



verslag van werkzaamheden



Capelle aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**





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

Inloospreekuur Capelle a/d IJssel

Donderdag iedere even week van 10.00 tot 11.00 uur
Stichting Openbare Bibliotheek,
Stadsplein 39 2903 HH
Capelle aan den IJssel

Telefoon 010 450 32 44

Bereikbaar via metrohalte Capelle Centrum



verslag van werkzaamheden

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman: missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel en een aantal gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast kan de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief uitvoeren. Voor deze onderzoeken kiest hij de onderwerpen zelf. De ombudsman doet zijn werk, samen met een team van medewerkers, zelfstandig en onafhankelijk van de gemeente.

Klachtbehandeling geschiedt in twee fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Is degene die geklaagd heeft daarna niet tevreden, dan kan hij de ombudsman benaderen. De medewerkers van de ombudsman proberen de binnenkomende vragen en klachten zo veel mogelijk direct op te lossen, via interventie of bemiddeling. Zowel de indiener van de klacht als de gemeente zijn daar vaak het meest bij gebaat. Is de ombudsman niet bevoegd om een klacht te behandelen of neemt hij om andere redenen een klacht niet in behandeling, dan wordt de klager geïnformeerd over andere mogelijkheden of naar de juiste instantie verwezen. Het uitgangspunt van de ombudsman is dat bij hem niemand met lege handen de deur uitgaat.

Een klein aantal klachtonderzoeken eindigt met een eindoordeel van de ombudsman. Hij toetst aan de hand van de behoorlijkheidsvereisten of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Deze vereisten zijn de uitwerking van vier kernwaarden waarmee de overheid bij de uitvoering van haar taken rekening behoort te houden:



- **open en duidelijk,**
- **respectvol,**
- **betrokken en oplossingsgericht,**
- **eerlijk en betrouwbaar.**

Klachten ontstaan daar waar de gemeente burgers niet serieus neemt, hen onvoldoende of te laat informeert of zich – al is het waarschijnlijk onbewust – als een onpersoonlijke bureaucratie manifesteert. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet, en houdt dus waar mogelijk rekening met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de betrokken partijen. Zij probeert problemen als het even kan te voorkomen en ze zo nodig op te lossen. Door de burger zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en te handelen op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen, kunnen overheid en burger op gelijkwaardiger voet met elkaar omgaan. Gebruikt de overheid klachten om eventuele fouten te benoemen, op te lossen, waar nodig excuses aan te bieden en van de klachten te leren, dan kan dat bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen van de burger in zijn overheid.

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Hoofdstuk 1 Cijfers	9
Aantallen klachten	9
Klachtenleveranciers	10
Acties en oordelen van de ombudsman	11
Duur van de klachtbehandeling bij de ombudsman	12
Hoofdstuk 2 De klachten	13
Sociale Zaken	13
Stadsbeheer	15
Andere afdelingen van de gemeente	16
Ook buiten de grenzen is de ombudsman te vinden	16
Uitgebreid onderzoek door de ombudsman	17
Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor	19
Ontmoetingen	19
Spreekuur ombudsman	19
Studiemiddag voor de klachtbehandelaren	19
Inleidingen en presentaties	20
Contacten met andere ombudsmannen	20
Verdere externe contacten	21
Interviews en publicaties	22
Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman	23
Organisatie en huisvesting	23
De medewerkers van het bureau ombudsman	23
Nevenfuncties ombudsman	24
Financiën	24
Behoorlijkheidsnormen	26

Voorwoord



verslag van werkzaamheden

De dienstverlening door de lokale overheid is aan het veranderen. Een groot deel van de dienstverlening verloopt of gaat verlopen via het internet. Daar zitten onmiskenbaar voordelen aan, maar er zijn ook groepen mensen, die van de overheid vervreemden omdat zij niet meer met haar kunnen communiceren. Daarnaast worden diverse nieuwe taken aan de gemeenten opgedragen, zonder dat daar veel extra financiële middelen tegenover staan. Ik noem alleen maar de decentralisatie van de zorgtaak.

Grote groepen mensen worden afhankelijk van de dienstverlening door de gemeentelijke overheid, die steeds meer moet bezuinigen. Die gemeenten staan voor een grote uitdaging. Als gemeentelijke ombudsman zie ik het als mijn taak om de relatie tussen de lokale overheid en de burger te verbeteren. Dat doe ik door aan de ene kant onderzoeken in te stellen naar individuele klachten en aan de andere kant door op eigen initiatief onderzoeken in te stellen.

In de gemeente Capelle aan den IJssel is het aantal totaal binnengekomen klachten in 2013 gestegen ten opzichte van de daaraan voorafgaande jaren. Deze toename kan worden verklaard door een toename van het aantal klachten over de afdeling Sociale Zaken. De gevolgen van de economische crisis laten zich hier met name gelden. Steeds meer mensen worden afhankelijk van een uitkering, de eisen worden strenger en de handhaving strikter.

