



2012

verslag van werkzaamheden

gemeentelijke **Ombudsman**



Krimpen aan den IJssel

gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

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

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 behoorlijkeheidsnormen. Deze normen vormen het richtsnoer voor de gemeentelijke ombudsman bij de beoordeling van klachten over de lokale overheid.

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

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

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Hoofdstuk 1 Cijfers	2
Aantallen klachten	2
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	3
Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd	3
Acties en oordelen van de ombudsman	4
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten.....	7
Afdeling Samenleving.....	7
Afdeling Ruimte.....	8
Afdeling Publiekscentrum.....	10
Afdeling Financiën en Control.....	11
Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief.....	12
Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor.....	14
Ontmoetingen.....	14
Spreekuur	14
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	15
Contacten met andere ombudsmannen.....	16
Verdere externe contacten	17
Internationaal	17
Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman	18
De nieuwe organisatie van het bureau ombudsman.....	18
Nieuwe huisstijl en website.....	18
De medewerkers van het bureau ombudsman	19
Huisvesting	20
Nevenfuncties ombudsman	21
Financiën	21
Bijlage Behoorlijkheidsnormen	23

Voorwoord

Het aantal klachten bij de ombudsman Krimpen aan den IJssel is in 2012 toegenomen.

Betekent de toename van het aantal klachten dat het gemeentebestuur het ineens veel slechter is gaan doen? Daar heb ik geen harde aanwijzingen voor. Voorop staat dat ik als ombudsman belang hecht aan bemiddelen, informeren en uitleggen. Het overgrote deel van de klachten van burgers van Krimpen aan den IJssel is op die manier behandeld. Daarbij krijg ik, waar nodig, de medewerking van gemeentelijke ambtenaren. Klachten konden op die manier worden opgelost of verdere klachten konden worden voorkomen. Het aantal gegronde klachten is – mede hierdoor – in dit jaar op 0 uitgekomen.

Aan het eind van 2012 is het bureau gemeentelijke ombudsman verhuisd naar een verdieping in het Minervahuis I aan de Meent te Rotterdam. De ombudsman en zijn medewerkers hebben nu de beschikking over een publieksvriendelijke balieruimte en wachtruimte, aparte (en veilige) spreekkamers, goede werkkamers en een vergaderruimte waar ook grotere groepen ontvangen kunnen worden. Vanzelfsprekend zijn ook de Krimpense burgers daar van harte welkom. Daarnaast is de nieuwe website van de ombudsman inmiddels 'live' gegaan.

