de klachten start de ombudsman om een andere reden geen onderzoek: in die gevallen heeft het college van burgemeester en wethouders nog niet de gelegenheid gehad om de klacht eerst zelf te behandelen.

Zoals vele andere gemeentelijke organisaties en de ombudsman moet ook het college van burgemeester en wethouders het ontgelden bij de heer L. Deze klager richt zich al jaren met enige regelmaat tot de ombudsman met voornamelijk maatschappijkritische opmerkingen over hoe de overheid de in Rotterdam wonende Antillianen behandelt. De ombudsman ontvangt meestal zeer lange e-mails – tussen de 10 en 50 pagina's – die de heer L. naar tal van instanties stuurt, soms zijn ze rechtstreeks aan de ombudsman gericht. Uit die e-mailberichten is niet altijd op te maken wat de heer L. precies van de ombudsman verwacht en dat zal voor de gemeente niet anders zijn. Als er een klacht over een gemeentelijke organisatie bij zit of als het erop lijkt dat het om een

beslissing gaat waartegen bezwaar mogelijk is, dan informeert de ombudsman de heer L. erover waar hij moet zijn en wat hij zou kunnen doen. In het verslagjaar zorgt de ombudsman er onder meer voor dat brieven van de heer L. als bezwaarschrift bij de bezwaarschriftencommissie terechtkomen, dat klachten van de heer L. als ingebrekestelling worden doorgezonden en dat de heer L. uitleg krijgt over zijn rechten in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens.



Burgemeester

In het verslagjaar behandelt de ombudsman 6 klachten over de burgemeester (2011: 5). Meestal gaat het om kwesties waarin nog geen interne klachtbehandeling heeft plaatsgevonden of waarin de mogelijkheid van beroep openstaat voor de klager. In één klacht stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in.

In opdracht van het college van burgemeester en wethouders controleert Toezicht Gebouwen van Stedelijke Inrichting het gebruik en de wijze van gebruik van woonruimte in Rotterdam. De heer M. verhuurt 2 gemeubileerde etages aan voornamelijk buitenlandse studenten. Omdat in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) op dit adres een aantal personen vanaf verschillende data op het adres van de verhuurde etages staat ingeschreven, ziet Toezicht Gebouwen voldoende aanleiding om een onderzoek te starten. Op aanschrijvingen om medewerkers van Toezicht Gebouwen tot de etages toe te laten, wordt door de bewoners niet gereageerd, zodat de burgemeester uiteindelijk een machtiging tot binnentreding verstrekt.

Op het moment van het bezoek van de politie met een slotenmaker tijdens de binnentreding, is de heer M., de verhuurder, toevallig in het pand aanwezig; hij is elders in het pand en hoort niet dat er gebeld en geklopt wordt. Omdat niemand reageert, zijn de gemeenteambtenaren en de politie naar binnen gegaan. De heer M. is verontwaardigd over de gang van zaken en tekent bezwaar aan bij de burgemeester tegen de machtiging binnentreding en de 'illegale inval', zoals hij het noemt. Het bezwaarschrift van de heer M. wordt niet ontvankelijk verklaard: de heer M. wordt niet als belanghebbende aangemerkt. De heer M. ziet dat heel anders en beklagt zich over het gebeurde bij Toezicht Gebouwen, de burgemeester, de gemeenteraad en de ombudsman. Hij voert onder meer aan dat de gemeente hem als verhuurder best had kunnen benaderen en dat hij dan meegewerkt zou hebben aan het onderzoek. Het gebeurde heeft bij hem allerlei traumatische gebeurtenissen van vroeger bovengehaald en hij is onaangenaam

getroffen door de manier waarop de gemeente met hem omspringt. Ook voert de heer M. aan dat de burgemeester op allerlei andere manieren informatie over de bewoners had kunnen verzamelen. Nu is er alleen van de gegevens in de GBA uitgegaan, terwijl van te voren al vaststond dat die niet klopten.

Met name dit laatste punt is voor de ombudsman aanleiding het dossier op te vragen. Behoorlijk overheidsoptreden houdt immers ook in dat een overheidsorgaan in het kader van de goede voorbereiding van een besluit alle relevante feiten en omstandigheden bekijkt. Daarnaast moet de overheid een middel kiezen dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot het doel dat de overheid nastreeft. Omdat er nog niet inhoudelijk op de klacht is ingegaan, geeft de ombudsman de burgemeester daartoe eerst de gelegenheid. In het kader van de interne klachtafhandeling wordt de heer M. voor een gesprek uitgenodigd door Toezicht Gebouwen. Tijdens dat gesprek doet de heer M. een aantal suggesties voor gevallen als dit. De gemeente laat hem, en de ombudsman, vervolgens weten met een aantal aanbevelingen van de heer M. aan de slag te gaan en de heer M. hierbij te zullen betrekken. Eén van de overgenomen aanbevelingen van de heer M. is dat onderzocht zal worden op welke andere manieren informatie kan worden verzameld, ter voorbereiding op een besluit tot machtiging binnentreding, zoals het benaderen van de verhuurder. Hiermee is naar het oordeel van de ombudsman voldoende tegemoetgekomen aan de klacht van de heer M. en hij sluit het dossier.





Onderzoeken op eigen initiatief

hoofdstuk 3



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 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.

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 niet zeggen dat er dus niets aan de hand is. Signalen van bijvoorbeeld gemeenteraadsleden, belangenorganisaties en andere maatschappelijke organisaties of berichten in de media kunnen evenzeer aanleiding vormen om zo'n onderzoek te doen. Ook is het denkbaar dat de gemeenteraad de ombudsman benadert met de vraag een onderzoek in te stellen naar een bepaalde kwestie.

Een aanleiding voor onderzoek op eigen initiatief kan ook zijn: de vraag hoe nieuwe regels of nieuw beleid in de praktijk 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 in dergelijke gevallen een onderzoek te starten, zich er eerst van overtuigen dat het om meer dan een

incident gaat. Ook zal hij steeds de afweging maken of een onderzoek op eigen initiatief in het betreffende geval een geschikt instrument is, of dat een andere manier van aanpakken van het probleem de voorkeur verdient.