De ombudsman heeft in 2013 slechts één langlopend en omvangrijk onderzoek ingesteld. Naar de overige klachten heeft hij geen (uitgebreid) onderzoek ingesteld. Wel heeft hij over elke klacht die is ingediend overleg gevoerd met de klachtencoördinator van de desbetreffende afdeling. Dat zijn prettige contacten geweest. De ombudsman is uitermate tevreden over de communicatie die op deze manier plaatsvindt.



Punt van aandacht is dat de communicatie in Capelle aan den IJssel vlot en prettig verloopt zolang de ombudsman geen oordeel velt of als hij de klacht ongegrond verklaart. Het valt de ombudsman op dat de communicatie moeizamer verloopt en de houding defensiever is als sprake is van een gegronde klacht. Wat de ombudsman betreft is dit laatste punt een onderwerp waar hij samen met de nieuwe raad en het nieuwe college aan kan werken. Uiteindelijk hebben de ombudsman én de gemeente beide ondermeer tot doel de relatie tussen de overheid en de burger te verbeteren.



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel



Aantallen klachten

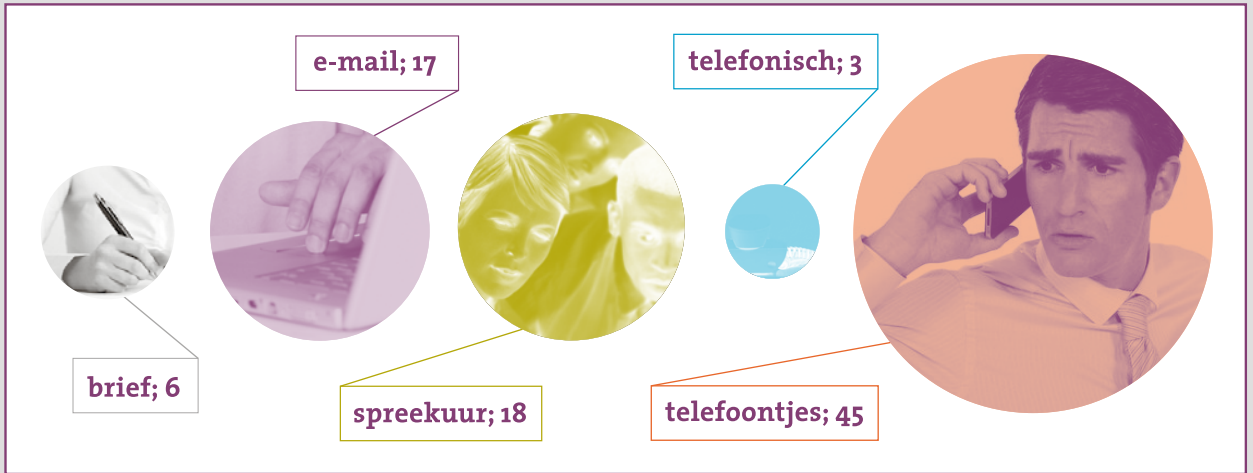
De ombudsman heeft in 2013 in totaal 48 klachten in behandeling: 46 nieuwe klachten en 2 klachten uit voorgaande jaren. De instroom van nieuwe klachten (46) is bijna een verdubbeling van het vorig jaar, maar is niet veel meer dan het jaar daarvoor. De ombudsman heeft geen verklaring voor het grillige verloop van het aantal ingediende klachten.

Tabel 1: Aantal klachten

	2013	2012	2011
Van vorige jaren	2	4	2
Binnengekomen	46	24	38
Totaal	48	28	40
Afgehandeld	44	26	36
Transport naar 2014	4	2	4

In 2013 heeft de ombudsman 44 klachten afgehandeld. Dat zijn er 18 meer dan vorig jaar.