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

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

Hoofdstuk 1 Cijfers

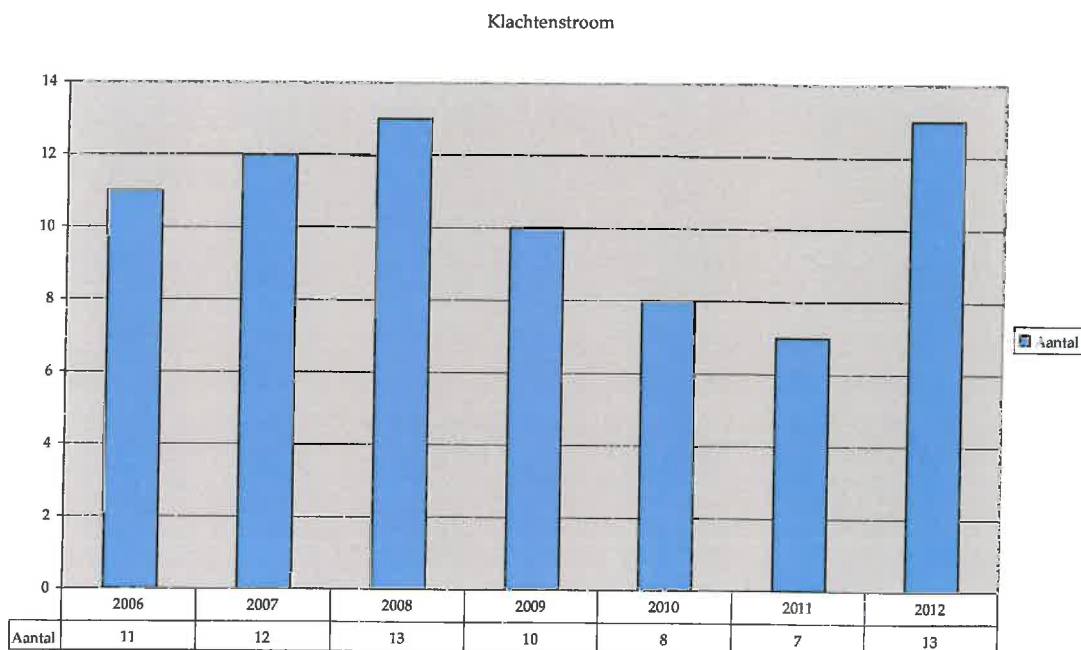
Aantallen klachten

De instroom van nieuwe klachten laat een stijging zien ten opzichte van de voorgaande jaren, de ombudsman krijgt in 2012 15 klachten binnen, in 2011 waren dat er 7. In het verslagjaar worden 13 klachten afgehandeld.

Tabel 1: In- en uitstroom van klachten

	2012	2011	2010	2009
Van vorige jaren	0	0	1	1
Binnengekomen	15	7	7	10
Totaal	15	7	8	11
Afgehandeld	13	7	8	10
Meegenomen naar volgend jaar	2	0	0	1

Grafiek 1: Klachtenstroom



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.

Als een klacht telefonisch binnen komt maakt de ombudsman, indien nodig of gewenst, een afspraak voor een persoonlijk gesprek of vraagt hij de klager stukken toe te sturen, zodat duidelijk is waar de klacht precies over gaat.

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.

In 2012 komen 4 klachten per brief binnen, 3 via het spreekuur en 6 per e-mail. In voorgaande jaren kwamen de meeste klachten via het spreekuur binnen.

Tabel 2: Wijze waarop de klachten bij de ombudsman worden ingediend 2009 – 2012

	2012	2011	2010	2009
Brief	4	0	3	4
E-mail	6	1	1	1
Spreekuur	3	5	3	4
Telefoon	0	1	1	1

Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd

Net als in 2011 behandelt de ombudsman in 2012 de meeste klachten over de afdeling Samenleving. Een stijging is te zien bij het aantal klachten over de afdeling Ruimte, in 2012 behandelt de ombudsman 5 klachten over deze afdeling, in 2011 was dit één klacht.

Tabel 3: Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben

	2012	2011	2010	2009
Afdeling Samenleving	5	3	1	0
College van burgemeester en wethouders	0	1	1	0
Afdeling Ruimte	5	1	4	6
Afdeling Publiekscentrum	1	0	1	0
Afdeling Financiën en Control	1	0	0	0
Geen gemeente	2	2	1	4
Totaal	14¹	7	8	10

Acties en oordelen van de ombudsman

Na binnenkomst van de klacht, onderzoekt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen. Als eerste stelt hij zich de vraag of hij bevoegd is. Daarna gaat de ombudsman na of er andere belemmeringen zijn om de klacht in behandeling te nemen. Pas als al deze "*hindernissen*" zijn genomen, neemt de ombudsman het besluit de klacht te onderzoeken.

Het onderzoek naar een klacht kan resulteren in een eindoordeel van de ombudsman over het handelen van de onderzochte afdeling. Het oordeel kan inhouden dat de klager in het gelijk wordt gesteld (klacht is gegrond) of dat de klager in het ongelijk wordt gesteld (klacht is ongegrond). Meestal leidt het onderzoek van de ombudsman niet tot een eindoordeel. De grootste categorie klachten, waarin de ombudsman het onderzoek tussentijds beëindigt, wordt gevormd door klachten waarin de ombudsman de burger informeert en hem uitleg geeft of - meestal met succes - bemiddelt tussen burger en overheid.

Tabel 4: Acties ombudsman

Niet bevoegd: Rijksoverheid	1
Niet bevoegd: algemeen beleid	1
	2
Geen onderzoek: bezwaar en/of beroep mogelijk of termijn ongebruikt verstreken	3
Geen onderzoek: uitspraak niet-bestuursrechter	1
Geen onderzoek: klacht nog niet bekend bij of nog in behandeling bij het bestuursorgaan	6
	10
Onderzoek beëindigd: informatie en uitleg gegeven en/of geadviseerd	2
Onderzoek beëindigd : klager reageert niet	1
	3
Totaal	15²

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

Hieronder worden de verschillende acties nader toegelicht.