In 2011 hebben de Nationale ombudsman, de Amsterdamse ombudsman en de Rotterdamse ombudsman een onderzoek uitgevoerd naar de dagelijkse praktijk van preventief fouilleren. In hun gezamenlijke rapport *Waarborgen bij preventief fouilleren. Over de spanning tussen veiligheid, privacy en selectie* geven de ombudsmannen handreikingen om de uitvoering van preventief fouilleren te verbeteren. In juni 2012 heeft de Rotterdamse ombudsman opnieuw 'meegelopen' bij een actie tot selectief preventief fouilleren door de Rotterdamse politie.

Verder heeft de ombudsman in het verslagjaar een uitvoerig onderzoek naar integriteitsonderzoek binnen de gemeente Rotterdam afgerond. Daarnaast heeft hij een vooronderzoek ingesteld naar de administratie rond parkeervergunningen in Rotterdam. De ombudsman gaat hieronder nader in op deze 2 onderzoeken. Ten slotte is de ombudsman begonnen met het treffen van voorbereidingen van de follow-up onderzoeken naar de Kredietbank en de Rotterdamse interventie-teams.

Een APK voor integriteitsonderzoek in Rotterdam

Op verzoek van de gemeentesecretaris heeft de ombudsman – in zijn rol van onderzoeker en beoordelaar van integriteitsschendingen op basis van de *Regeling melden integriteitsschendingen* – in het laatste kwartaal van 2011 een aantal signalen van ambtenaren onderzocht. Omdat de ombudsman zelf soortgelijke meldingen had ontvangen, heeft hij besloten, mede op verzoek van de gemeentesecretaris, naast de individuele onderzoeken, tegelijk en breder onderzoek te starten naar de manier waarop interne integriteitsonderzoeken binnen een onderdeel van de gemeente Rotterdam worden uitgevoerd.

Het omvangrijke en arbeidsintensieve onderzoek van de ombudsman leidt in de zomer van 2012 tot het rapport *Een APK voor integriteitsonderzoek in Rotterdam*²⁷. In het rapport doet de ombudsman aanbevelingen aan de gemeentesecretaris over een betere en transparantere verdeling van bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden op het gebied van het interne integriteitsonderzoek binnen de gemeente Rotterdam. De aanbevelingen zien zowel op de regelgeving (*Regeling melden integriteitsschendingen en het Protocol integriteitsonderzoeken gemeente Rotterdam*) en de organisatorische voorzieningen (zoals de gemeentelijke

²⁷ Het rapport is in juli 2012 uitgebracht aan de gemeentesecretaris.

vertrouwenspersonen integriteit), als op de daadwerkelijke uitvoering van integriteitsonderzoeken.

De ombudsman doet in zijn rapport de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling 1:

Expliciteer welke doelen een integriteitsonderzoek moet dienen: waarheidsvinding, onderbouwing van maatregelen op algemeen preventief, organisatie- of cultureel niveau, dan wel (disciplinaire) maatregelen t.a.v. individuele medewerkers.

Aanbeveling 2:

Uniformeer en harmoniseer de gemeentelijke regelgeving voor integriteitsonderzoek en onderzoek naar ongewenste omgangsvormen. Geef daarin ook aan dat het *Protocol integriteitsonderzoeken gemeente Rotterdam* en het *Protocol ongewenste omgangsvormen* dwingende voorschriften bevat.

Aanbeveling 3:

Onderzoek of het op centraal niveau, bij de gemeentesecretaris, beleggen van de (eind)verantwoordelijkheid voor integriteitsbeleid en -regelgeving bijdraagt aan het in de volle breedte en op vergelijkbare wijze onderzoeken van integriteitschendingen, zodat lering kan worden getrokken uit de onderzoeksresultaten.

Aanbeveling 4:

Overweeg de aansturing en de beslissingen in concrete integriteitsonderzoeken op clusteroverstijgend niveau te beleggen en die beslissingen in het onderzoeksverslag te expliciteren.

Bij de aansturing van het onderzoek door *[naam van het betrokken gemeente-onderdeel]* dient aandacht te worden besteed aan:

- a. een verantwoording in hoeverre inzet van onderzoeksmethoden past binnen de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Dit geldt in het bijzonder als het integriteitsonderzoek is gericht tegen specifieke personen;
- b. een strakkere vormgeving van het onderzoeksproces en nadrukkelijker verantwoording van gemaakte keuzes;
- c. onafhankelijke tegenspraak tijdens het onderzoek.

Aanbeveling 5:

Formuleer eisen aan de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting van de onderzoekscapaciteit voor integriteitsonderzoeken. Zorg daarbij voor diversiteit in het profiel van de verschillende onderzoekers.

Aanbeveling 6:

Registreer en evalueer jaarlijks de uitvoering van integriteitsonderzoeken. Betrek hierbij ook de inrichting van de werkprocessen, de risico's en de organisatiecultuur binnen de gemeente. Bezie welke leerpunten dit oplevert op het gebied van preventie, bewustwording en voorlichting en vertaal deze zonodig in concrete maatregelen.

Aanbeveling 7:

Draag er zorg voor dat de toegankelijkheid, kwaliteit en veiligheid van vertrouwenspersonen integriteit en vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen is gewaarborgd.

Aanbeveling 8:

Organiseer de verlening van nazorg aan medewerkers van de gemeente die slachtoffer zijn van inkomend geweld zo dicht mogelijk bij de werkvloer, dus decentraal, en laagdrempelig. Beleg het juridisch kader voor nazorg (financiële afhandeling) clusteroverstijgend.

De gemeentesecretaris heeft de ombudsman toegezegd dat zijn conclusies en aanbevelingen zullen worden betrokken bij de herijking van het integriteitsbeleid door de gemeente Rotterdam.

Parkeervergunningen

In het verslagjaar heeft de ombudsman voorbereidingen getroffen voor een onderzoek op eigen initiatief naar de problematiek rond de administratie van parkeervergunningen in Rotterdam. Bij de parkeervergunningen zijn 3 gemeentedeelonderdelen betrokken: Publiekszaken en Belastingen van het cluster Dienstverlening, en Toezicht en Handhaving (de voormalige dienst Stadstoezicht) van het cluster Stadsbeheer.