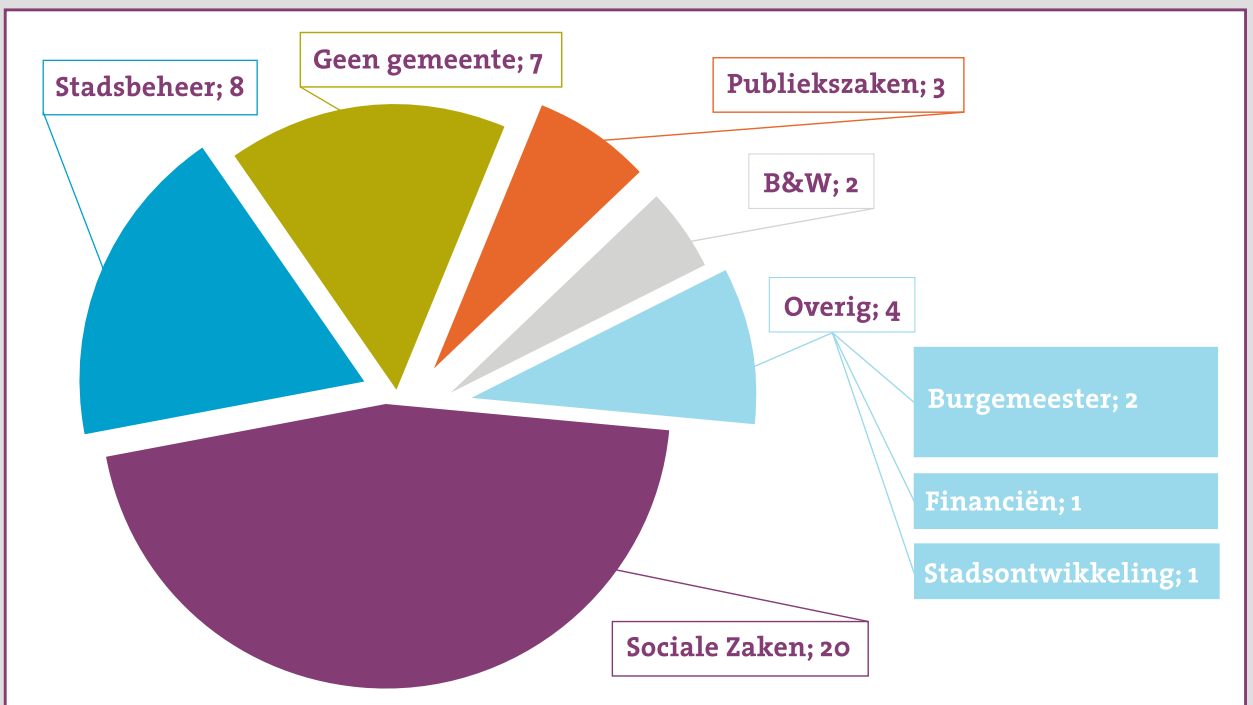
Figuur 1: Aantal en wijze van binnenkomst vragen en klachten



Naast de klachten die de ombudsman in zijn systeem registreert, houdt hij bij hoeveel burgers de ombudsman via de telefoon met vragen benaderen. De ombudsman informeert deze mensen of verwijst ze door. In 2013 heeft de ombudsman de telefonische vragen geregistreerd en gerubriceerd. Over Capelle aan den IJssel heeft hij in 2013 45 telefoontjes ontvangen. Als de klachten en de telefonische vragen bij elkaar worden opgeteld geeft dat het hierboven gegeven resultaat.

Klachtenleveranciers

Figuur 2: Over wie werd geklaagd?