Niet bevoegd

De ombudsman is uitsluitend bevoegd klachten te onderzoeken die betrekking hebben op (onderdelen van) de gemeente. Zo is hij niet bevoegd klachten te behandelen over onder meer de Rijksbelastingdienst, de politie, het UWV en energieleveranciers. Verder is de ombudsman niet bevoegd om klachten in behandeling te nemen over gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid. Ook wanneer er een 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. In 2012 is de ombudsman ten aanzien van 2 klachten niet bevoegd ze in behandeling te nemen. In 2011 was dat er één.

(Nog) geen onderzoek

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

De meest voorkomende situatie is dat klagers hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman indienen, zonder dat de betrokken afdeling in de gelegenheid is geweest op de klacht te reageren. Het gaat dan om klachten die nog niet bekend zijn bij de gemeente. Om de gemeente eerst de gelegenheid te geven de klacht zelf op te lossen (en hiervan 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 gemeenteonderdeel, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen. In 2012 heeft de ombudsman 6 klachten ter interne klachtbehandeling aan de gemeente gestuurd. In 2011 was dat er één.

De ombudsman stelt evenmin een onderzoek in indien de klacht gericht is tegen besluiten van de gemeente waartegen de burger bezwaar en beroep kan instellen. In 2012 is hiervan 3 maal sprake, in 2011 was dit bij één klacht het geval.

² Dit aantal ligt hoger dan het aantal afgehandelde klachten in grafiek 1, omdat een klacht soms uit meerdere, op zichzelf staande klachtonderdelen bestaat, en daardoor ook tot meer dan acties van de ombudsman leidt.

Onderzoek leidt niet tot een eindoordeel

Als de ombudsman bevoegd is en de gemeente de gelegenheid heeft gehad om op de klacht te reageren, maar klager nog niet tevreden is, stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in naar de klacht. De ombudsman zal echter lang niet altijd een eindoordeel vellen. Hij vraagt de klager altijd wat hij wil bereiken met zijn klacht. Een uitgebreid klachtonderzoek of een eindoordeel zal klager soms in zijn verwachtingen teleurstellen. In 2012 heeft de ombudsman geen uitgebreid onderzoek ingesteld. In 2011 heeft de ombudsman bij één klacht een uitgebreid onderzoek ingesteld en een eindoordeel gegeven.

Adviseren, informeel bemiddelen tussen klager en gemeente, proberen de klacht op te lossen: dat is de aanpak van de ombudsman Krimpen aan den IJssel. Op deze manier is de kans groter dat het vertrouwen tussen burger en overheid wordt hersteld of vergroot. Dit herstel van vertrouwen is immers één van de doelstellingen van het klachtrecht.

Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen

Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, vermeldt hij daarin – zoals de wet hem voorschrijft – welk(e) behoorlijkheidsvereiste(n) zijn geschonden. In samenwerking met de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam zijn de behoorlijkheidsnormen 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)

De behoorlijkheidsvereisten zijn als bijlage bij dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