Uit het vooronderzoek – een analyse van ruim 100 klachten die de ombudsman heeft ontvangen – blijkt dat de problemen vaak al bij de aanvraag van een

parkeervergunning ontstaan. Vervolgens gaat het met de verwerking van wijzigingen van adres- en kentekengegevens, het beëindigen van parkeervergunningen en de betalingen niet steeds goed. Is een fout eenmaal gemaakt, dan lijkt er binnen de 'parkeerketen' geen weg terug. De ombudsman heeft een 'top 5 van ergernissen' opgesteld. Bovenaan staat de klacht dat er niet wordt gereageerd op e-mails, brieven, bezoeken, bezwaarschriften en telefoontjes van klagers. Op nummer 2 staat de soms moeizame afstemming tussen de 3 gemeentelijke organisaties. Verder duurt het uitzoeken naar aanleiding van vragen en problemen, en de klachtbehandeling erg lang. Als een klager uiteindelijk in het gelijk wordt gesteld, moet hij vaak lang wachten voordat het betreffende bedrag wordt terugbetaald.

Het onderzoek zal zich toespitsen op de vraag waar en hoe fouten ontstaan en worden hersteld. De ombudsman gaat de administratieve processen rond parkeervergunningen doorlichten en zal diverse medewerkers van de betrokken gemeenteorganisaties horen.

Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek zal in de eerste helft van 2013 worden gepubliceerd.



Verslag sectie integriteitskwesities

hoofdstuk 4



In dit hoofdstuk wordt onder meer stilgestaan bij de ontwikkelingen op het gebied van de integriteit binnen de rijksoverheid en de gemeenten, en de ontwikkelingen in Rotterdam. Verder doet de ombudsman verslag van zijn werkzaamheden in 2012 en staat hij stil bij een aantal belangrijke thema's uit dat jaar. Tot slot legt de ombudsman verantwoording af over bestedingen uit het gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming.



Landelijke ontwikkelingen

Onderzoeksraad Integriteit Overheid

Per 1 oktober 2012 is de Commissie Integriteit Overheid opgeheven en zijn haar taken overgegaan naar de per die datum ingestelde Onderzoeksraad Integriteit Overheid. Deze raad is een onafhankelijke onderzoeksinstantie die in tweede instantie meldingen van integriteitsschendingen bij het Rijk, de politie, defensie en de provincies onderzoekt.

De Onderzoeksraad heeft dezelfde werkwijze als de gemeentelijke ombudsman Rotterdam. In eerste instantie moet een vermoeden van een integriteitsschending binnen de eigen organisatie worden gemeld. Dit kan bij de direct leidinggevende of bij de vertrouwenspersoon integriteit in de organisatie. Wordt er intern onvoldoende gedaan met de melding, is de melder het niet eens met de uitkomst van het onderzoek of heeft hij goede redenen om de kwestie niet binnen de eigen organisatie aan te kaarten, dan kan hij zijn melding rechtstreeks bij de Onderzoeksraad doen.

Adviespunt Klokkenuiders

Een van de adviezen uit de *Evaluatie klokkenluidersregelingen publieke sector* uit 2008, was het inrichten van een centraal advies- en verwijspunt voor zowel de publieke als de private sector²⁸. Dat is inmiddels gebeurd, door de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op 1 oktober 2012 is het Adviespunt Klokkenuiders van start gegaan, een onafhankelijke Commissie advies- en verwijspunt klokkenluiders voor zowel de overheid als voor de private sector²⁹. Iedereen die vermoedt dat er op het gebied van integriteit iets mis is binnen een organisatie, kan via de

²⁸ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Evaluatie klokkenluidersregelingen publieke sector*, Den Haag, april 2008.

²⁹ *Tijdelijk besluit Commissie advies- en verwijspunt klokkenluiders van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 27 november 2011*, Stb. 427.

website of telefonisch advies en ondersteuning vragen aan het Adviespunt³⁰. In de maanden oktober tot en met december 2012 namen 105 mensen contact op met het Adviespunt³¹. De commissie doet zelf geen onderzoek.

Monitor integriteit openbaar bestuur 2012

In november 2012 heeft het Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector (BIOS) de *Monitor Integriteit Openbaar Bestuur 2012* uitgebracht³². De monitor geeft de resultaten van landelijk onderzoek naar de integriteitsbeleving en het integriteitsbeleid binnen de overheid, en is gehouden onder een groot aantal ambtenaren, politieke ambtsdragers, secretarissen en griffiers. Een van de conclusies uit het onderzoek is dat het integriteitsbeleid binnen het openbaar bestuur de afgelopen jaren op enkele punten achteruit is gegaan. Verder blijkt dat nog steeds niet altijd wordt voldaan aan alle wettelijke normen. De integriteitsbeleving is niet toegenomen maar gelijk gebleven.

Op basis van de uitkomsten van de *Monitor* doet BIOS de volgende aanbevelingen:

- borgen van integriteit door opzetten van een samenhangend integriteitsbeleid;
- aanstellen van een integriteitsfunctionaris met de juiste taken en middelen;
- versterken rol secretaris en griffier;
- ontwikkelen en toepassen protocollen voor onderzoeken, afdoen en uniform registreren van integriteitsinbreuken;
- bevorderen goed omgaan met vertrouwelijke informatie;
- inzetten van risicoanalyses voor het nemen van preventieve maatregelen in de bestuurlijke context.

Vorbereiding wetsvoorstel Wet bestuurlijke integriteit

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft de Tweede Kamer in de brief van 29 oktober 2012 – ter uitvoering van de motie Heijnen-Schouw³³ – toegezegd op korte termijn het wetsvoorstel Wet bestuurlijke integriteit voor advies aan de Raad van State te zenden³⁴. Het doel van de nieuwe wet is het wettelijk verankeren van de rol van burgemeesters en commissarissen van de Koningin bij het bevorderen van de bestuurlijke integriteit van gemeente en

³⁰ www.adviespuntklokkenluiders.nl; telefoonnummer (070) 722 24 00.

³¹ *Advies in vertrouwen, Jaarverslag 2012, Adviespunt Klokkenuiders*, blz. 13.

³² www.integriteitoverheid.nl/i-monitor.html.

³³ *Kamerstukken II 2011-2012*, 33 000-VII, nr. 12.