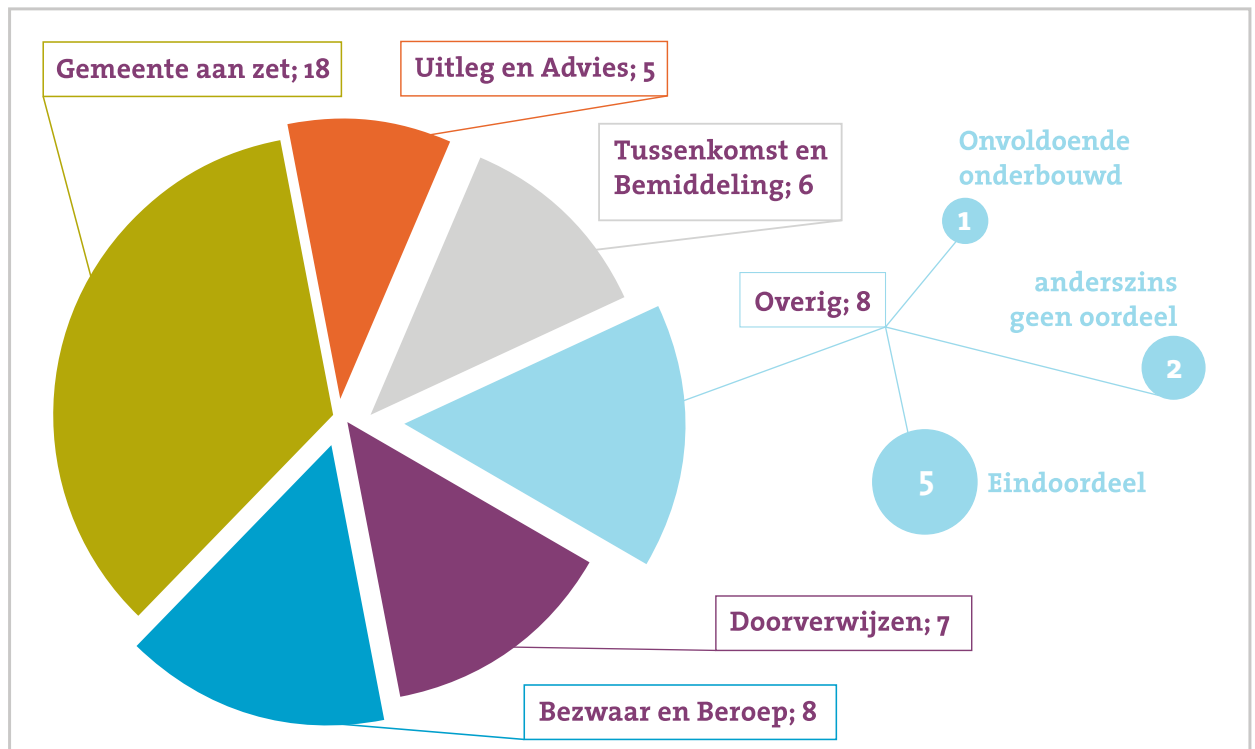


Bijna de helft van de klachten die de ombudsman heeft behandeld, hebben betrekking op Sociale Zaken (20). Dit is procentueel meer dan in de andere gemeenten waar de ombudsman is benoemd.

Acties en oordelen van de ombudsman

In 35% van de ingediende klachten is de klacht nog niet kenbaar gemaakt bij de gemeente. De ombudsman stuurt de klacht dan door naar het desbetreffende organisatieonderdeel door tussenkomst van de klachtencoördinator. In een aantal gevallen neemt de ombudsman nog contact op met de klachtencoördinator om de klacht ofwel te bespreken ofwel 'warm' door te geleiden.

Figuur 3: Afloop afgehandelde klachten

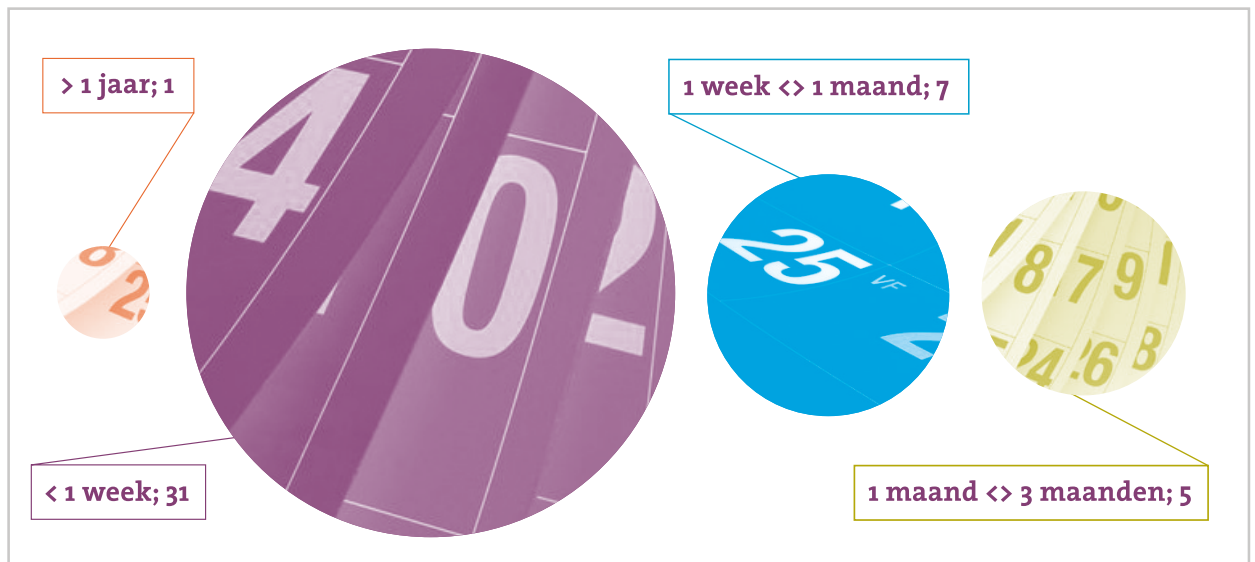




Het totale aantal acties en oordelen (52) is hoger dan het totaal aantal afgehandelde klachten, omdat per afgehandelde klacht meerdere acties kunnen worden ondernomen en/of oordelen kunnen worden gegeven.

Duur van de klachtbehandeling bij de ombudsman

Figuur 4: Behandeltijd



Bijna 86% van de afgehandelde klachten wordt binnen 1 maand afgehandeld



gemeentelijke ombudsman

Sociale Zaken

De economische crisis raakt steeds meer mensen. Hierdoor zijn steeds meer mensen genoodzaakt een bijstandsuitkering aan te vragen. De stijging van het aantal klachten over de afdeling die de aanvragen van een bijstandsuitkering beoordeelt, de afdeling Sociale Zaken (20 in 2013 t.o.v. 10 klachten in 2012) is vanuit dat oogpunt niet vreemd.