Afdeling Samenleving

De eerste klacht wordt namens de heer V. ingediend door de heer W. De heer V. woont sinds 2004 in een woning die, volgens de heer W., gezien de ziekte van de heer V. (MS) niet geschikt voor hem is. De heer W. vraagt de ombudsman om hulp voor de heer V. De heer W. schrijft de ombudsman dat het sociaal netwerk (familie, vrienden) van de heer V. probeert om het voor het voor de heer V. zo aangenaam mogelijk te maken. Een probleem is het ontbreken van een traplift. De ombudsman bestudeert het dossier en constateert dat er reeds in 2005 op grond van de Wet voorziening en gehandicapten een aanvraag is gedaan door de heer V. voor een traplift, een douchestoel en wandbeugels. Deze aanvraag is door de gemeente afgewezen in april 2005. Hiertegen is geen bezwaar gemaakt door de heer V. In juli 2006 dient de heer V. wederom dezelfde aanvraag in. De gemeente vindt dat er geen sprake is van gewijzigde omstandigheden ten opzichte van de aanvraag in 2005 en besluit deze tweede aanvraag buiten behandeling te laten. Hiertegen dient de heer V. wel bezwaar in. Dit bezwaar wordt deels gegrond en deels ongegrond verklaard. De ombudsman ziet na de bestudering van de regelgeving, weinig aanknopingspunten om te concluderen dat er mogelijkheden zijn voor de, door de heer V. gewenste, verstrekking van een traplift. De beslissingen van de gemeente hierover in 2005 en 2007 lijken in het bijzonder deze mogelijkheden in de weg te staan. Vanzelfsprekend staat de mogelijkheid voor de heer V. open om opnieuw een verzoek te doen tot verstrekking van een traplift. De ombudsman ziet echter geen mogelijkheden om hierin een bemiddelende rol te spelen.

De tweede klacht is van mevrouw H. die schrijft voor een goede vriend. Volgens mevrouw H. komt deze vriend die hulpbehoevend is "*om onduidelijke redenen*" niet in aanmerking voor voorzieningen voor gehandicapten. Mevrouw H. vraagt de ombudsman dit in een raadsvergadering of op een andere manier onder de aandacht te brengen van de wethouder. De ombudsman legt uit dat hij onafhankelijk is en daarom geen onderwerpen op de raadsagenda of de agenda van het college (portefeuillehouder) kan agenderen. De ombudsman stuurt de klacht van mevrouw H. door aan de gemeente ter interne behandeling.

Mevrouw M. brengt een bezoek aan het spreekuur van de ombudsman en vertelt dat zij het niet eens is met de afhandeling van haar aanvraag tot een schuldhelpverlening, dit is in het voortraject beëindigd. Mevrouw M. heeft het gevoel dat haar consulente het "*persoonlijk op haar gemunt heeft*" en is niet tevreden over haar. Aan mevrouw M. wordt uitgelegd dat zij de klacht eerst bij de gemeente moet indienen. Indien zij na de klachtbehandeling door de gemeente niet tevreden is kan mevrouw M. zich wederom tot de ombudsman wenden.

Mevrouw R. heeft een klacht over de hoogte van haar bijstandsuitkering, zij heeft 2 maanden een 100% maatregel gekregen wat inhoudt dat zij 2 maanden geen geld heeft gekregen. Daarnaast heeft mevrouw R. een hoge schuld bij de Rijksbelastingdienst. De schuld wordt verrekend met de toegekende toeslagen van mevrouw R, waardoor mevrouw R. de toeslagen niet zelf ontvangt. De ombudsman is niet bevoegd om de klacht over de Rijksbelastingdienst in behandeling te nemen en verwijst haar voor dat klachtonderdeel door naar de Nationale ombudsman. Ten aanzien van de hoogte van de bijstandsuitkering neemt de ombudsman contact op met de gemeente en vraagt om nadere informatie. De bemiddelende rol van de ombudsman heeft er in deze klacht voor gezorgd dat de gemeente de zaak nogmaals onder de loep gaat nemen.

Afdeling Ruimte

De ombudsman ontvangt begin oktober 2012 een klacht van de heer A. namens zijn cliënt de heer S. In mei 2012 heeft de heer A. de klacht al ingediend bij de gemeente. De klacht die de heer A. bij de gemeente heeft ingediend gaat over uitblijven van een beslissing op bezwaar naar aanleiding van een rechterlijke uitspraak van oktober 2011. Op dit bezwaar is nog steeds geen beslissing genomen. De gemeente en de heer A. spreken af dat de behandeling van de klacht wordt opgeschort en er een gesprek tussen de behandelend ambtenaar en de heren A. en S. zal plaatsvinden. In juni 2012 vindt dit gesprek plaats en worden er een aantal afspraken gemaakt. Volgens de heer A. komt de gemeente haar afspraken niet na. In juli 2012 verzoekt de heer A. de gemeente om de behandeling van de klacht alsnog voort te zetten. Hierop komt geen reactie van de gemeente. De heer A. vraagt de ombudsman om te bemiddelen in deze zaak. De ombudsman neemt begin oktober 2012 contact op met de gemeente en vraagt naar de stand van zaken. De behandelend ambtenaar vertelt de ombudsman dat hij de heer A. dezelfde week een e-mail zal sturen met de stand van zaken en de heer A. zal informeren. Zo zal er dezelfde maand (oktober 2012) door de gemeente gevolg

worden gegeven aan de gemaakte afspraken. De ombudsman maakt pas op de plaats en geeft de gemeente alsnog de gelegenheid om er samen met de heren A. en S. uit te komen.