³⁴ Brief van 29 oktober 2012, *Kamerstukken II 2012-2013*, 28 844, nr. 67. Ten tijde van het schrijven van dit verslag van werkzaamheden is nog geen voorstel aan de Raad van State voorgelegd.

provincie. De gedachte is dat zij vanuit hun posities, samen met de griffier en de secretaris, het thema integriteit kunnen agenderen, toezicht kunnen houden, in voorkomende gevallen kunnen optreden, als aanspreekpunt kunnen fungeren en sturing kunnen geven aan de scholing van raadsleden respectievelijk staten-leden. Hetzelfde zal gelden voor de voorzitters van de waterschappen.

Initiatief-wetsvoorstel Huis voor klokkenluiders

Op 18 december 2012 is het gewijzigd initiatief-voorstel voor de Wet Huis voor Klokkenluiders ingediend³⁵. Het wetsvoorstel strekt ertoe klokkenluiders van rechtsbescherming te verzekeren door middel van het oprichten van een Huis voor klokkenluiders, onder te brengen bij het Bureau Nationale ombudsman, en het instellen van een Fonds voor klokkenluiders. Dit fonds kan uitkeringen verstrekken aan ambtenaren en werknemers die in verband met het melden van een vermoeden van een misstand onkosten hebben gemaakt of anderszins schade hebben geleden.

Commissie Klokkenluiders Gemeentelijke Overheid

De meeste Nederlandse gemeenten zijn voor de externe onafhankelijke behandeling van integriteitsmeldingen aangesloten bij de Commissie Klokkenluiders Gemeentelijke Overheid. Deze commissie is in 2001 ingesteld door het Landelijk Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden (LOGA) en is gevestigd in Den Haag. In 2012 heeft de commissie 5 meldingen van een vermoeden van een misstand ontvangen³⁶.



Rotterdamse ontwikkelingen

Rotterdam heeft in 2003 zijn gemeentelijke ombudsman als extern meldpunt voor 'klokkenluiders' aangewezen. De huidige *Regeling melden integriteitsschendingen* is hiervoor de basis³⁷. De gemeentelijke ombudsman Rotterdam doet, in tweede instantie, onderzoek naar meldingen over integriteitsschendingen en geeft daarover zo nodig een oordeel dat hij al dan vergezeld doet gaan van een of meer aanbevelingen.

³⁵ Initiatief-wetsvoorstel Van Raak c.s., zoals gewijzigd naar aanleiding van het advies van de Raad van State, *Kamerstukken II 2012-2013*, 33 258, nr. 6.

³⁶ *Jaarverslag 2010 Commissie Klokkenluiders Gemeentelijke Overheid*, blz.3.

³⁷ Gemeentebblad 2003-95, laatstelijk gewijzigd in 2012, Gemeentebblad 2012-50.



Herijking integriteitsbeleid en reorganisatie

Sinds begin 2011 is het Bureau Integriteit niet langer ondergebracht bij de Directie Veiligheid van de Bestuursdienst, maar bij het Bureau Gemeentesecretaris. Het is de ombudsman bekend dat thans wordt gewerkt aan een herijking van het integriteitsbeleid. In het jaar 2012 hebben hierover gesprekken plaatsgevonden tussen de gemeentesecretaris en de ombudsman. In die gesprekken zijn ook de aanbevelingen aan de orde gekomen, die de ombudsman heeft gedaan naar aanleiding van een onderzoek naar de manier waarop onderdelen van de gemeente onderzoek naar integriteitsschendingen doen. Later in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 3 gaat de ombudsman verder op dit onderzoek in.

Verslag van werkzaamheden ombudsman 2012

De ombudsman Rotterdam werkt op basis van de *Regeling melden integriteitsschendingen* van de gemeente Rotterdam. De Regeling definieert een integriteitsschending als de aantasting van de integriteit door onder andere:

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

Als op het eerste gezicht duidelijk is dat geen sprake is van een melding als bedoeld in de *Regeling melden integriteitsschendingen*, dan wordt de melding door de ombudsman verder behandeld als een gewone klacht. In voorkomende gevallen wordt de klager geïnformeerd en zonodig doorverwezen.

Als sprake is van een melding van een concreet vermoeden van een integriteitsschending, wordt aan de melder gevraagd om de melding zo veel mogelijk met feiten en zo mogelijk bewijsstukken te onderbouwen. Daarna neemt de ombudsman de beslissing of hij de melding in behandeling neemt.

Het uitgangspunt is dat het vermoeden van de integriteitsschending eerst intern binnen de gemeente aan de orde moet worden gesteld. De melding kan ook worden gedaan bij de vertrouwenspersoon integriteit. In de Regeling wordt het 'hoofd van dienst' (de concerndirecteuren en de gemeentesecretaris als algemeen directeur en hoofd van de Bestuursdienst) aangewezen als de eerst verantwoordelijke voor het (laten) doen van een onderzoek naar een melding van een integriteitsschending. Als melden aan het hoofd van dienst niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de melding over de directeur zelf gaat, als de melding ten onrechte niet leidt tot onderzoek of als er met de melding niets wordt gedaan, kan de ombudsman de melding direct zelf onderzoeken. Ook indien zwaarwegende belangen hiertoe aanleiding geven, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van spoedeisendheid, kan een vermoeden van een integriteitsschending direct door de ombudsman worden onderzocht.

Het is mogelijk om bij de ombudsman vertrouwelijk een melding te doen. Dan weet de ombudsman wel wie de melder is, maar maakt hij diens identiteit niet aan de gemeente of aan anderen bekend.

Als de ombudsman een onderzoek start, kan hij alle inlichtingen inwinnen die hij voor de vorming van zijn oordeel noodzakelijk acht. Verder kan hij zonder toestemming alle gemeentelijke plaatsen betreden. Ook kan hij de hulp van deskundigen inroepen. De ombudsman zal, indien hij dit nodig vindt voor de uitvoering van zijn onderzoek, het hoofd van dienst op de hoogte stellen van de melding. De ombudsman zal daarbij de naam van de melder niet noemen als deze dat niet wil.

Na afronding van zijn onderzoek bespreekt de ombudsman zijn bevindingen met de melder. Indien de ombudsman daartoe aanleiding ziet, zal hij het onderzoek afsluiten met een oordeel. Als hij dat nodig vindt, verbindt de ombudsman ook een of meer aanbevelingen aan zijn oordeel.