De gemeentelijke ombudsman is een tweedelijnsvoorziening. Dat betekent dat klagers hun klacht eerst aan de gemeente moeten voorleggen, voordat de ombudsman aan zet is. Van de 20 klachten over Sociale Zaken zijn 10 klachten niet voorgelegd aan de gemeente. In die gevallen stuurt de ombudsman de klachten door aan de gemeente met het verzoek de klachten intern af te handelen. In Capelle is het inmiddels de praktijk geworden dat de medewerker van de ombudsman altijd eerst telefonisch contact opneemt met de klachtencoördinator van de gemeente. De ombudsman heeft tot zijn genoegen mogen vaststellen dat dit contact uitermate plezierig verloopt. Vanwege deze korte lijn kan de klacht snel worden doorgestuurd en bespreekt de medewerker van de ombudsman de klacht met de klachtencoördinator. Eventuele aandachtspunten of onduidelijkheden worden ook hierin meegenomen. Dit komt snelle en effectieve klachtbehandeling ten goede en daar gaat het uiteindelijk om. Een compliment aan de gemeente over de afhandeling van de doorgezonden klachten is op zijn plaats. De ombudsman hoopt deze manier van werken door te zetten in de volgende jaren.

Pas nadat de gemeente de gelegenheid heeft gehad de klacht te behandelen en de klager is daarover niet tevreden kan de klager de ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar zijn/haar



klacht. Van de 10 klachten die aan de gemeente zijn doorgestuurd is geen van de klagers bij de ombudsman teruggekomen.

De ombudsman stelt in beginsel geen onderzoek in indien de klacht gericht is tegen besluiten van de gemeente waartegen de burger bezwaar en beroep kan instellen. In 2013 was dat 7 keer het geval. Omdat de burger in die gevallen beschikt over een mogelijkheid om zich formeel te verweren, maakt de ombudsman in de regel 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. Op die manier bespaart de ombudsman de gemeente en de klager (appellant) een juridische procedure.

In het verslagjaar heeft de ombudsman in één klacht aan de gemeente gevraagd om zijn besluit te heroverwegen omdat er, naar de mening van de ombudsman, een kennelijke fout door de gemeente is gemaakt. De gemeente ging daar echter niet in mee. Hieronder een korte weergave van deze klacht.

Leeftijd is niet altijd slechts een getal

Op 22 maart 2013 bezoekt de heer R. het spreekuur van de ombudsman. Op 1 juli 2012 is de nieuwe Wet Werk en Bijstand (hierna WWB) in werking getreden. Voor jongeren onder de 27 jaar die een bijstandsuitkering aanvragen betekent dit dat zij moeten bekijken of zij nog onderwijs kunnen volgen of een oude opleiding kunnen afmaken. In augustus 2012 is de heer R. 27 jaar geworden. Tijdens een gesprek met een medewerker van Sociale Zaken op 18 december 2012 ondertekent de heer R. een verklaring beëindiging uitkering, omdat hij in februari 2013 een opleiding gaat volgen. In februari 2013 wordt de uitkering beëindigd, terwijl hij de opleiding niet begint. De heer R. zit zonder inkomen. Hij dient bezwaar in tegen het beëindigingsbesluit waarin staat dat zijn uitkering per 1 februari 2013 wordt stopgezet. Hij vertelt

de ombudsman dat hij niet kan wachten op de behandeling van zijn bezwaarschrift (op 17 april 2013) omdat hij financieel in de knel komt. Volgens de ombudsman is de uitkering ten onrechte beëindigd en is er sprake van een 'kennelijke fout'. De heer R. is immers in augustus 2012, 27 jaar geworden. De ombudsman vraagt de gemeente haar besluit te heroverwegen en zo de gemeente en de heer R. een juridische procedure te besparen.

De gemeente geeft aan dat de heer R. inderdaad tijdens het gesprek in december 2012, 27 jaar oud is en dus ten onrechte is uitgenodigd. De afdeling Sociale Zaken ziet echter geen aanleiding om het beëindigingsbesluit terug te draaien. De afdeling is van mening dat de heer R. goed is geïnformeerd en hij er zelf voor heeft gekozen om zijn uitkering op te zeggen. De afdeling wil de beslissing van de bezwaarschriftencommissie afwachten. De bezwaarschriftencommissie stelt de heer R. in het gelijk en zijn bezwaar wordt gegrond verklaard, zijn uitkering wordt per 1 februari 2013 voortgezet.

De ombudsman betreurt het dat de gemeente deze 'fout' niet zelf heeft gerepareerd en het advies van de bezwaarschriftencommissie heeft willen afwachten.

Stadsbeheer

Over de afdeling Stadsbeheer handelt de ombudsman 8 klachten af in het verslagjaar. Ook hier is het merendeel (6 van de 8) een kwestie van doorsturen aan de gemeente ('warme' overdracht) met het verzoek de klacht eerst intern af te handelen. Ook hier valt de ombudsman op dat de samenwerking tussen de medewerkers van de ombudsman en de medewerkers van de gemeente erg goed gaat. De klagers worden goed geïnformeerd en de klachten worden snel de wereld uit geholpen. Geen van de klagers komt bij de ombudsman terug.