De tweede klacht over de afdeling Ruimte gaat over de voortuin van de heer G. en mevrouw L. De gemeente stuurt de heer G. en mevrouw L., een samenwonend stel, een brief waarin staat dat hun voortuin al 45 jaar gemeentegrond is. In de brief worden de heer G. en mevrouw L. voor de keuze gesteld de grond te kopen of te huren van de gemeente. Zij zijn het hiermee niet eens en spreken hun ongenoegen uit over de toon van de brief en doen tevens een beroep op verjaring. Hierna gaat de gemeente in gesprek met de heer G. en mevrouw L. Dit resulteert tot een aantal afspraken. De heer G. en mevrouw L. stellen dat zij pas na geruime tijd telefonisch een terugkoppeling krijgen van een medewerkster van de gemeente. De gemeente vraagt de heer G. en mevrouw L. om bewijs dat de grond al langer dan 20 jaar als tuin in gebruik is. De heer G. en mevrouw L. zijn het er niet mee eens dat zij met bewijzen moeten komen, terwijl de gemeente al, volgens de heer G. en mevrouw L., geconstateerd heeft dat er een beroep op verjaring gedaan kan worden. Tevens vinden de heer G. en mevrouw L. dat zij door de medewerkster in het telefoongesprek onheus zijn bejegend. De heer G. en mevrouw L. uiten hun ongenoegen bij de ombudsman. Omdat de heer G. en mevrouw L. de klacht nog niet heeft ingediend bij de gemeente stuurt de ombudsman de klacht door aan de gemeente om de gemeente de gelegenheid te geven de klacht eerst zelf te behandelen.

De klacht van de heer D. betreft een burencflict over een boom op de erfgrens van de heer D. en zijn burenen. In 2007 is hierover uitspraak gedaan door de rechter waarbij over de boom afspraken zijn gemaakt. De heer D. wordt geconfronteerd met een rekening van een tuinman die, volgens de heer D., zonder voorafgaand overleg, door de buurvrouw is ingehuurd de boom te snoeien. De heer D. vraagt de ombudsman hierin te bemiddelen. De ombudsman doet geen onderzoek naar de klacht omdat de rechter hier al een uitspraak over heeft gedaan en dit betekent dat er geen ruimte is voor bemiddeling door de ombudsman. De ombudsman verwijst de heer D. naar buurtbemiddeling die in de gemeente wordt aangeboden.

Een vestiging van een horecainrichting is de aanleiding van de klacht van de heer B. Volgens de heer B. luistert de gemeente niet naar de bezwaren, die bewoners en de winkeliersvereniging hebben ten aanzien van de vestiging van de horecainrichting. De ombudsman neemt de klacht niet in behandeling omdat er tegen het afgeven van een exploitatievergunning en een omgevingsvergunning bezwaar en beroep kan worden aangetekend.

De laatste klacht over de afdeling Ruimte is van mevrouw H. die het spreekuur van de ombudsman bezoekt. Mevrouw H. woont in een nieuwbouwwijk. Haar klacht bestaat uit 2 klachtonderdelen. Het eerste klachtonderdeel gaat over het bruggetje dat de gemeente tegenover het blok waar zij woont, wil plaatsen. Mevrouw H. dient bezwaar in tegen de vergunning van de gemeente die de gemeente op grond van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht heeft gekregen. Tijdens de hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie adviseert de commissie mevrouw H. een gesprek te voeren met de wethouder. De wethouder gaat met mevrouw H. in gesprek en deelt haar mee niet te willen meewerken aan een andere locatie voor het bruggetje. Klaagster dient geen beroep in omdat de gemeente volgens haar *“waarschijnlijk rechtmatig handelt”*. Mevrouw H. vindt echter dat de gemeente een verkeerde keuze maakt. De ombudsman verwijst mevrouw H. naar de politiek. Het tweede klachtonderdeel gaat over 2 ambtenaren van de gemeente. Mevrouw H. vindt dat de 2 ambtenaren haar en haar medebuurtbewoonsters niet serieus nemen. De ombudsman verwijst mevrouw H. naar de interne klachtbehandeling van de gemeente. Indien zij na de klachtbehandeling van de gemeente niet tevreden is dan kan zij zich opnieuw wenden tot de ombudsman.