Meldingen bij de ombudsman

In het verslagjaar komen er 9 integriteitsmeldingen bij de ombudsman binnen (2011: 14). Daarnaast zijn er 8 meldingen 'meegenomen' uit 2011, zodat er in 2012 in totaal 17 integriteitsmeldingen in behandeling zijn. De ombudsman handelt daarvan in het verslagjaar 13 meldingen af.

In tabel 18 is te zien op welke gemeenteonderdelen de meldingen betrekking hebben en wat ermee is gebeurd.

Tabel 18: Integriteitsmeldingen en bemoeienis ombudsman per gemeenteonderdeel in 2012

Onderdeel gemeente	Aantal	Bemoeienis ombudsman
Toezicht en Handhaving	7	4 Beëindigd (gecombineerde onderzoeken naar de manier waarop integriteitsschendingen worden onderzocht) 1 Beëindigd na interventie (monitoring afspraken) 1 Geen onderzoek (geen integriteit) 1 Nog in onderzoek
Werk en Inkomen	4	2 Beëindigd na interventie 1 Beëindigd (melder reageert niet meer) 1 Concept-oordeel (eindoordeel in 2013)
Schoon (Roteb)	2	1 Geen onderzoek (geen integriteit) 1 Nog in onderzoek
Stedelijke Inrichting	2	1 Beëindigd na interventie (monitoring afspraken) 1 Vooronderzoek (geen integriteit)
Bibliotheek Rotterdam	1	1 Geen onderzoek (geen integriteit)
Sport en Recreatie	1	1 Geen onderzoek (melder reageert niet meer)
Totaal	17	9 Onderzoeken en 1 vooronderzoek afgesloten 4 Geen onderzoek 3 Meldingen nog niet afgerond

De ombudsman bespreekt hieronder een aantal van de meldingen die hij in 2012 behandelt.

Reorganisatie

De ombudsman wordt in het verslagjaar met enige regelmaat benaderd door ambtenaren van de gemeente Rotterdam die hun zorgen uitspreken over de gevolgen van de reorganisatie van de gemeente. Het is veelal een gevoel van onzekerheid dat maakt dat medewerkers van de gemeente de behoefte hebben om hun zorgen te delen met een onafhankelijke instantie, de ombudsman. Ook als het niet direct een klacht over een concrete gedraging van de gemeente betreft en er evenmin sprake is van een concreet vermoeden van een integriteitsschending, wil de ombudsman deze medewerkers toch een luisterend oor bieden. Waar nodig zal hij bezien of er aanleiding is om nadere informatie in te winnen. Waar de ombudsman twijfels heeft over de gang van zaken, zal hij dit bespreken met het hoofd van dienst, voor zover dit niet gebeurt door de ondernemingsraad, een vakbond of een belangenbehartiger.

Arbeidsconflicten

Wanneer de kern van de klacht of melding een rechtspositioneel besluit is in verband met een arbeidsconflict tussen een medewerker en de gemeente, gaat de ombudsman na of er mogelijk sprake is van een structureel probleem. Is dat niet het geval dan wijst de ombudsman degene die hem benadert op de mogelijkheid van juridische bijstand in de individuele kwestie. Een beslissing over de aard en de omvang van een onderzoek naar de melding van een integriteitsschending neemt de ombudsman doorgaans pas na afronding van de juridische procedures.

Acties ombudsman

Ziekteverzuim of verlof?

De ombudsman ontvangt een melding dat binnen een onderdeel van de gemeentelijke organisatie niet integer wordt omgegaan met ziekte en de verwerking daarvan in de personeelsregistratie van bepaalde groepen medewerkers. Het zou veelvuldig voorkomen dat ziekte wordt geboekt als regulier (vakantie)verlof, met als effect dat medewerkers nauwelijks vakantieverlof overhouden. De melder verzoekt de ombudsman zijn identiteit geheim te houden en de ombudsman honoreert dit verzoek. Om de melding goed te kunnen onderzoeken, is het nodig dat de ombudsman inzage neemt in de personeelsregistratie van de betreffende dienst. Hij benadert daarom het hoofd van dienst en legt deze, zonder in details te treden, de kwestie uit en kondigt hem zijn (voor)onderzoek aan. Het hoofd van dienst zegt hem vervolgens alle medewerking toe.

De ombudsman vergelijkt de hem ter beschikking staande informatie over ziekteverzuim en vakantieverlof met de registratie in de personeelsadministratie. Hij constateert weliswaar een aantal fouten in de registratie (3 à 5%), maar hij concludeert dat geen sprake is van stelselmatige benadeling van de medewerkers. Daarnaast houdt de ombudsman een aantal interviews met ambtenaren, waarbij het ziekteverzuimbeleid binnen het betreffende gemeenteonderdeel wordt uitgediept. Aan de hand van zijn bevindingen zet de ombudsman zijn onderzoek in 2013 voort. Wel zijn de resultaten van dit onderzoek in dit verslagjaar al besproken met de melder en met het hoofd van dienst.

Omgaan met privacygevoelige informatie ziektegevallen

In het verslagjaar wendt zich een medewerker van de gemeente tot de ombudsman met de melding dat binnen zijn organisatie onzorgvuldig wordt omgegaan met privacygevoelige informatie rondom ziekte van individuele medewerkers.

Deze melding vergt geen nader onderzoek door de ombudsman: de informatie die de melder hem verstrekt, is helder en overtuigend. Omdat de melder zijn hoofd van dienst niet rechtstreeks wil benaderen – hij wil anoniem blijven – doet de ombudsman dit, gelet op het belang van individuele medewerkers, zelf. Het hoofd van dienst is het met de ombudsman eens dat er binnen zijn organisatie fouten worden gemaakt en zegt toe de kwestie intern te bespreken en de interne procedures aan te scherpen. De ombudsman volgt de daarop volgende ontwikkelingen en constateert dat de toegezegde acties niet leiden tot voldoende verbetering. Hij spreekt het hoofd van dienst hier na enkele maanden op aan. Deze zegt opnieuw toe maatregelen te nemen om het onnodig intern verspreiden van privacygevoelige informatie te voorkomen. Daarbij verzoekt het hoofd van dienst aan de meldende ambtenaar door te geven dat hij rechtstreeks contact zeer op prijs zou stellen. De ombudsman bericht dit aan de melder. Het spreekt voor zich dat de ombudsman ook het komend jaar de vinger aan de pols zal houden op het punt van de toegang tot en de verwerking van privacygevoelige informatie over ziekte van medewerkers.