Andere afdelingen van de gemeente

De klachten over de andere klachtenleveranciers van de gemeente (Stadsontwikkeling, Financiën, Burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en Publiekszaken) worden zonder nader onderzoek afgehandeld. De ombudsman stuurt de klachten door aan de gemeente met het verzoek deze intern te behandelen, geeft uitleg of wijst op de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar. Dit blijkt voldoende, de klagers weten waar ze aan toe zijn en zijn naar tevredenheid geïnformeerd en eventueel verder geholpen door de gemeente.

Ook buiten de grenzen is de ombudsman te vinden

Dat de ombudsman ook buiten Nederland bekend is blijkt uit de vraag van mevrouw H. die in de Verenigde Arabische Emiraten verblijft. Mevrouw H. laat de ombudsman weten dat zij een ongehuwdverklaring wil aanvragen Dit lukt niet en zij wil graag hierover contact met de gemeente Capelle aan den IJssel, de gemeente waar zij voor haar vertrek naar het buitenland ingeschreven stond. De ombudsman stelt de vraag aan de gemeente Capelle aan den IJssel en de klachtencoördinator laat, namens de afdeling Publiekszaken, weten bereid te zijn om op zoek te gaan naar een oplossing voor mevrouw H. De gemeente informeert mevrouw H. over de wijze waarop zij de gemeente vanuit het buitenland kan bellen en naar welk e-mailadres zij haar e-mails kan sturen. Na verschillende contactmomenten (telefonisch en per e-mail) tussen de gemeente en mevrouw H. wordt haar probleem opgelost.



Uitgebreid onderzoek door de ombudsman

Onderzoek afgerond in 2013

In het verslagjaar heeft de ombudsman een langlopende klacht over de afdeling Sociale Zaken (ingediend in 2011) na een uitgebreid onderzoek afgesloten met een eindoordeel. De klacht werd ingediend door de heer K. en komt er samengevat op neer dat de heer K. vindt dat hij te lang in een schuldhulpverleningstraject zit. In een gesprek met de schuldhulpverlener heeft de heer K. aangegeven dat hij in verband met medische omstandigheden, niet langer met zijn vrouw in één huis kon wonen. Volgens de heer K. heeft de gemeente die mededeling opgevat alsof de heer K. het voornemen had een echtscheidingsprocedure te starten. Volgens de gemeente is dat niet het geval, maar was het apart gaan wonen de reden dat het schuldhulpverleningstraject beëindigd moest worden. Daarom is een afrekening gemaakt en is het geld dat intussen gereserveerd is aan de schuldeisers uitgekeerd, zoals in de schuldhulpverleningsovereenkomst beschreven. Hierna hebben de schuldeisers weer beslag gelegd op het inkomen van de heer K. In 2010 is een nieuw schuldhulpverleningstraject gestart waarbij geen rekening is gehouden met het eerste traject. De heer K. is het daar niet mee eens. Hij vindt dat in zijn geval ten onrechte vast wordt gehouden aan een nieuwe termijn van 36 maanden waardoor hij per saldo - 46 maanden - in een schuldhulpverleningstraject zit. Een nieuw traject betekent een nieuwe termijn. De ombudsman oordeelt dat dit geen gevolg is van onbehoorlijk handelen van de gemeente.

Onderzoek begonnen in 2013 en afgerond in 2014

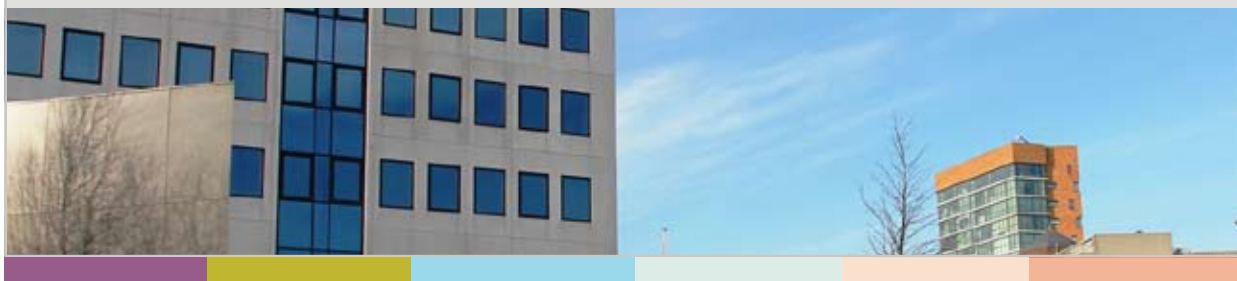
In het verslagjaar zijn er 2 klachten ingediend waarin de ombudsman uitgebreid onderzoek heeft gedaan. De ombudsman zal in zijn verslag van werkzaamheden over 2014 uitgebreid terugkomen op deze klachten, omdat de uitkomst van de onderzoeken in het jaar 2014 bekend worden. Hieronder alvast een korte weergave van de stand van zaken ten tijde van het schrijven van dit verslag.