Afdeling Publiekscentrum

Mevrouw H. wil op 12 september 2012 voor de landelijke verkiezingen namens haar zieke man stemmen met een volmacht. De man van mevrouw kan wegens zijn ziekte de volmacht niet tekenen, hij kan *“alleen knipperen met zijn ogen”*, aldus mevrouw H. Omdat mevrouw H. een niet ondertekende volmacht bij zich heeft, kiest de gemeente ervoor om door een ambtenaar van de gemeente bij mevrouw H. en haar man een bezoek te brengen om vast te stellen dat de man van mevrouw H. inderdaad niet in staat is om de volmacht te tekenen. De ambtenaar stelt vast de man van mevrouw H. niet de volmacht kan tekenen en hierna kan mevrouw H. namens haar man zijn stem uitbrengen. Mevrouw H. is hier erg boos over en schrijft de ombudsman dat zij dit *“een vernedering vond en discriminerend”*, immers zij heeft een geldig identiteitsdocument (paspoort) van haar man. *“Kan dit zomaar, volgende keer ga ik niet meer stemmen want ik kom iets brengen (stem) en niet halen!!”*, aldus mevrouw H. De ombudsman begrijpt dat mevrouw H. zich boos heeft gemaakt dat zij niet gelijk voor haar man kan stemmen, echter de verkiezingen dienen volgens de formele wettelijke regels te verlopen. De ombudsman heeft de indruk dat de gemeente voor een praktische oplossing heeft gekozen zodat

er aan de wettelijke eisen kan worden voldaan en informeert mevrouw K. overeenkomstig.

Afdeling Financiën en Control

De klacht over de afdeling Financiën en Control is van de heer M. In 2011 wordt op grond van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) de waarde van het huis van de heer M. op een bedrag van € 232.000 vastgesteld. Volgens de heer M. is dit te hoog en hij dient bezwaar in. De heer M. wordt in het gelijk gesteld en zijn WOZ waarde wordt gecorrigeerd naar € 218.000. In 2012 gaat het weer verkeerd, de gemeente stelt de waarde van het huis vast op € 226.000. Echter is dit bedrag mede bepaald op grond van het foutieve bedrag van € 232.000 in 2011 in plaats van de juiste waarde van € 218.000. De heer M. gaat wederom in bezwaar en dient daarnaast een klacht in bij de wethouder om zijn ongenoegen te uiten over de gang van zaken. Hij ontvangt geen reactie op zijn klacht en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente naar de stand van zaken van de klacht van de heer M. De gemeente bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift van de heer M. en zal dit conform de wettelijke bepalingen afhandelen. Over de gang van zaken van de behandeling van zijn klacht biedt de gemeente schriftelijk haar excuses aan de heer M.

Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief

Tot op heden heeft de ombudsman geen onderzoeken op eigen initiatief uitgevoerd naar thema's of gemeentelijke afdelingen binnen de gemeente Krimpen aan den IJssel. Het lijkt de ombudsman toch goed deze onderzoeksvorm hier nader toe te lichten.