Klachten over niet integere omgang met zieke werknemer

Ook komt het voor dat het hoofd van dienst de medewerker wijst op de mogelijkheid van klachtbehandeling door de ombudsman. In die gevallen, waar de communicatie tussen het hoofd van dienst en de medewerker is vastgelopen, zet de ombudsman zich in om tot een oplossing te geraken. Wanneer er al verschillende juridische procedures lopen, leidt de inzet van de ombudsman niet direct tot een voor zowel de gemeente als de medewerker bevredigend eindresultaat. De klachtbehandeling naar aanleiding van deze specifieke melding, is bij het schrijven van dit jaarverslag nog niet afgerond.

Werkwijze en uitkomst intern onderzoek gemeente

De ombudsman ontvangt een melding van een ambtenaar over een intern onderzoek dat, onder verantwoordelijkheid van de concerndirecteur, binnen zijn organisatieonderdeel is uitgevoerd. De melder kan zich niet verenigen met de manier waarop dit onderzoek is uitgevoerd en evenmin met de uitkomst. Deze melding leidt tot een omvangrijk onderzoek door de ombudsman. Hij neemt inzage in een groot aantal stukken van het betreffende gemeenteonderdeel en houdt gesprekken met diverse ambtenaren. De ombudsman legt zijn voorlopige bevindingen, conclusies en aanbevelingen voor aan het hoofd van dienst teneinde hem in de gelegenheid te stellen hierop te reageren. Het onderzoek zal door de ombudsman in 2013 worden afgerond.

APK integriteitsbeleid Rotterdam

Bijzondere vermelding verdient het onderzoek dat de ombudsman in 2011 en 2012 uitvoert naar aanleiding van een verzoek van de gemeentesecretaris. De ombudsman wordt benaderd omdat er bij de burgemeester signalen zijn binnengekomen dat de manier waarop interne integriteitsonderzoeken worden uitgevoerd binnen een onderdeel van de gemeente niet correct is. Deze signalen vergen nader onderzoek vindt de gemeentesecretaris en hij vraagt de ombudsman dit onderzoek uit te voeren. De ombudsman heeft zelf ook meerdere meldingen over vergelijkbare punten ontvangen van ambtenaren. Dit brengt de ombudsman ertoe alle meldingen en signalen te bundelen en een breder onderzoek in te stellen naar de gang van zaken bij integriteitsonderzoeken binnen het betreffende gemeenteonderdeel. Dit uitvoerige en arbeidsintensieve onderzoek leidt in de zomer van 2012 tot het aan de gemeentesecretaris uitgebrachte rapport *Een APK voor integriteitsonderzoek in Rotterdam*³⁸. In zijn rapport doet de ombudsman aanbevelingen aan de gemeentesecretaris over een betere en transparantere verdeling van bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden. Dit geldt zowel ten aanzien van de regelgeving (*Regeling melden integriteitschendingen en het Protocol integriteitsonderzoeken gemeente Rotterdam*) en de organisatorische voorzieningen (vertrouwenspersonen integriteit), als ten aanzien van de daadwerkelijke uitvoering van integriteitsonderzoeken. De aanbevelingen komen in hoofdstuk 3 (*Onderzoeken op eigen initiatief*) aan de orde. De gemeentesecretaris heeft de ombudsman toegezegd dat zijn conclusies en aanbevelingen zullen worden betrokken bij de herijking van het integriteitsbeleid door de gemeente.

Brandveiligheid moskee-internaat

Een gemeenteambtenaar meldt bij de ombudsman dat als gevolg van een integriteitsschending een internaat in een moskee niet brandveilig is, waardoor sluiting van het internaat door de gemeente of de brandweer wordt tegengehouden. Het onderzoek dat de ombudsman uitvoert naar aanleiding van deze melding is inmiddels breder bekend geworden. Het gaat om de slaapzaal op de bovenverdieping van een moskee. De melder geeft aan intern binnen de gemeente geen gehoor te vinden voor zijn zorgen, hoewel er volgens hem sprake is van een urgente situatie. Nadat hij foto's van de situatie in de slaapzaal heeft gezien, is de ombudsman van mening dat een intern onderzoek binnen de betreffende gemeenteorganisatie niet kan worden afgewacht, omdat de situatie hem op basis van de foto's onveilig voorkomt. De ombudsman schakelt een extern deskundige in die hem zal adviseren op het

³⁸ Het rapport is in juli 2012 uitgebracht aan de gemeentesecretaris.

gebied van brandveiligheid. Samen met een medewerker en de extern deskundige gaat de ombudsman het internaat bekijken. Uit het onderzoek van de deskundige blijkt dat het betreffende pand op een aantal punten niet voldoet aan de wettelijke eisen. Desondanks is er geen sprake van een zó onveilige situatie dat het gebruik van het pand direct gestaakt moet worden. De ombudsman vindt geen onderbouwing van de stelling van de melder, dat er sprake is van een integriteitsschending die van invloed is op de beslissing om het pand niet te sluiten.

Hoewel de situatie in het internaat niet in strijd is met de geldende regels, vindt de ombudsman deze wel onveilig. Omdat hij zijn twijfels heeft over de vraag of de gemeente de nodige zorg betracht voor de jongeren die in de slaapzaal verblijven, benadert de ombudsman de wethouder Wonen, Ruimtelijke Ordening, Vastgoed en Stedelijke Economie en wijst hem op de onwenselijke situatie in de moskee. Korthedshalve verwijst de ombudsman naar zijn brief van 1 februari 2013 aan de gemeenteraad³⁹.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman ondervindt de ambtenaar die de melding heeft gedaan negatieve rechtspositionele gevolgen en hij neemt een advocaat in de arm. De ombudsman constateert dat deze maatregelen verband lijken te houden met het feit dat de melder zich niet kan vinden in de gang van zaken rond het uitblijven van handhaving en binnen de ambtelijke organisatie kenbaar heeft gemaakt dit met de ombudsman te gaan bespreken. De ombudsman heeft hierin aanleiding gezien de kosten van de juridische bijstand aan de meldende ambtenaar te vergoeden uit het zogenaamde 'Klokkenluidersfonds', het Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming. De ombudsman heeft de clusterdirecteur en de betrokken wethouder hierover geïnformeerd voordat uitkeringen uit het fonds zijn gedaan.



Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming in 2011

Naar aanleiding van een suggestie van de vorige ombudsman aan de gemeenteraad wordt jaarlijks een bedrag van € 10.000 in de gemeentelijke begroting opgenomen voor de kosten van juridische bijstand aan melders van integriteitsschendingen. Indien er een rechtstreeks verband bestaat tussen de melding

³⁹ Brief van 1 februari 2013 van de gemeentelijke ombudsman aan de gemeenteraad van Rotterdam inzake de brandveiligheid van het Rotterdamse moskee-internaat in de Polderstraat, griffienummer 13GR318.

van een integriteitsschending en voor de meldende ambtenaar negatieve (voorgenomen) rechtspositionele maatregelen, dan kan de ombudsman besluiten (een gedeelte van) de kosten van rechtsbijstand aan de betrokken ambtenaar te vergoeden uit het Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming.

Zoals elk jaar doet ook in het verslagjaar een aantal ambtenaren een beroep op vergoeding van kosten uit dit fonds. In 2012 besluit de ombudsman – voor de eerste maal in de geschiedenis van het fonds – om een meldende ambtenaar de voor juridische bijstand gemaakte kosten te vergoeden ten laste van het fonds. Naar het oordeel van de ombudsman is er een rechtstreeks verband tussen de melding en de (voorgenomen) rechtspositionele maatregelen. De ombudsman is tot dit besluit gekomen nadat hij zich ervan had vergewist dat er voor de meldende ambtenaar geen alternatieven waren, zoals gefinancierde rechtsbijstand, een rechtsbijstandsverzekering of juridische bijstand via de vakbond.





De ombudsman buiten zijn kantoor

hoofdstuk 5



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 inlooppreekuur van 09.00 tot 11.30 uur in het kantoor te Rotterdam, dat in december 2012 is verhuisd van het Hofplein naar Minervahuis I aan de Meent. 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 2012 heeft de ombudsman (kennismakings)gesprekken gevoerd met bestuurders, ambtenaren en vertegenwoordigers van diverse organisaties in Rotterdam. Daarnaast heeft hij gesproken met onder meer individuele gemeenteraadsleden, wethouders, de gemeentesecretaris/concerndirecteur, directeuren van gemeentelijke diensten en clusters, bestuurders van de deelgemeenten, de regiogemeenten en de gemeenschappelijke regelingen, de directeur van de Rekenkamer Rotterdam en de Rotterdamse Jeugdconsul.

Sinds 2011 vindt er regulier informeel overleg plaats tussen de ombudsman en de burgemeester. De gesprekken, die 2 à 3 keer per jaar plaatsvinden, zijn niet onderzoeksgebonden maar algemeen van aard.

In de loop van het verslagjaar spraken de ombudsman en medewerkers van het bureau gemeentelijke ombudsman met medewerkers van de Bestuursdienst en Publiekszaken over de ontwikkeling van de juridische functie binnen de gemeente Rotterdam, de concept-klachtregeling van de gemeente en de mogelijke opzet van het Burgerjaarverslag.

In het kader van het ordenen en schonen van het fysieke archief van het instituut ombudsman is er gedurende het verslagjaar intensief contact geweest met het Stadsarchief. Als uitvloeisel hiervan heeft de ombudsman met een aantal van zijn medewerkers een interessante rondleiding gehad in het Stadsarchief.



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*.

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 ombudsman⁴⁰. 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

⁴⁰ www.ombudsmanrotterdam.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.



Inleidingen en presentaties

Jaarlijks verzorgen medewerkers van de ombudsman gastlessen aan nieuwe medewerkers van de (voormalige) dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (nu Werk en Inkomen). In 2012 nam de ombudsman dit zelf voor zijn rekening.

Op 20 februari hield de ombudsman verder een inleiding over zijn werkzaamheden, waaronder zijn taak op het gebied van integriteit, voor nieuwe medewerkers van de gemeente Rotterdam.



Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van lokale ombudsmannen van de grote steden (Amsterdam, Den Haag, Groningen en Rotterdam). Dit overleg, waaraan ook een substituut ombudsman van de Nationale ombudsman deelneemt, komt een aantal keren per jaar bijeen. Ook de Kinderombudsman is een keer bij dit overleg aangeschoven. Op 19 januari vond in Rotterdam informeel overleg plaats tussen de gemeentelijke ombudsman Amsterdam en een substituut ombudsman van de Nationale ombudsman. Daarnaast is er jaarlijks een bijeenkomst van COLOM met de Nationale ombudsman zelf. Verder onderhoudt de ombudsman bilaterale contacten met de Nationale ombudsman en de ombudsmannen van de andere grote steden. Ook tussen de medewerkers van de ombudsmannen vindt een aantal keren per jaar overleg plaats over thema's op het gebied van het klachtrecht en de klachtbehandeling.



Verdere externe contacten

De ombudsman heeft in 2011 een halfjaarlijks informeel overleg geïnitieerd tussen het Juridisch Loket te Rotterdam, Sociaal Raadslieden Rotterdam, het Advokatenkollektief Rotterdam en hemzelf. Dit zogeheten Stadsoverleg vond in 2012 plaats op 31 januari.

De ombudsman en een van zijn medewerkers namen ook dit jaar, op 2 april, 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.

Op 11 april had de ombudsman een oriënterend overleg met een projectleider van de gemeente Rotterdam over de mogelijkheden van een zogeheten Small Claims Procedure. Dit overleg is voortgekomen uit de bijeenkomsten die de ombudsman in 2011 bijwoonde van de, inmiddels opgeheven, *Denktank Vermindering Regeldruk Ondernemers*.

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 3 medewerkers van de ombudsman deel aan de studiemiddag *Leren van klachten*.

Op 23 november heeft de ombudsman informatie over het ombudswerk verstrekt aan een promovenda van de Vrije Universiteit Amsterdam.



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.

Ook in 2012 heeft de ombudsman op uitnodiging gastcolumns geschreven voor de website van Leefbaar Rotterdam: *Ouder worden aan de Maas* (in januari) en *Het telefoonnummer van de Voedselbank* (in mei).