De eerste klacht is van de heer K. die zich erover beklagt dat de



gemeente onvoldoende in het werk heeft gesteld om een oplossing te vinden voor zijn woonsituatie. De ombudsman onderzoekt ten eerste of er een oplossing is voor de woonsituatie van de heer K. die hij zelf als 'schrijnend' omschrijft. De ombudsman zet in 2013 in op bemiddeling, helaas heeft dit niet geleid tot een voor de heer K. aanvaardbare oplossing. In het tweede kwartaal van 2014 zal er een oordeel door de ombudsman worden gegeven.

De tweede klacht wordt ingediend door een aantal buurtbewoners nabij het Slotpark. Zij zijn boos, omdat de gemeente een gedenkteken in het Slotpark heeft geplaatst voor een overleden jongen van wie de bewoners vinden dat hij veel overlast in het park veroorzaakte. De ombudsman start een onderzoek en is van mening dat de gemeente de belangen van de bewoners onvoldoende heeft meegewogen in haar beslissing. Eind 2013 deelt de ombudsman zijn bevindingen en zijn voorlopig oordeel mee. Tevens verbindt hij aan het voorlopige oordeel een voorlopige aanbeveling. Het college laat weten zich ten dele niet in het voorlopige oordeel en de voorlopige aanbeveling te kunnen vinden. In het eerste kwartaal van 2014 zal het onderzoek met een oordeel worden afgesloten.



gemeentelijke ombudsman

Ontmoetingen

De ombudsman heeft vanzelfsprekend contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtbehandeling. Daarnaast heeft de ombudsman op andere manieren contacten buiten de deur. Hij vindt het belangrijk dat hijzelf en de medewerkers van zijn bureau weten wat er in de buitenwereld leeft en wil kennisnemen van signalen en suggesties. Een medewerker van de ombudsman heeft een bezoek gebracht aan het spreekuur van de Stichting Rechtswinkel. Er is aan de vrijwilligers van de Rechtswinkel uitgelegd wat de ombudsman doet. De ombudsman heeft het voornemen om in 2014 zelf een bezoek te brengen aan de Rechtswinkel.

Spreekuur ombudsman

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

Studiemiddag voor de klachtbehandelaren

Ook dit verslagjaar heeft de ombudsman een studiemiddag georganiseerd voor de klachtbehandelaren van de aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Naast kennisuitwisseling en expertisebevordering bieden deze middagen de klachtbehandelaren en de ombudsman en zijn medewerkers de gelegenheid elkaar los

van de concrete klachtbehandeling te ontmoeten en van gedachten te wisselen over thema's rond het interne en externe klachtrecht. Ook voor de klachtbehandelaren onderling is het interessant om met collega's van andere diensten en gemeenten te spreken. Tijdens de studiemiddag 'De klager centraal?!' hebben de deelnemers in groepen 'mindmaps' gemaakt rond vragen als 'Hoe ziet de ideale klachtbehandeling eruit?' en 'Wat als een klacht niet kan worden opgelost?'

Inleidingen en presentaties

De ombudsman heeft een gastcollege gegeven aan bachelorstudenten Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij was uitgenodigd om in het vak Politieke Filosofie en Democratie te komen spreken over (het belang van) 'checks and balances' in het politiek-bestuurlijke systeem van de stad, en de rol die de ombudsman als 'tegenmacht' kan spelen.

Samen met een medewerker heeft de ombudsman voorlichting over het ombudswerk gegeven aan studenten van de HBO-opleiding rechten van Hogeschool INHolland te Rotterdam.

De ombudsman was met zijn lezing 'Burger in de fuik van 14-0 nummers' een van de sprekers tijdens het regiocongres in Den Bosch van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken. Tijdens het congres over de kwaliteit van bezwaar, georganiseerd door onder meer de gemeente Rotterdam en de Hogeschool Leiden hield de ombudsman de inleiding 'Elke bezwaarde heeft recht op een goede behandeling'.

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) en een substituut-ombudsman van de

Nationale ombudsman. Soms zijn ook de Kinderombudsman of de Nationale ombudsman daarbij aanwezig. Daarnaast zijn er contacten tussen de ombudsmannen onderling naar aanleiding van individuele klachten en over thema's op het gebied van klachtrecht en klachtbehandeling.

Verder nam de ombudsman deel aan een tweedaagse conferentie met Europese lokale ombudsmannen, georganiseerd door de Amsterdamse ombudsman.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute (IOI).

Verdere externe contacten

De ombudsman en een aantal 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. In 2013 hebben zij deelgenomen aan de studiemiddagen 'Onbegrensd klachtrecht?' en 'Informeel terugklagen'.