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

Net als voor de behandeling van klachten op verzoek van klagers, zijn voor het onderzoek op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leereffect voor de overheid. Met de onderzoeken op eigen initiatief kan de ombudsman eventuele structurele problemen binnen de gemeentelijke overheid in beeld brengen en, ook door middel van het doen van aanbevelingen, bijdragen aan de oplossing ervan. Een goed voorbeeld daarvan is het Rotterdamse onderzoek op eigen initiatief naar de problematiek rond parkeervergunningen waarvoor de ombudsman in het verslagjaar de voorbereidingen heeft getroffen. Uit de analyse van ruim 100 klachtelelementen (uit 60 dossiers) die de ombudsman heeft ontvangen, blijken zich problemen voor te doen ten aanzien van de aanvraag van een parkeervergunning, de verwerking van wijzigingen van adres- en kentekengegevens, het beëindigen van parkeervergunningen en – als een klager uiteindelijk in het gelijk is gesteld – de terugbetaling. Het onderzoek heeft zich toegespitst op de vraag

waar en hoe fouten ontstaan en worden hersteld. De ombudsman heeft in 2013 de administratieve processen doorgelicht en gesprekken gehouden met diverse medewerkers van de 3 betrokken directies (Publiekszaken, Belastingen, Toezicht en Handhaving). Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek is inmiddels gepubliceerd en bevat 5 concrete aanbevelingen aan de gemeente Rotterdam om de problemen op te lossen. Het rapport is te downloaden vanaf de website: www.ombudsmanrotterdam.nl.

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

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

Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor

Ontmoetingen

Vanzelfsprekend heeft de ombudsman contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtonderzoeken. Daarnaast heeft de ombudsman op andere manieren contacten buiten de deur. Hij vindt het belangrijk dat hijzelf en de medewerkers van zijn bureau weten wat er in de buitenwereld leeft en wil kennismaken van signalen en suggesties. Op 1 februari 2012 heeft de ombudsman kennisgemaakt met de burgemeester, mevrouw Huizer en de raadsgriffier, mevrouw Van der Ham-Bartels. Op 10 mei 2012 is de ombudsman in de gelegenheid gesteld zijn verslag van werkzaamheden over 2010 en 2011 toe te lichten aan en vragen te beantwoorden tijdens de informatieve raadscommissie.³

Spreekuur

De inwoners van Krimpen aan den IJssel kunnen terecht bij het spreekuur van de ombudsman die hij iedere 14 dagen, in de even weken, houdt in Spijkenisse, Vlaardingen, Capelle aan de IJssel en Hellevoetsluis. Hiernaast kunnen de inwoners terecht op het spreekuur dat de ombudsman en zijn medewerkers iedere week op de dinsdagochtenden houden op het kantoor in Rotterdam, dat in december 2012 is verhuisd van het Hofplein naar Minervahuis I aan de Meent 106.

³ Zie www.krimpenaandenijssel.nl : Tijdens de informatieve raadscommissie spreken raads- en burgerleden, collegeleden, inwoners en ambtenaren op voet van gelijkheid met elkaar. Iedereen mag aanschuiven om mee te spreken tijdens deze commissie over de onderwerpen die op de agenda staan. Dit op aanwijzing van de voorzitter van de commissie. De commissieleden nemen deze informatie mee voor hun verdere standpuntbepaling. Tijdens de informatieve raadscommissie kan niet worden gesproken over onderwerpen die niet geagendeerd zijn.

Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars

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

De behoorlijke overheid

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

Bij de beoordeling van het overheidsoptreden kijkt de ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Is dat niet het geval, dan schrijft de wet de ombudsman voor om daarbij aan te geven welk behoorlijkheidsbeginsel is geschonden. De ombudsman maakt daarbij gebruik van de behoorlijkheidsnormen (zie de bijlage bij dit verslag). Deze normen vormen het richtsnoer voor de ombudsman bij de beoordeling van klachten over de (lokale) overheid. Met ingang van 1 januari 2012 zijn de behoorlijkheidsnormen gemoderniseerd en verduidelijkt. Ook de Rotterdamse ombudsman is betrokken geweest bij deze herziening, een initiatief van de Nationale ombudsman.

De behoorlijkheidsvereisten voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. Zij zijn neergelegd in de *Behoorlijkheidswijzer* (zie bijlage). De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- 1) *Open en duidelijk*
- 2) *Respectvol*

- 3) *Betrokken en oplossingsgericht*
- 4) *Eerlijk en betrouwbaar*

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

Contacten met andere ombudsmannen

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

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

Verdere externe contacten

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

Op 23 november 2012 heeft de ombudsman informatie over het ombudswerk verstrekt aan een promovenda van de Vrije Universiteit Amsterdam.