Op 5 september werd de ombudsman door RTV Rijnmond geïnterviewd voor het radioprogramma *"Ik heb heimwee naar ..."*.

De ombudsman was ook in 2012 een paar maal in het nieuws, onder meer naar aanleiding van zijn verslag van werkzaamheden 2011. Het ging daarbij meestal om interviews door de lokale radio en televisie en een aantal dagbladen.



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.



Het bureau van de ombudsman

hoofdstuk 6





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 ambts-halve) 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 plaatsvervangend ombudsman

Met ingang van 1 januari 2012 is aan de plaatsvervangend ombudsman, Simon Matthijssen, op zijn verzoek eervol ontslag verleend. In het kader van de reorganisatie van het bureau gemeentelijke ombudsman heeft de ombudsman besloten dat de functie van plaatsvervangend ombudsman niet langer door een medewerker van het bureau zal worden vervuld. Gekozen is voor een externe plaatsvervangend ombudsman, die gedurende (gemiddeld) enkele dagen per maand werkzaam is, en daarvoor een vergoeding ontvangt overeenkomstig de vergoeding voor een raadsheer-plaatsvervanger bij het gerechtshof. In overleg met de voorzitter van de Werkgeverscommissie uit de gemeenteraad

van Rotterdam is een selectiecommissie ingesteld, bestaande uit de ombudsman en 2 raadsleden. Een senior adviseur van de Bestuursdienst van de gemeente Rotterdam trad op als adviseur van de selectiecommissie. In november 2011 is de functie van plaatsvervangend ombudsman opengesteld door middel van een advertentie in dag- en vakbladen. De selectiecommissie heeft de heer mr. W.J. Kervers uit Rotterdam, zelfstandig mediator, voorgedragen, waarna deze op 16 februari 2012 door de gemeenteraad van Rotterdam met ingang van 1 maart 2012 tot plaatsvervangend ombudsman is benoemd voor de wettelijke termijn van 6 jaar.



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 fte medewerker effectief werkzaam voor het bureau. Eén medewerker is voor een deel van de ondersteunende functie aangemeld als herplaatsingskandidaat.

Gedurende de eerste helft van 2012 is een medewerker van de Rijksrecherche als onderzoeker bij het bureau gedetacheerd geweest, ter ondersteuning van de sectie Integriteitskwesaties. Eveneens ter ondersteuning van deze sectie zijn in het verslagjaar 2 zelfstandig gevestigde onderzoekers op projectbasis werkzaam geweest binnen het bureau van de ombudsman.

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 hebben de plaatsvervangend ombudsman en 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.

In december woonden medewerkers van de ombudsman, samen met sociaal raadsliden en medewerkers van het Centraal Meldpunt Klachten, een bijeenkomst bij waarin de organisatie en werkwijze van het nieuwe cluster Werk en Inkomen centraal stond.

Activiteiten voor de medewerkers

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

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

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

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



Ziekteverzuim

In het verslagjaar bedraagt het ziekteverzuim 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 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 en plaatsvervangend 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).

De plaatsvervangend ombudsman, Willem Kervers, vervult de volgende (neven)functies:

- zelfstandig gevestigd mediator en juridisch adviseur, handelende onder de naam *Atrium mediation / Atrium legal* (bezoldigd);
- lid van de tuchtcommissie van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (onbezoldigd);
- tijdelijk directeur van *Bazen BV* (pensioen BV);
- 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. 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.



De behoorlijkheidsnormen

bijlage



De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijke vereisten. Deze behoorlijke normen 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

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.

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.

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.

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

01

02

03

04

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

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

Samenwerking

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

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

13

Coulante opstelling

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

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

14

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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

15

De-escalatie

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

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



Eerlijk en betrouwbaar

16

Integriteit

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

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

17

Betrouwbaarheid

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

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde

verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

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

19

Redelijkheid

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

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

20

Goede voorbereiding

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

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

21

Goede organisatie

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

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

22

Professionaliteit

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

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

Organogram gemeente Rotterdam

Gemeentelijke Ombudsman

Gemeentelijke Rekenkamer

Gemeenteraad

Griffie

College van Burgemeester
en Wethouders
Gemeentesecretaris

Deelgemeenten

- Charlois
- Delfshaven
- Feijenoord
- Hillegersberg/Schiebroek
- Hoek van Holland
- Hoogvliet
- IJsselmonde
- Kralingen/Crooswijk
- Noord
- Overschie
- Pernis
- Prins Alexander
- Rotterdam Centrum
- Rozenburg

Bestuurs- en adviescommissies

- De Rotterdamse Jongerenraad (RJR)
- Rotterdamse Raad voor Kunst en Cultuur (RRKC)
- Economic Development Board Rotterdam (EDBR)

Concerndirectie

Bestuursdienst

- Bestuur en Communicatie
- Veiligheid
- Middelen en Control
- Bureau Gemeentesecretaris
- Interne Audit Afdeling

Serviceorganisatie

- HR
- Communicatie
- Financiën
- Inkoop
- Onderzoek en Informatie
- ICT
- Juridische Diensten
- Facilitaire Diensten
- Management

Cluster Dienstverlening

- Stadsarchief
- Belastingen
- Publiekszaken
- Programma dienstverlening en vermindering regeldruk

Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling

- Sport en Cultuur
- Jeugd en Onderwijs
- Activering en Welzijn
- Publieke Gezondheid en Zorg

Cluster Stadsbeheer

- Schoon
- Heel
- Toezicht en Handhaving
- Beveiliging gemeentelijke gebouwen
- Parkeervoorzieningen
- Bureau Halt
- Roteb Lease
- Begraven en cremieren
- Watermanagement
- Bureau Oudheidkundig Onderzoek Rotterdam
- Landmeten en Georegistratie

Cluster Stadsontwikkeling

- Vastgoed
- Ruimtelijk-economische ontwikkeling
- Stedelijke Inrichting
- Projectmanagement en engineering

Cluster Werk en Inkomen

- Werkintake en prematching
- Matching
- Werkgeversservicepunt
- Sociale Werkvoorziening beschut
- Toetsing en toezicht
- Beheer inkomen
- Regionaal bureau zelfstandigen

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)