In 2013 heeft de ombudsman binnen zijn bureau interne expertise- en discussiebijeenkomsten in het leven geroepen, de '16.00 uur bijeenkomsten'. Soms zijn daar deskundigen van buiten kantoor bij betrokken; in het verslagjaar waren dat onder meer de ombudsman Amsterdam en de adviseur klachtbehandeling van de burgemeester van Rotterdam.

De ombudsman heeft overleg gevoerd met de voorzitter en de algemeen secretaris van de nieuwe Onderzoeksraad Integriteit Overheid.

Een medewerker van de ombudsman die het onderwerp 'jeugd' in haar portefeuille heeft, bezocht het congres 'Wat ik ervan vind, de stem van het kind'. Dit congres was georganiseerd door de rechtbank



Rotterdam, Bureau Jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming, Rotterdamse jeugdrechtsadvocaten en de Erasmus School of Law. De ombudsman woonde die dag de Ombudslezing 2013, 'Mijn onbegrijpelijke overheid', van de Nationale ombudsman bij.

In de loop van het verslagjaar sprak de ombudsman diverse keren met studenten van onder meer HBO-opleidingen sociaal juridische dienstverlening en hij heeft informatie verstrekt in het kader van een promotieonderzoek.

Interviews en publicaties

Sinds de tweede helft van het verslagjaar is de ombudsman maandelijks op woensdag van 18.00 tot 19.00 uur te gast in het radioprogramma Rijnmond Nu van Radio Rijnmond. Hij bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.

De ombudsman schreef het artikel 'Kiekeboe: het alziend oog van de overheid' voor het Tijdschrift voor Klachtrecht van de Vereniging voor Klachtrecht.



Organisatie en huisvesting

Voor iedereen die contact zoekt met de ombudsman (via het spreekuur, telefonisch of schriftelijk) is de frontoffice het eerste contactpunt. Bij vragen en klachten die niet over de gemeente Capelle aan den IJssel gaan, wordt uitleg en informatie gegeven en naar de geëigende instanties verwezen. Bij klachten die de ombudsman wel kan behandelen, zetten de medewerkers van de frontoffice zo veel mogelijk in op het snel oplossen en eventueel bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die wat meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook daar wordt zo veel mogelijk bemiddeld, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met een of meer aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, secretariële en managementondersteuning en de advisering aan de ombudsman.

De nieuwe huisvesting van het bureau ombudsman in Minervahuis I aan de Meent te Rotterdam is een enorme vooruitgang gebleken ten opzichte van het vroegere onderkomen aan het Hofplein, zowel voor bezoekers als voor de medewerkers. In 2012 was begonnen met de verbetering van de in het verslagjaar operationeel geworden website van de ombudsman.

De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2013 heeft het bureau 12,4 fte (2012: 12 fte) medewerker, meest parttimers: 2 mannen en 11 vrouwen. Ter ondersteuning van zijn werkzaamheden maakt de ombudsman gebruik van de diensten van zelfstandig gevestigde externen: een onderzoeker, een communicatieadviseur en een facilitair manager.



Naast individuele cursussen en trainingen hebben de medewerkers deelgenomen aan kortlopende kantoortrainingen timemanagement en externe klachtbehandeling.

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 in het verleden 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 van de klachtbehandeling voor de aangesloten regio-gemeenten (personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het instituut ombudsman) mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten en regelingen.



Voor onder meer de financiële administratie, P&O en automatisering maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de diensten van de Rotterdamse Serviceorganisatie van de gemeente. Gelet op de onafhankelijke positie van de ombudsman zet hij voor bijvoorbeeld externe communicatie (voorbereiden persberichten, onderhouden mediacontacten) externe capaciteit in die uitsluitend door hem wordt aangestuurd.

Voor het jaar 2013 is een bedrag van € 1.189.000 in de begroting van de gemeente Rotterdam opgenomen. Dit jaar is sprake geweest van een overschrijding. Die is het gevolg van de langdurige arbeidsongeschiktheid van 2 medewerkers, de kosten van de tijdelijke invulling van vacatureruimte, de juridische ondersteuning in verband met een herplaatsingskandidaat en de kosten van advisering bij de externe communicatie, zoals de vernieuwde website.



Behoorlijkheidsnormen voor de overheid

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. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 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.

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.

03

Luisteren naar de burger

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

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.

05

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.

06

Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

07

Fatsoenlijke bejegening

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

14

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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.

Eerlijk en betrouwbaar

16

Integriteit

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

17

Betrouwbaarheid

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

18

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

19

Redelijkheid

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

20

Goede voorbereiding

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

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.

22

Professionaliteit

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

Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Medewerkers bureau ombudsman

Juliette Avedissian

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Ramona Lantrok-Chan-Jon-Chu

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Marieke Vreugdenhil-Tempelman

Marisela Wignall

(tot 1 december 2013)

Externe ondersteuning

John Bakkes, Commback Communicatie

(communicatie)

Wilma de Jager

(onderzoeker)

Sadaf Poorthoven

(frontoffice)