Internationaal

In 2012 is de ombudsman toegelaten als lid 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.

Het IOI is in 1978 opgericht om als onafhankelijke organisatie een wereldwijde samenwerking mogelijk te maken tussen nationale, regionale en lokale ombudsman uit het publieke domein.

De ombudsman ontving op 18 april 2012 de ombudsman van Jordanië, die diverse bezoeken in Nederland heeft afgelegd om zich te oriënteren op de invulling van de lokale ombudsmanfunctie.

Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman

De nieuwe organisatie van het bureau ombudsman

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

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

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

Nieuwe huisstijl en website

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

De medewerkers van het bureau ombudsman

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

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

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

Scholing en opleiding

Meerdere medewerkers hebben in het verslagjaar een juridische cursus of een vaardigheidstraining gevolgd. Daarnaast heeft een aantal medewerkers een training voor het beheren van website content gekregen.

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

Activiteiten voor de medewerkers

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

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

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

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

Ziekteverzuim

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

Huisvesting

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

Rotterdam werd gehuurd van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam; de nieuwe behuizing aan de Meent te Rotterdam wordt rechtstreeks van de eigenaar gehuurd. Na een verbouwing is het bureau ombudsman op 13 december verhuisd naar het nieuwe onderkomen. De verbouwing en verhuizing zijn uitgevoerd door Stadsontwikkeling en de door de ombudsman ingeschakelde externe facilitair manager.

Archief

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

Nevenfuncties ombudsman

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

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

Financiën

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

De Rotterdamse gemeenteraad heeft bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten, samenhangende met de

klachtbehandeling ten dienste van de andere ambtsgebieden, mogen de baten uit die andere ambtsgebieden niet overschrijden.

Voor de behandeling van klachten over de aangesloten gemeenten maakt de ombudsman kosten voor personeel en middelen. De inkomsten uit deze gemeenten bieden dekking voor deze kosten en een evenredig deel van de overheadkosten van het totale instituut ombudsman. De gemeente Rotterdam betaalt jaarlijks een bedrag ter financiering van het bureau ombudsman. De andere gemeenten – Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Spijkenisse, Vlaardingen, Westvoorne – en de gemeenschappelijke regelingen waarvoor de ombudsman en zijn medewerkers werkzaam zijn, betalen een bedrag per inwoner (gemeenten) of per klacht (gemeenschappelijke regelingen). In 2012 was dat in totaal een bedrag van € 160.000.

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

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

Bijlage Behoorlijkheidsnormen

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

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

Open en duidelijk

01 Transparant

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

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

02 Goede informatieverstrekking

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

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

03 Luisteren naar de burger

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

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

04 Goede motivering

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

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

Respectvol

05 Respecteren van grondrechten

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

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

06 Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

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

07 Fatsoenlijke bejegening

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

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

08 Fair play

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

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

09 Evenredigheid

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

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

10 Bijzondere zorg

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

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

Betrokken en oplossingsgericht

11 Maatwerk

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

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

12 Samenwerking

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

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

13 Coulante opstelling

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

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

14 Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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

15 De-escalatie

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

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

Eerlijk en betrouwbaar

16 Integriteit

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

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

17 Betrouwbaarheid

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

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

18 Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

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

19 Redelijkheid

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

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

20 Goede voorbereiding

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

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

21 Goede organisatie

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

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

22 Professionaliteit

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

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

Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Bezetting bureau ombudsman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Ramona Lantrok

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Ryanne Tieman

Annika van der Veer

Marisela Wignall

Extern gedetacheerd

Juliette Avedissian

Dorien Grot

Medewerkers (gedeeltelijk 2012)

Ellen van Grol-de Jong

Merel van Zweeden

Intern gedetacheerd (gedeeltelijk 2012)

Ronald Brand

Erik Hoenderkamp

Projectbasis (gedeeltelijk 2012)

Tanny Augustinus (integriteit)

John Bakkes, Commback Communicatie (communicatie)

Bert van Burink, Van Burink Consultancy (integriteit)

Dries van Velzen, Velzen Project (facility management)